



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN

MEMORANDO
20191400065123

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 28/06/2019

Página 1 de 1

PARA Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCIA
Superintendente de Servicios Públicos

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe final Auditoría Interna de Gestión 2019 Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano – Enfoque Participación Ciudadana y Control Social

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2019 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Proceso Participación y Servicio al Ciudadano – Enfoque Participación Ciudadana y Control Social, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de la auditoría se generaron cuatro (4) observaciones, es necesario que el líder del proceso con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación formule las acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones acorde con el procedimiento MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,


MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe final de auditoría de gestión y anexo

Copia: Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación
Bibiana Guerrero Peñarete – Dirección General Territorial
Daniel Joaquín Rodríguez – Jefe Oficina de Sistemas e Informática

Proyectó: Dalila Ariza Tellez – Profesional Especializado Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME		Día:	19	Mes:	06	Año:	2019
Proceso:	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO						
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE -						
Objetivo de la Auditoría:	GENERAL. Evaluar de manera transversal e integral la gestión y direccionamiento realizado por la Dirección General Territorial y las Direcciones Territoriales (Norte, Centro, Occidente, Sur Occidente y Oriente), en la ejecución del proceso Participación y Servicio al Ciudadano (enfoque participación ciudadana y control social); incluyendo proyectos de inversión asociados al proceso; desarrollo del sistema de vigilancia y control – vocales de control; así mismo de manera trasversal se evaluará la contratación efectuada para el desarrollo del proceso, con un enfoque en administración de riesgos y evaluación de indicadores.						
Alcance de la Auditoría:	Comprende los componentes estratégicos y operativos del proceso de participación y servicio al ciudadano y los manuales e instructivos asociados. Cubre el periodo correspondiente al 01 de enero de 2018 a 28 de febrero de 2019.						

Jefe oficina de Control Interno		Auditor Líder													
Myriam Herrera Duran		Dalila Ariza – Profesional Especializada y Auditora Líder Andrea Catalina Castro - Abogada Contratista William Ernesto Lancheros – Abogado contratista Carlos Eduardo Trujillo Espinosa – Ingeniero Contratista Luis Ernesto Vargas – Ingeniero de Sistemas Contratista													
Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría			Reunión de Cierre									
Día	20	Mes	05	Año	2019	Desde	21/05/2019	Hasta	20/06/2019	Día	21	Mes	06	Año	2019
							D / M / A		D / M / A						

DESARROLLO

Con el fin de generar valor a las operaciones y actividades desarrolladas en el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano – Enfoque Participación Ciudadana y Control Social, la Oficina de Control Interno, a continuación, presenta el desarrollo y resultado de la auditoría interna de gestión:

1. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

1.1. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano hace parte de la Subdirección Territorial y de Inversión Pública del DNP y sus líneas de trabajo se enmarcan en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el Conpes 3785 de 2013. Consta de una ventanilla hacia adentro (arreglos institucionales, procesos internos y trámites y, talento humano) y otra ventanilla hacia afuera (cobertura territorial y de canales; cumplimiento de expectativas y calidad y certidumbre de tiempo, modo y lugar).

EJES DE ACCIÓN	OBJETIVO
1. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL	Coordinación de las entidades gestoras de la política pública con el fin de mejorar el sistema de servicio al ciudadano (Presidencia de la República, Secretaría de transparencia, DNP, MINTIC, DAFP, ESAP, DANE y AGN)
2. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS	Con el fin de adquirir estándares de calidad y excelencia en el servicio para que los ciudadanos tengan la mejor experiencia en su interacción con el estado.
2.1. Talento humano para el servicio	Promueve actividades de selección, inducción, sensibilización, formación y desarrollo de capacidades técnicas para los servidores públicos.
2.2. Estrategia de lenguaje claro	Busca garantizar la claridad, efectividad, comprensión, utilidad de todas las comunicaciones del estado
3. DESPLIEGUE INSTITUCIONAL Y TERRITORIAL	Llegar a las Instituciones para acompañarlos en la implementación de las diferentes herramientas. Escenarios: Ferias nacionales de servicio al ciudadano el programa nacional de servicio al ciudadano apoya a las entidades y territorios para que los ciudadanos reciban los servicios que se merecen en el marco de un nuevo escenario de construcción de paz por un servicio al ciudadano CONFIABLE, MODERNO Y EFECTIVO.

Fuente video programa nacional de servicio al ciudadano del DNP



La Entidad frente al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, conforme con el eje de acción "Despliegue Institucional y Territorial" se articula con este programa ya que dentro de las estrategias de participación ciudadana 2018 y 2019, realiza ferias nacionales de servicio al ciudadano, en las cuales la entidad hace presencia en las diferentes comunidades apartadas para dar a conocer la labor de la Superservicios y dar respuesta a las necesidades en los temas los temas de nuestra competencia, tal como se evidencia a continuación:

1.2. Direccionamiento estratégico para promover la participación ciudadana y el control social

La Dirección General Territorial, en cumplimiento del procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana, al inicio de cada vigencia establece los lineamientos prioridades y temáticas para el diseño de la participación ciudadana, a través de: Lineamientos de participación ciudadana (estrategia PC Juntos Construyendo País); Mecanismos de PC (Manual para la PC) y caracterización de usuarios.

Por otra parte, las Direcciones territoriales para cada mes presentan el cronograma de actividades de participación ciudadana para el mes siguiente durante los (5) días hábiles antes del inicio del mes a la DGT para su aprobación.

1.3. Identificación de la gestión de la entidad de cara al ciudadano

Durante la vigencia 2018 y el primer trimestre 2019, la Superservicios a través de sus Direcciones territoriales y con el fin de promover la gestión y participación de cara al ciudadano y ejercer control social, realizó las siguientes actividades:

1.3.1. Actividades de Participación Social por Territorial realizadas (enero a diciembre 2018) En el marco de la estrategia: "Lineamientos Nacionales de Participación ciudadana y Control Social 2018"

Actividades 2018	Dirección General Territorial	Dirección Territorial Centro	Dirección Territorial Norte	Dirección Territorial Occidente	Dirección Territorial Oriente	Dirección Territorial Suroccidente	Total general
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano (*)		3		1			2
Jornada todos con la Superservicios	4	23	24	17	30	29	127
Mesa de Trabajo	1	15	46	12	13	19	106
Programa de Capacitación	1	6	50	8	7	6	78
Programa de capacitación de control social en SPD		3	4	5	11	5	28
Programa de empoderamiento para vocales		1					1
Total programa de capacitación		10	54	13	18	11	107
Total general	6	51	124	43	61	59	342

Fuente: Estadísticas Dirección General Territorial

(*) Organiza el Departamento Nacional de Planeación y otras entidades

Observación 1. Durante la vigencia 2018 las actividades fueron realizadas en el marco de las estrategias "Capacitar en derechos y deberes y promover control social", evidenciando que la Dirección General Territorial realizo durante la vigencia 2018; (1) mesa de trabajo, (4) jornadas Todos con a Superservicios y (1) Programa de Capacitación; presentándose con ello, diferencia en lo planeado en la estrategia "Lineamientos Nacionales de Participación ciudadana y Control Social año 2018", ya que en dicho documento se estipula que: "(...) deberá realizarse mínimo una jornada mensual de las siguientes: 1. Superservicios en Sintonía, 2. mesas de trabajo y 3. jornadas todos con la Superservicios".

1.3.2. Actividades de Participación Social por Territorial (enero a marzo de 2019) dentro del marco de la estrategia "Juntos Construyendo País"



Actividades	Dirección Territorial Centro	Dirección Territorial Norte	Dirección Territorial Occidente	Dirección Territorial Oriente	Dirección Territorial Suroccidente	Total General
Capacitar para incidir (*)	1	4		3		8
Mesa construyendo en servicios públicos	2	4	2	2	2	12
Superservicios al barrio	5	2	2	2	2	13
Taller en control social digital	2	2	1	4	1	10
Supeservicios en sintonía	1	2	0	2	1	6
Total general	11	14	5	13	6	49

Fuente: Estadísticas Dirección General Territorial

(*) La actividad de "capacitar para incidir", se realizará como mínimo cinco veces en el año, todas en diferentes meses, y sujetas a la programación del proyecto de inversión.

1.3.3. Peticiones por riesgo inminente. Las peticiones por riesgo inminente son definidas en el "Instructivo Atención de Peticiones por Riesgo Inminente" código PS-I-001 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, las cuales deben ser relacionadas en el formato PS-F-005 descrito en el "Procedimiento de Presencia Institucional y participación ciudadana" PS-P-003 de la SSPD, donde se determina en la actividad 3 que cuando se haga una actividad de participación ciudadana se diligenciara "(...) el PS-F-005 Petición por riesgo inminente,(...)", es así, como indagando con las distintas Direcciones Territoriales se informó por D.T. Norte y D.T. Centro, que durante el periodo de la auditoria no se presentaron peticiones por riesgo inminente, sin embargo, en la Dirección General Territorial se presentaron 8 radicados en Orfeo, de los cuales 7 se encuentran tramitados y 1 en gestión.

1.3.4.Publicación de los cronogramas de Actividades de Participación ciudadana: La Dirección General Territorial mensualmente publica en la página web de la entidad los Cronogramas de Actividades que se llevarán a cabo por parte de las Direcciones Territoriales, sin embargo, para aprobar dicho cronograma, las distintas Territoriales deben presentar el cronograma propuesto con cinco días hábiles antes del inicio del mes de conformidad con la actividad No. 2 del "Procedimiento de Presencia Institucional y Participación Ciudadana" código PS-P-003 de la SSPD, para luego ser aprobado por la DGT y realizar la correspondiente publicación en la página web.

Comparación de las Actividades propuestas por las Direcciones territoriales; Actividades aprobadas por la Dirección General Territorial Vs Cronograma de Actividades publicado en la página Web.

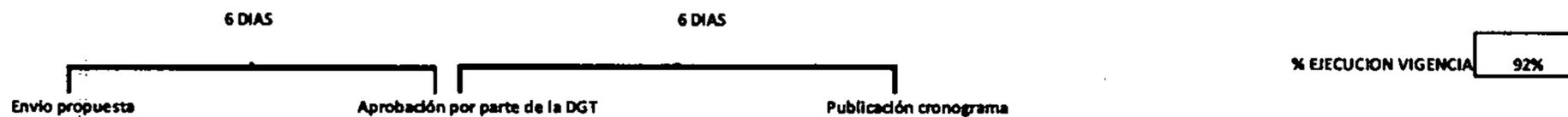
Mediante muestra aleatoria se tomaron las fechas de los cronogramas remitidos por las Direcciones Territoriales a la Dirección General Territorial; tomando como criterio el Procedimiento de Presencia Institucional y Participación Ciudadana CÓDIGO: PS-P-003 versiones 1, 2 y 3 Actividad N°2 Planear las actividades para la estrategia de participación ciudadana "Las Direcciones Territoriales deben presentar a la Dirección General Territorial para su aprobación, el cronograma de actividades de participación ciudadana para el mes siguiente, con el desarrollo específico de éstas, cinco (5) días hábiles antes del inicio del mes, PS-F-001 Cronograma actividades de participación ciudadana."

Observación 2. (Responsables: DGT y Direcciones Territoriales)

al tomar los días promedio transcurridos desde el envío de la propuesta de cronograma hasta su aprobación y posterior publicación se encuentra el siguiente resultado:



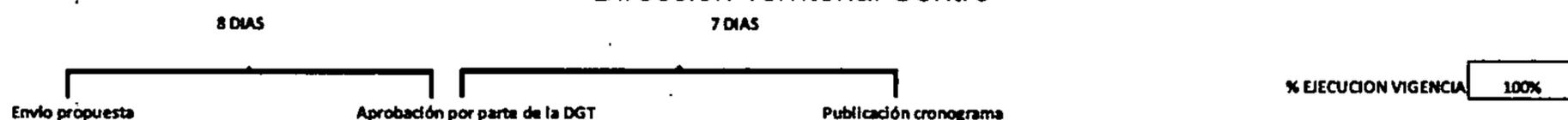
Dirección Territorial Sur Occidente



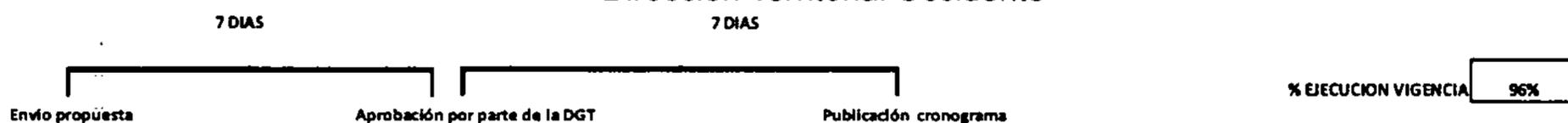
Dirección Territorial Oriente



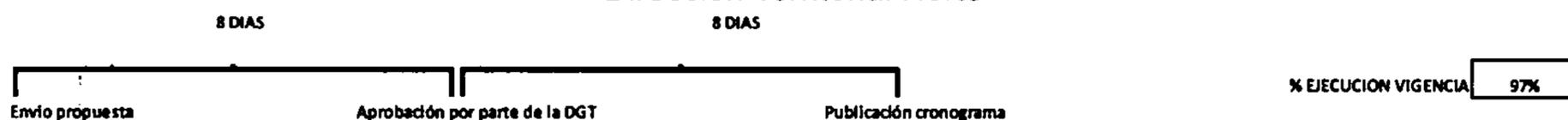
Dirección Territorial Centro



Dirección Territorial Occidente



Dirección Territorial Norte



PROMEDIO % EJECUCION DE LAS 5 TERRITORIALES	91%
--	------------

Fuente de Información: **Anexo 1.**

Se concluye que el promedio general del tiempo transcurrido desde el envío de la propuesta de cronograma es de 7.42 días y el tiempo promedio transcurrido desde la aprobación hasta la publicación es de 7.13 situación que muestra afectación al **principio de PUBLICIDAD**. Lo anterior genera riesgo de baja concurrencia de los ciudadanos y/o entidades a los eventos programados.

Así mismo al comparar la información de las actividades: aprobadas, ejecutadas y publicadas de participación ciudadana vigencia 2018, se evidencia inconsistencia en las actividades reportadas en cada uno de las bases de datos

los días que transcurren entre el envío de la propuesta y la aprobación de la misma, puede conllevar a riesgo de realizar eventos sin contar con su debida aprobación, como ocurrió en la DT Sur occidente donde se realizó la actividad denominada todos con la Superservicios en el municipio de Jamundí, Valle del Cauca el 4 de mayo de 2018, sin embargo, el cronograma de actividades fue aprobado solo hasta el 8 de mayo por la Dirección General Territorial, como se evidencia el expediente 2018850320300004E.

ENFOQUE HACIA LA PREVENCION: Este manejo de la planeación y ejecución de las actividades de participación ciudadana es a muy corto plazo situación que genera un potencial riesgo de no cumplimiento del trámite de aprobación previa, y publicación oportuna de estas actividades. Sería importante manejar escenarios de planeación con una periodicidad mayor.



1.5. Sistema de Vigilancia y Control

El sistema de vigilancia y control - vocales de control es una herramienta tecnológica a la cual se accede a través de la página web, con el propósito de que los vocales de control realicen su registro, obtengan información relacionada con el sistema de vigilancia y control de la superintendencia, radiquen sus informes de gestión y realicen denuncias. Este sistema se encuentra desarrollado en plataforma tecnológica (eZ Publish), con una base de datos que contiene 1.777 vocales inscritos y cuya administración funge la Dirección General Territorial. El sistema incluye los módulos de: registro de vocal de control, consulta normativa, información sobre la presencia interinstitucional (convenios y cronogramas de eventos de presencia), formación (material de apoyo), información institucional (delegada para energía y gas, delegada para acueducto, dirección general territorial, rendición de cuentas, te resuelvo y Kioscos digitales), seguimiento y evaluación, publicaciones y mapa de vocales.

Observación 3. (Compartida DGT -con la Oficina de Informática). La resolución SSPD 2015130052415 del 27/11/2015, en el artículo cuarto señala que: *"el sistema de vigilancia y control – vocales de control, dispondrá de unos formularios de registros de informes de gestión y de denuncias, para que los vocales de control radiquen información que le permita a la Superservicios tener control y conocimiento de la cantidad de vocales que se han inscrito, las labores realizadas por los mismos y las denuncias reportadas en todo el país..."*, y teniendo en cuenta lo revisado en el Sistema de Vocales de Control, se evidenció que:

- Para la vigencia de 2018 ningún vocal realizó cargue de informes de gestión en el sistema vocales de control y solamente 5 vocales realizaron denuncias por este medio;
- El sistema vocales, se encuentra en una antigua plataforma (eZ publish) tecnológica que dificulta su actualización; se encuentra desactualizada la información de algunos vocales de control en el sistema. (estado del vocal, ubicación, servicio que vigila, correo electrónico, entre otros);
- La actualización de información de vocales de control no se realiza en la base de datos SVC, sino en repositorio alternativo al sistema, carpeta compartida con las Direcciones Territoriales.
- El sistema relaciona Trece (13) usuarios con privilegios de administración en el sistema (uno definido como anónimo, y otros de uso de la Oficina de Informática). Igualmente, algunas Direcciones Territoriales, no cuentan con usuario de consulta que le permita acceder al aplicativo de vocales de control de su competencia territorial.
- No hay registro histórico de auditoria de los accesos y operaciones (modificación e inactivación) que se realizan con los datos de los vocales en el sistema.

Sin embargo, con el propósito de mejorar el sistema y la calidad de la información que se tiene de los vocales de control, durante esta vigencia, la Dirección General Territorial – DGT, ha establecido lineamientos para tratamiento de la base de datos de los vocales de control 2019, la cual se determinó en tres etapas (1. Consolidación de una base única y depuración de la información de la actual base de datos, 2. Creación de un nuevo mapa de vocales de control y 3. Plan de mantenimiento de actualización de la base de datos) y de otra parte, se ha adelantado gestión de requerimientos con la Oficina de Informática sobre la modernización del sistema de vigilancia y control 2019, en funcionales para: capacitación de vocales, seguimiento y evaluación (denuncia y rinde cuentas) y publicaciones y normatividad (material de apoyo).

Criterio. Resolución SSPD 2015130052415 del 27/11/2015. Sistema de vigilancia y control - vocales de control. Manual del vocal de control, 2013. Funciones del vocal de control.

1.6. Caracterización de usuarios

Para la vigencia 2018 la caracterización de usuarios se encuentra en el link: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/caracterizacion_usuarios-editaod.pdf, tiene como objetivo general Identificar las características sociodemográficas de los usuarios y usuarias de la SSPD para



ajustar las estrategias de participación ciudadana y servicio al ciudadano de la entidad, documento elaborado por la Dirección General Territorial a través de recopilación de las actividades de PC realizadas por las direcciones territoriales en el periodo comprendido entre marzo y septiembre de 2018, elaborado por contratista de DGT, fecha elaboración 12 diciembre de 2018.

Para la caracterización usuarios vigencia 2019, se estableció en SISGESTION la actividad 22612 Realizar documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social, acorde con la programación se realizará en el mes de diciembre de 2019.

1.7. Gestiones para vincular a la comunidad en la gestión estratégica de la Superservicios

De conformidad con la información remitida por la DGT, ubicada en el sitio web https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ckLh75Ccou4AmKL8B-elwXoTF-G_nS4H, se revela que han buscado vincular a la comunidad en la gestión de la Superservicios y así, se evidencia en el documento realizado el 1 de diciembre de 2018 denominado "Informe Taller de Co-creación construyendo país 2018", sin embargo, llama la atención que, dentro dicho documento se priorizo programas de capacitación para vocales de control, como también herramientas tecnológicas que permitan una mejor interacción entre prestadores y la SSPD, sin tener en cuenta los programas específicos de participación ciudadana, como son superservicios al barrio y mesa construyendo en servicios públicos, los cuales son expuestos en las estrategias de participación ciudadana 2018 – 2019, recomendando por parte del equipo auditor, seguir desarrollando dichas acciones para seguir construyendo desde lo construido.

Adicional a lo anterior, y verificando el documento "Informe de impacto de Planeación participativa con vocales de control", surgido del taller descrito en el párrafo que antecede y remitido vía correo electrónico por la DGT, se evidencia que se tienen tres retos, uno es ¿cómo promover la calidad en la atención de los usuarios, por parte de los prestadores de servicios?, otro, ¿cómo lograr la promoción del ejercicio de participación y control ciudadano a los servicios públicos domiciliarios? y por último, ¿cómo generar un cambio en la cultura organizacional para mejorar la atención a los grupos de interés?; dentro del mismo, plantea que se hagan estrategias de 6 meses a un año, evidenciando que en la estrategia 2019 no se tuvo en cuenta, la mencionada ventana de tiempo para realizar dichas acciones.

Recomendación: Realizar algunas o si se pueden todas, las actividades planteadas dentro del "Informe de impacto de Planeación participativa con vocales de control", durante el año 2019 en la línea de tiempo descrita.

1.8. Satisfacción de Usuarios

La medición de la satisfacción de los usuarios se presenta en el informe: resultados nivel de satisfacción del usuario año 2018, que se encuentra publicada en el sitio web: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20al%20Ciudadano/Estad%C3%ADstic as%20de%20atenci%C3%B3n/2019/Mayo/nsu.pdf> Los resultados presentados para 2018 se basaron en seis criterios evaluados son: 1- Actitud del funcionario: 100% 2- Conocimiento de los temas por parte del funcionario: 99.8% 3- Calidad de las instalaciones: 96.9% 4- Existencia del material didáctico: 96.4% 5- Tiempo de espera para brindar atención: 97.8% 6- Nivel de satisfacción con el proceso de su trámite: 98.6%. El formato utilizado para esta medición se denomina: Formato Queja Reclamo Sugerencia o Felicitación. PS-F-020 v1, sin embargo, esta encuesta no incluye información relacionada con la satisfacción de las actividades de participación ciudadana, la cual es manejada a nivel de indicador de proceso.

La Oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención recomienda que en el informe del Resultado del Nivel de Satisfacción del Usuario se incluya la información recopilada en la Encuesta de Satisfacción Actividades de Participación Ciudadana PS-F-003 V1, cuyo propósito invita al ciudadano a calificar, entre otros, su satisfacción frente a diferentes aspectos de las actividades de participación ciudadana.



1.9. Evaluación de Impacto de participación ciudadana y el control social

En el sistema para la formulación y seguimiento a la planeación institucional SISGESTION en la vigencia 2018 se tiene identificada el producto "Programa de Participación Ciudadana implementado" y dentro de este producto está la actividad: "Evaluar el impacto de las actividades desarrolladas en el programada de Participación Ciudadana". Al verificar esta actividad denominada que se reporta informe trimestral, en estos informes, se puede evidenciar descripciones de las actividades realizadas su ubicación y algunas veces la cantidad de usuarios que asistieron, sin embargo, no se visualiza la medición del impacto de las actividades de participación ciudadana.

1.10. Identificar la accesibilidad física para los ciudadanos en la entidad (servicio al ciudadano)

Como se pudo evidenciar en las Direcciones Territorial se cuenta en su infraestructura con la accesibilidad física, como rampas, pasamanos, diseño en baños e infraestructura en general acorde con la norma NTC 6047 accesibilidad al medio físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

Sin embargo, para las actividades desarrolladas en participación ciudadana en los municipios aledaños, esto es diferente pues dependemos de instalaciones como alcaldías locales, juntas de acción comunal, parques etc., Donde no siempre esta adecuada su infraestructura para la atención a ciudadanos con discapacidades físicas.

1.11. PRESUPUESTO ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

- **Presupuesto de Inversión 2018 - Fortalecimiento del control social de los servicios públicos domiciliarios**

VIGENCIA	SOLICITADO	INICIAL	VIGENTE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGO	AVANCES
2018	2.448.000.000	2.059.236.000	2.059.236.000	1.983.011.024	1.880.190.266	1.699.821.360	Financiera: 91,31% Física: 100% Gestión: 100%

Fuente: Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión SPI – DNP

La gestión para este periodo llegó al 100% y los recursos asignados ascendieron a \$2.059 millones. Esta información fue confrontada con el reporte de ejecución presupuestal SIIF Nación publicado para 2018 en la página de la SSPD.

TERRITORIAL	APROPIACION	TOTAL	PAGOS	%EJECUCIÓN COMPROMISOS	% EJECUCIÓN PAGOS
	VIGENTE DEP.GSTO.	COMPROMISO DEP.GSTOS	DEP.GSTOS		
DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	1.311.600.708	1.295.243.924	1.020.394.266	99%	78%
DIRECCION TERRITORIAL NORTE	494.854.548	436.386.350	436.386.350	88%	88%
DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	107.140.000	105.740.006	97.400.000	99%	91%
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	38.500.000	38.500.000	38.500.000	100%	100%
DIRECCION TERRITORIAL SUR OCC	107.140.744	107.140.744	107.140.744	100%	100%
TOTAL	2.059.236.000	1.983.011.024	1.699.821.360	96%	83%

Fuente. Presupuesto publicado página web a 31/12/2018

Por otra parte, se evidencio que con cargo al proyecto de inversión se suscribieron, en la vigencia de 2018, 32 contratos en la DGT, 1 en Dir. Territorial Norte, 3 en Dir. Territorial Occidente, 1 en Dir. Territorial Oriente y 3 en Dir. Territorial Suroccidente. Sin embargo, aunque el horizonte del proyecto de inversión se contempló hasta 2020, por directriz del DNP se cerró en la vigencia 2018.

1.12. Presupuesto de Inversión 2019 - Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional – Horizonte vigencia 2022

- A partir de 2019, se dio continuidad al proyecto Fortalecimiento del control social de los servicios públicos domiciliarios, bajo la denominación -Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional, el cual tiene como



horizonte la vigencia 2022. En relación con este proyecto, la información de presupuesto publicada para la Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales Centro, Norte, Occidente, Oriente y Suroccidente, a 31 de marzo de 2019, de un total de presupuesto asignado por valor de \$4.300.000.000 se ha comprometido \$2.136.888.372 correspondiente al 50% y se han realizado pagos por \$73.660.968 equivalentes al 1.7%

CONCEPTO	APROPIACIÓN VIBENGE DP.GSTO.	COMPROMISO DEP.GSTOS	DEP.GSTOS	%EJECUCIÓN COMPROMISOS	% EJECUCIÓN PAGOS
DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	1.311.800.708	1.295.243.924	1.020.394.288	98,8%	77,8%
DIRECCION TERRITORIAL NORTE	494.854.548	436.386.350	436.386.350	88,2%	88,2%
DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	107.140.000	105.740.006	97.400.000	98,7%	90,9%
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	38.500.000	38.500.000	38.500.000	100,0%	100,0%
DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	107.140.744	107.140.744	107.140.744	100,0%	100,0%
TOTAL	2.059.236.000	1.983.011.024	1.699.821.360	96,3%	82,5%

Fuente. Presupuesto publicado página web a 31/03/2019

Los avances registrados en el SPI para este proyecto de inversión concuerdan con el reporte de presupuesto publicado en la página WEB de la SSPD a 31 de marzo de 2019. Es decir, avance financiero de 1.72%, avance físico de 8% y gestión de 0%.

Se recomienda a los gerentes de proyectos, revisen y analicen la ejecución frente a las apropiaciones adelantando las acciones tendientes a incrementar la ejecución del proyecto.

1.13. Presupuesto de funcionamiento – Actividades de participación ciudadana y control social

CONCEPTO	APROPIACIÓN VIGENTE DEP.GSTO.	TOTAL COMPROMISO DEP.GSTOS	PAGOS DEP.GSTOS	% EJECUCIÓN COMPROMISOS	% EJECUCIÓN PAGOS
800 DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	1.623.000.000	1.324.585.145	153.238.125	82%	9%
810 DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	1.522.000.000	1.127.958.741	156.585.642	74%	10%
820 DIRECCION TERRITORIAL NORTE	2.648.062.100	1.789.411.977	415.671.535	68%	16%
830 DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	774.724.028	359.200.616	112.205.003	46%	14%
840 DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	873.110.014	607.554.416	136.829.446	70%	16%
850 DIRECCION TERRITORIAL SUR	925.998.388	703.350.411	122.563.725	76%	13%
TOTAL	8.366.894.530	5.912.061.306	1.097.093.476	71%	13%

Fuente: Presupuesto publicado página web SSPD-31 marzo 2019

De un total de apropiación de presupuesto por funcionamiento asignado para la vigencia 2019 por valor de \$8.366.894.530 a 31 de marzo se ejecutaron compromisos por \$5.912.061.306 correspondientes al 71% y se efectuaron pagos por \$1.097.093.473 equivalentes al 13% del total del presupuesto apropiado.

2. ADQUISICIÓN DE BIENES

Mediante muestra aleatoria se efectuó seguimiento a la gestión contractual en cuanto a cumplimiento de formalidades en las etapas precontractuales, contractuales y de seguimiento a la ejecución de la contratación evidenciando las siguientes situaciones:

Observación 4. (Responsable Dirección Territorial Oriente y Occidente) Los contratos presentan debilidad en el seguimiento a la ejecución contractual en cuanto al registro y soporte de las evidencias relacionadas en los informes de actividades, denotando lasitud en la Supervisión del contrato respecto de lo previsto en el Manual de Supervisión de la SSPD Dirección Territorial Oriente: Contratos N° 03 y 08 de 2018, Dirección Territorial Occidente: Contrato N° 06 de 2018.



3. GESTIÓN DE RIESGOS

Para el proceso Participación y Servicio al Ciudadano se tienen identificados dos riesgos. Sin embargo, esta auditoría se centra en la revisión del riesgo específico denominado: "Incumplimiento al programa y estrategias de participación ciudadana", el cual fue actualizado el 24 de abril de 2019.

Las causas asociadas al riesgo son: 1. Falta de apropiación por parte del personal designado en la generación de información, producto de las actividades desarrolladas en participación ciudadana y Debilidad en el seguimiento, control, evaluación e impacto del programa de participación ciudadana.

El riesgo no describe una medida o tasación para determinar cuando el riesgo se materializa, es decir no se define si la materialización se da por incumplimiento parcial o total, tampoco define un rango de aceptación del incumplimiento.

4. CONCLUSIONES

La entidad realiza las gestiones necesarias para fortalecer y promover los mecanismos de participación ciudadana bajo el principio de cero- tolerancia a la corrupción a través del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Iniciativas adicionales	Mecanismos
En la vigencia 2018 se inició con la modernización de los canales de atención al ciudadano	Ampliación de la cobertura y mejorando oportunidad de atención
Modernización de los canales de atención al ciudadano	Convertir a los ciudadanos en aliados estratégicos para identificar problemáticas de manera más oportuna.
Iniciativas que promuevan la diversificación de canales de atención a usuarios	Te Resuelvo, kioscos digitales y canal de denuncias para temáticas relacionadas con las empresas en proceso de intervención, entre otros.
Fortalecimiento de la política de participación ciudadana	Actualización de la caracterización de los grupo de valor

Fuente: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2019

- Se cumple con el objetivo del proceso Participación y Servicio al Ciudadano y el procedimiento de Presencia Institucional y Participación Ciudadana, en cuanto a la generación de espacios de acercamiento con la ciudadanía.
- Se da cumplimiento al numeral 2.8. Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación, artículo 2 Intervención del Estado en los servicios públicos.

Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno en su rol de asesoría recomienda:

- Realizar la gestión necesaria para controlar la trazabilidad de las actividades de participación ciudadana en cuanto a fecha de envío de cronograma mensual de actividades por parte de las direcciones territoriales, fecha de aprobación del cronograma por parte de la DGT y fecha de publicación en página web, según lo establecido en la actividad 2 del procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana.

Frente al SVC (Sistema de Vocales de Control) se presentan las siguientes recomendaciones:

- Evaluar trámite de denuncias que realizan los vocales de control, para que desde el aplicativo vocales de control, enlace automáticamente con el formato establecido en el aplicativo "Te resuelvo", de tal manera que se aprovechen las bondades tecnológicas, se identifiquen fuentes de solicitud y se priorice el trámite.
- Mantener actualizada la información de los vocales de control en una única base de datos de vocales de control que suministre información al interior de la institución (Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales), ciudadano y vocales.



- Evaluar junto con la Oficina de informática la actualización de una plataforma abierta SVC, con una base única de datos que agrupe automáticamente consulta y actualización de datos en territoriales e incluya módulo de administración de seguridad. Además, revisar la lista de usuarios con grado de administración del sistema vocales de control e implementar mecanismos de registro necesarios en el sistema para conserva pistas de auditoria.
- La Oficina de Control Interno recomienda incluir en el informe Resultado de Nivel de Satisfacción del Usuario todos los mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y de la participación ciudadana. Adicionalmente, se recomienda la revisión del nombre del formato PS-F-020 V1 denominado: Formato Queja Reclamo Sugerencia o Felicitación cuyo fin no es solamente el definido en su título.
- Implementar una metodología para la evaluación de impacto, acorde con la estrategia definida al inicio de cada vigencia. Evaluando factores como aumento o disminución de PQR, características específicas de cada territorial y demás. Los resultados de la evaluación del impacto deberían ser insumo para definir la estrategia de las siguientes vigencias.
- La Oficina de Control Interno recomienda crear un protocolo de seguridad para la atención de la población en condición de discapacidad física, visual y auditiva en actividades realizadas exclusivamente por la Superservicios como: Superservicios al barrio, capacitar para incidir entre otras, así mismo, verificar el cumplimiento de estos requisitos en los eventos realizados por otras entidades y en los cuales participa la SSPD.
- Definir el procedimiento o protocolo a seguir en puntos de atención al ciudadano, para abordar una solicitud de un menor de edad o un periodista.

Es preciso recordar al líder del proceso que, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a su discrecionalidad, ya que puede determinar otras acciones correctivas, preventivas o de mejora para eliminar las situaciones detectadas en la presente auditoria que afectan la debida gestión del proceso, gracias por su receptividad y aplicación.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURAN	Jefe Oficina de Control Interno	