

**MEMORANDO**  
**20201400055723**

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 24/06/2020

Página 1 de 1

PARA **Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCÍA**  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión al Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano - Con énfasis en la Estrategia de Participación Ciudadana Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: Juntos Construyendo País – Vigencia 2019

---

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2020, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles, así como el Sistema Institucional de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión a la Estrategia de Participación Ciudadana Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: Juntos Construyendo País – Vigencia 2019., obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de la auditoría se generaron dos (2) observaciones respecto de las cuales deberán formularse las acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones acorde con el procedimiento MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, por parte de la Dirección General Territorial y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

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 de los procesos, procedimientos y actividades de la Entidad, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordial saludo,



**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: El Informe

Copia: Dra. Bibiana Guerrero – Directora general Territorial

Proyectó: Ana María Velásquez – Asesora OCI

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	24	<b>Mes:</b>	06	<b>Año:</b>	2020
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Proceso:	Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano - Estrategia de Participación Ciudadana Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: Juntos Construyendo País – Vigencia 2019.
Líder de Proceso / Jefe dependencia:	Bibiana Guerrero Peñarete - Directora General Territorial Walter Romero Álvarez – Director Territorial Centro / Keidy Milena Díaz Plazas – Directora Territorial Norte / Efigenia Suescún Vega – Directora Territorial Occidente / Herman Rodríguez Guerrero – Director Territorial Oriente / David Alonso Andrade Córdoba – Director Territorial Sur Occidente
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar la efectividad del diseño, la gestión, control y gobierno del Proceso de Participación y Servicio al ciudadano con énfasis en la Estrategia de Participación Ciudadana 2019: "Juntos Construyendo País", verificando el cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 en el proceso de implementación de la misma, la ejecución de los recursos asignados, así como los controles definidos para su desarrollo y el cierre de ciclo; con el propósito de establecer oportunidades de mejora con miras a la optimización en el cumplimiento de los objetivos institucionales y que están directamente relacionados con dicha estrategia.
Alcance de la Auditoría:	La Auditoría inicia desde la revisión del cumplimiento y documentación asociada a la Estrategia de Participación Ciudadana: "Juntos Construyendo País" – 2019 y hasta la verificación de evidencias que sustentan el cumplimiento de la Ley 1757 de 2015, la ejecución de las actividades correspondientes a las líneas de acción incluidas en la estrategia y demás aspectos necesarios para su implementación, ejecución y evaluación.

## 1 DATOS GENERALES

Auditor Líder						Equipo Auditor					
Ana María Velásquez Posada						Ángela Andrea Millán Grijalba / Diego Andrés Preciado Torres / Ángelo Maurizio Díaz Rodríguez					
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	7	Mes	04	Año	2020	Día	23	Mes	06	Año	2020

## 2 METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno para la ejecución de la auditoría a la Estrategia de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) – 2019: Juntos Construyendo País, se basó en el procedimiento de auditorías Internas SG-P-002 Versión 15. Se generó el plan individual de auditoría correspondiente, el cual está documentado en aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME y se comunicó al líder del proceso y a los responsables de la ejecución de la estrategia, mediante correo electrónico del día 3 de abril de 2020.

Durante el desarrollo del trabajo de auditoría se realizó a los auditados solicitudes de información que forman parte de las evidencias del trabajo realizado y que fue analizada y verificada por el equipo auditor, contrastándola con la información existente en los aplicativos institucionales como el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, SIGME, el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Gestión Institucional – SISGESTIÓN, el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF- Nación y Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión – SPI, así mismo, se revisaron los resultados del ejercicio con lo auditados a fin de enriquecer el análisis de la información suministrada y corroborar datos relevantes.

Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras de auditoría, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas en desarrollo de la estrategia auditada.

### 3 DESARROLLO DEL INFORME

La Ley 1757 de 2015<sup>1</sup>, establece una serie de responsabilidades para las entidades públicas en relación con el cumplimiento de los fines del Estado orientados a garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución Política y a promover la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos que les afectan. Sin embargo, no basta cualquier tipo de participación ciudadana para cumplir con los cometidos estatales, sino que ésta debe generar una “*incidencia real*”, entendida como el resultado visible y verificable de la misma.

En tal contexto, el diseño e implementación de la estrategia auditada debe contemplar actividades que propicien la incidencia real de modo que se evidencie y se encuentre documentado el fortalecimiento de las organizaciones civiles que realicen control social y la contribución directa del ciudadano en la toma de decisiones que afecten su vida, en el mejoramiento de la gestión estatal o su aporte a la solución de temas específicos.

Corresponde a la Oficina de Control Interno, en esta auditoría, verificar la efectividad de la referida estrategia, lo que incluye el concepto de incidencia real, como criterio para establecer si se cumple con la finalidad de la participación ciudadana y se han invertido adecuadamente los recursos destinados para su promoción en la Entidad.

#### 3.1 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA FRENTE A LA LEY 1757 de 2015

A partir del contenido de la Ley 1757 de 2015 y como resultado del ejercicio auditor se seleccionaron 35 criterios de la norma aplicables a la Superservicios, en el diseño, implementación y evaluación de la estrategia auditada, estableciendo cinco líneas de verificación, cuyos resultados son los siguientes:

LÍNEA DE VERIFICACIÓN	CRITERIO	No. CRITERIOS	CUMPLIMIENTO EVIDENCIADO	
			SI	NO
1	Alineación con estrategia de rendición de cuentas.	Art. 52 Ley 175/2015		X
2	Materialización de los objetivos del control social.	Art. 64, Lits. a) a h) Ley 175/2015	X	
3	Inversión de recursos en control social y participación ciudadana.	Arts. 71 y 98 Ley 175/2015	X	
4	Promoción de los derechos de los ciudadanos y cumplimiento de los atributos de la participación	Art. 102, Lits. a) a e) / Art. 109, Lits. a) a d) Ley 175/2015	X	
5	Cumplimiento de los deberes de las entidades públicas.	ART. 104, lits. a) a i), j), k), l),n) y o) Ley 175/2015	X	
		ART. 104, lits. j) y m) Ley 175/2015		X
		Art. 110 Ley 175/2015	X	
<b>TOTAL CRITERIOS VERIFICADOS</b>		<b>35</b>	<b>32</b>	<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, **se evidencia el acatamiento de los criterios de norma verificados en un 91.4%**. A continuación, se explican estos resultados en cada una de las líneas de verificación establecidas, indicando los aspectos que se destacan en ese acatamiento como fortalezas de la estrategia y aquellos que pueden fortalecerse por parte de los auditados.

<sup>1</sup> “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

**3.1.1. Alineación con la estrategia de rendición de cuentas.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, las entidades públicas deben contar, anualmente, con una estrategia de rendición de cuentas incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos. En el período auditado, la Entidad contó con una estrategia de rendición de cuentas divulgada por la Oficina Asesora de Planeación el día 25 de febrero de 2019.

Por su parte, la estrategia de participación ciudadana auditada y remitida a los directores territoriales de la Entidad el 23 de febrero de 2019, para su implementación, contempla como actividad la “Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales”. En tal sentido, para la elaboración de la estrategia auditada, debió tomarse como insumo la Estrategia de Rendición de Cuentas 2019 antes comentada, de modo que los criterios establecidos para dicha actividad se ajustaran, en todos los aspectos, a la Estrategia de Rendición de Cuentas 2019.

Al hacerse las verificaciones pertinentes, se encuentra que la Estrategia de Participación Ciudadana 2019: Juntos Construyendo País exige que el video de redición de cuentas incluya diálogo con la ciudadanía, en tanto que la Estrategia de Rendición de Cuentas 2019 propone este medio como complementario al diálogo, por lo que no existe una alineación entre ambas estrategias que fueron diseñadas e implementadas de manera independiente, no coincidiendo la concepción del diálogo en las dos estrategias.

La Oficina de Control Interno en su rol enfoque hacia la prevención, recomienda tomar como referente, cuando haya lugar a ello, la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia correspondiente, para el desarrollo del componente de rendición de cuentas dentro de una nueva estrategia de participación ciudadana.

**3.1.2. Materialización de los objetivos del control social.** El control social tiene por objetivo el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas, como un derecho de los ciudadanos frente a la gestión estatal. **Revisada la estrategia auditada, se pudo constatar que se satisfacen los objetivos del control social previstos en el artículo 64 de la Ley 1757 de 2015, literales a) a h), al evidenciarse aspectos específicos como los indicados a continuación:**

<p><b>FORTALEZAS ESTRATEGIA</b> (Págs. 11, 16 y 19).</p>	<p>Contempla el fortalecimiento de las capacidades de los distintos grupos poblacionales con enfoque diferencial para la realización de control social a los procesos de prestación de servicios públicos domiciliarios.</p> <p>Pretende promocionar los derechos y deberes de los ciudadanos, así como su restablecimiento al propiciar la construcción de soluciones problemáticas con los actores involucrados y a instancias de la Superservicios.</p>
--	--

**3.1.3. Inversión de Recursos en control social y participación ciudadana.** Conforme a lo dispuesto en los artículos 71 y 98 de la Ley 1757 de 2015, las superintendencias deben destinar recursos para fortalecer los mecanismos de control social e invertir los gastos asociados a la participación ciudadana en unas actividades determinadas, dentro de las que se incluye el apoyo a iniciativas de control social enfocadas a promover el seguimiento y la evaluación a la gestión pública; y el fortalecimiento de las organizaciones civiles que buscan materializar las distintas manifestaciones de la participación ciudadana.

Los recursos a través de los cuales se financia la estrategia, dados sus objetivos específicos de ésta<sup>2</sup>, se encuentran dirigidos a lograr una mayor presencia institucional para la promoción de la participación ciudadana y el control social en los territorios en los que se realizan las actividades previstas en la

<sup>2</sup> Los objetivos específicos de la estrategia auditada son promover el control social a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana y capacitar a la ciudadanía, entidades públicas, organizaciones y prestadoras, en sus deberes y derechos. Superservicios, Estrategia de Participación Ciudadana Juntos Construyendo País – 2019.

misma. En el Plan Anual de adquisiciones de la Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales, para la vigencia 2019, se encuentran previstos estos recursos, tanto en funcionamiento como inversión.

Cabe anotar que dentro de los instrumentos para medir el cumplimiento de la estrategia se prevé el diligenciamiento de una encuesta de satisfacción de las actividades de participación ciudadana (Formato PS-F-003) y de una propuesta de actividades de participación ciudadana (Formato PS-F-001) (Pág. 8), por tanto, tal situación sumada a las anteriores consideraciones, pone en evidencia el cumplimiento de las exigencias normativas comentadas en la estrategia auditada.

**3.1.4. Promoción de los derechos de los ciudadanos y cumplimiento de los atributos de la participación.** Hechas las verificaciones pertinentes, se presentan los resultados obtenidos por la estrategia auditada en estos dos aspectos, de acuerdo a las exigencias contenidas en los artículos 102 y 109 de la Ley 1757 de 2015:

<p><b>FORTALEZAS ESTRATEGIA</b> (Págs. 7 y 19).</p>	<p>La estrategia incluye como uno de sus objetivos específicos la promoción del control social a través de los mecanismos de participación, que se concreta en el desarrollo de las distintas actividades incluidas en la misma y que están abiertas a toda la comunidad lo que incluye a los vocales de control.</p> <p>A través de la actividad Capacitar para incidir y sus distintas temáticas, se fortalecen las capacidades de los distintos grupos poblacionales, con enfoque diferencial, para la realización de control social a los procesos de prestación de servicios públicos domiciliarios y se brinda información relevante a la comunidad para el ejercicio de sus derechos.</p>
---	--

Es de anotar a través del Proyecto de Inversión Optimización de los Procesos y Mecanismos de Participación Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios a Nivel Nacional, la Entidad realiza actividades que no se encuentran en la estrategia auditada, como los Talleres de Co-creación con vocales de control que les permite participar en la mejora del Sistema de Vigilancia y Control, así como Foros Construyendo en Servicios Públicos, espacios que favorecen la materialización de los atributos de disponibilidad, acceso, calidad y permanencia de la participación.

**3.1.5. Cumplimiento de los deberes de las entidades públicas.** Revisada la estrategia auditada, se pudo constatar el cumplimiento de los deberes de la Superservicios en materia de participación ciudadana, contenidos en el artículo 104, literales a) a i), k), l), n) y o) y artículo 110 de la Ley 1757 de 2015, destacándose lo siguiente:

<p><b>FORTALEZAS DE LA ESTRATEGIA</b> (Págs. 7, 8, 9, 10 y 20).</p>	<p>Las siete actividades de la estrategia constituyen instancias de participación que hacen parte de la oferta institucional. Además, la estrategia incluye las Ferias de Servicio al Ciudadano a iniciativa de otros entes, para la recepción de quejas, la respuesta de inquietudes de la ciudadanía y la entrega de información sobre la Superservicios.</p> <p>La estrategia prevé como mecanismo de medición de su cumplimiento el diligenciamiento de una encuesta, la convocatoria de grupos poblacionales, con enfoque diferencial: afro, indígenas, discapacidad, género y demás; así como el seguimiento a compromisos.</p> <p>La estrategia contempla la documentación de todas las actividades previstas en la misma, a través del instructivo para la documentación de expedientes.</p>
---	--

<p><b>DEBILIDADES ESTRATEGIA</b></p>	<p>La estrategia no contempla los literales j) y m) del Art. 104 de la Ley 1757 de 2015, según los cuales el Estado debe: Blindar el desarrollo de este tipo de ejercicios de la influencia de los actores armados ilegales o de otras fuentes de ilegalidad y no conformar estas instancias con criterios políticos.</p> <p>Tampoco se encuentran documentados los controles previstos por la Entidad para el manejo de estos riesgos. La Dirección General Territorial manifiesta que no se han materializado estos riesgos, sin embargo, podrían presentarse sin que la Entidad se encuentre preparada para enfrentarlos.</p>
--------------------------------------	--

### 3.2 FINANCIACIÓN DE LA ESTRATEGIA

La Dirección General Territorial - DGT, informó durante el desarrollo de la Auditoría, que la Estrategia de Participación Ciudadana “Juntos Construyendo País”, fue financiada durante la vigencia 2019, con recursos de funcionamiento, sumados a los recursos del Proyecto de Inversión denominado “OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS A NIVEL NACIONAL”; sin embargo dicha dependencia no suministró la información correspondiente al “Costo de implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana para la vigencia 2019”; razón por la cual, mediante el ejercicio de auditoría, se obtuvieron los resultados que a continuación se presentan:

#### 3.2.1. Registros por Funcionamiento

Se revisó de la Dirección General Territorial y de las direcciones territoriales un total de 2.715 registros del listado de compromisos con corte al 31 de diciembre de 2019, generados del aplicativo SIIF Nación, identificando en promedio, 261 registros, que contienen en la descripción del objeto, temáticas relacionadas con la estrategia auditada y estimando un promedio de recursos invertidos por funcionamiento, equivalente a CIENTO TREINTA Y NUEVE MILLONES CIENTO SEIS MIL CUARENTA Y NUEVE PESOS (\$ 139.106.049,00) M/CTE.

Id	No Registros Funcionamiento	No. Registros Objetos Estrategia de Participación Ciudadana	%	Descripción del Rubro Funcionamiento A-02-02-02-006 - 008 y 010	Compromisos	Pagos	Descripciones de los objetos, bajo los cuales se aprueba el gasto
Dirección General Territorial	149	3	2,0 %	006- servicios de alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución de electricidad, gas y agua	\$ 608.776,0	\$ 608.776,0	Mesas de Trabajo y Construyendo País, Mesas construyendo servicios públicos, Ferias del servicio al ciudadano, Superservicios al Barrio, Capacitar para Incidir, Superservicios en Sintonía, Talleres Control social - Kioskos - Plan de Choque
Territorial Norte	752	5	0,7 %		\$ 23.636.045,0	\$ 23.636.045,0	Prestación de servicios para apoyar estrategias de participación ciudadana
Territorial Sur Occidente	333	33	9,9 %		\$ 10.938.927,0	\$ 10.938.927,0	Control Social
Territorial Oriente	300	63	21,0 %		\$ 53.530.780,0	\$ 53.530.780,0	
Territorial Occidente	434	89	20,5 %		\$ 17.761.534,0	\$ 17.761.534,0	
Territorial Centro	207	68	33 %	008- servicios prestados a las empresas y servicios de producción	\$ 32.629.987,0	\$ 32.629.987,0	
				010- viáticos de los funcionarios en comisión			
<b>TOTAL</b>	<b>2.175</b>	<b>261</b>	<b>12,0 %</b>		<b>\$ 139.106.049,0</b>	<b>\$ 139.106.049,0</b>	

Fuente: Listado de Compromisos SIIF – Cierre 31 de diciembre de 2019

A partir del ejercicio de revisión realizado y en relación a los datos contenidos en el listado de compromisos SIIF, específicamente para rubros de funcionamiento, **la Oficina de Control Interno encuentra debilidades, en términos de unificación de criterios para describir los objetos contractuales mediante los cuales se solicitan recursos relacionados con la estrategia auditada**, independientemente que correspondan a servicios de alojamiento, comisiones y viáticos; los cuales deben permitir su asociación con la estrategia de participación ciudadana, razón por la cual no es factible identificar un valor concreto de costos por funcionamiento, dadas las condiciones de la información. A continuación, se muestran algunos ejemplos:

Id	Ejemplos, en relación a la solicitud de recursos para actividades de Funcionamiento
<b>Dirección General Territorial</b>	NOVIEMBRE 14 AL 15-2019 plan CHOQUE y apoyo logístico a super (sic) Desplazamiento Cartagena 20 de sep (sic) BARRANQUILLA DEL 20 AL 21 DE NOVIEMBRE-2019 FORO REG (sic) CONTROL SOCIAL
<b>Territorial Norte</b>	Desplazamiento super (sic) en sintonía Desplazamiento a Since (sic) Desplazamiento mesa de trabajo Desplazamiento
<b>Territorial Occidente Sur</b>	Realización de Mesa Construyendo desde los servicios públicos en el municipio de La cumbre; Los usuarios del barrio la estación el mediante radicado solicitan mesa de trabajo con la empresa Gases de Occidente marzo 28 de 2019 Desarrollar jornada capacitar para incidir para brindar atención a usuarios y autoridades en chachagui.
<b>Territorial Oriente</b>	Atender eventos capacitar para incidir, mesa de trabajo y taller en control social digital en el Municipio de Barrancabermeja- Santander. LEANDRO RUIZ JIMENEZ Atender Actividades: Capacitar para incidir y Superservicios en sintonía. JASMIN DEL CARMEN DIAZ CEBALLOS Participación en Foro Superservicios en las regiones, Construyendo control social (En calidad de Director Territorial Suroccidente AF).
<b>Territorial Occidente</b>	COMISION LILIANA CARDONA AL MPIO DE ITAGUI EVENTO SUPERSERVICIOS AL BARRIO. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO ANGELICA MARTINEZ AL MPIO DE SABANETA EVENTO DE P.C Realización de Mesa Construyendo desde los servicios públicos en el corregimiento de el arenal municipio de candelaria abril 11 de 2019 Cumplimiento de compromiso pactado en jornada capacitar para incidir por solicitud de Asocomunal Cartago MAYO 20 Y 21 DE 2019
<b>Territorial Centro</b>	Desplazamiento a Granada, Meta, 14/03/2019; Adriana Alvarado Diaz, "mesas construyendo en servicios públicos" Desplazamiento Chiquinquirá, Boyacá, 9-10/05/2019; apoyar actividad " mesa construyendo servicios públicos" Desplazamiento Tarqui, Huila 17-18/07/2019; realizar "Superservicios al barrio"

Fuente: Listado de Compromisos SIIF – Cierre 31 de diciembre de 2019

### 3.2.2. Registros por Inversión

La Dirección General Territorial – DGT, tiene a cargo la administración del Proyecto de Inversión No. 597 denominado “OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS A NIVEL NACIONAL”, el cual tiene por objeto: **“Generar modelos encaminados a la promoción de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios”**. El horizonte del proyecto abarca desde la vigencia 2019 y hasta la vigencia 2022. Según el reporte del SPI, con corte al 31 de diciembre de 2019, los recursos asignados al proyecto correspondieron a la suma de (\$4.493.587.852,00) M/CTE, de los cual se ejecutó el 87,38% y se pagó el 82,31% tal como se muestra a continuación:

REPORTES SPI - SEGUIMIENTO 31 de DICIEMBRE 2019						
VIGENCIAS	Apropiación vigente	Compromisos	Obligaciones	% Eje	Pagos	% Pago
2019	\$ 4.493.587.852,00	\$ 4.396.391.392,43	\$ 3.926.593.043,69	87,38%	\$ 3.618.682.721,00	82,31%
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 4.493.587.852,00</b>	<b>\$ 4.396.391.392,43</b>	<b>\$ 3.926.593.043,69</b>	<b>87,38%</b>	<b>\$ 3.618.682.721,00</b>	<b>82,31%</b>

Fuente: Sistema de información: Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión – SPI – Corte 31 de diciembre de 2019

De acuerdo a la información suministrada por la Dirección General Territorial – DGT, referente al proyecto de inversión y a partir de la revisión efectuada, se identifican diferencias en la información de costos por actividad del proyecto de inversión versus la estrategia auditada, toda vez que, tanto en el aplicativo SIIF Nación, como en el SPI, se reportó con corte al 31 de diciembre de 2019, un monto de obligaciones equivalente a (\$3.926.593.043,69), cifra que no es coincidente con el valor suministrado por la referida dependencia (\$4.457.710.524,18).



Objetivos Específicos P.I.	Productos P.I.	Indicadores de producto P.I.	Actividades P.I.	Costos actividades P.I.	Actividades de la estrategia auditada vs Proyecto de Inversión	Costos de actividades suministrado por DGT
Generar sinergias entre los grupos de interés vinculados al ejercicio del control social	Documentos de lineamientos técnicos	Documentos de lineamientos técnicos elaborados	Ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social.	\$ 170.986.348,00	Ejercicios de innovación pública con los distintos actores del control social <b>PLAN CHOQUE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> como ejercicio Innovación Pública	\$ 176.621.025,00
			Definir escenarios de concertación con grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de servicios públicos domiciliarios.	\$ 45.000.000,00		\$ 45.000.000,00
			Realizar documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social.	\$ 152.372.979,00		\$ 348.092.147,00
				<b>\$ 368.359.327,00</b>		<b>\$ 569.713.172,00</b>
Implementar mecanismos para la promoción de los derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios	Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios	Municipios atendidos	Capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social.	\$ 216.062.986,69	CAPACITAR PARA INCIDIR - ACTIVIDAD 2.1. <i>Participación ciudadana y control social y seguimiento de las actividades realizadas en campo</i> <b>PLAN CHOQUE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	\$ 228.677.326,17
			Diseñar procesos de empoderamiento a la ciudadanía frente a los derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.	\$ 256.000.000,00	<i>Participación ciudadana y control social y seguimiento de las actividades realizadas en campo</i>	\$ 106.167.195,74
			Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio.	\$ 1.618.062.987,00	SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA - ACTIVIDAD 1.1. MESAS CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS - ACTIVIDAD 1.3. <b>SUPERSERVICIOS AL BARRIO - ACTIVIDAD 1.4.</b> FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO - ACTIVIDAD 2.2 <i>Participación ciudadana y control social y seguimiento de las actividades realizadas en campo</i>	\$ 1.787.753.280,23
			Implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios.	\$ 1.068.650.839,00	TALLERES EN CONTROL SOCIAL DIGITAL - ACTIVIDAD 1.5. <b>SUPERSERVICIOS AL BARRIO - ACTIVIDAD 1.4.</b> Estrategia Control Social Digital	\$ 1.120.132.715,57
			Realizar campañas de socialización de la estrategia de control social.	\$ 399.456.904,00	<b>PLAN CHOQUE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> Campañas de socialización de la Estrategia de Control Social	\$ 645.266.834,48
						<b>\$ 3.558.233.716,69</b>
				<b>\$ 3.926.593.043,69</b>		<b>\$ 4.457.710.524,18</b>

Fuente: SPI – Corte 31 de diciembre de 2019, conjuntamente con la información remitida por la DGT

De igual forma, se identifican diferencias en la información suministrada y discriminada por cada dirección territorial, al compararla con los compromisos y las obligaciones reportadas por el proyecto de inversión, tal como se muestra a continuación:



Información registrada y consultada en los Aplicativos de Información SUIFP y SPI						Información suministrada por la DGT Costos de Actividades Estrategia de Participación Ciudadana		
Id	Producto P.I.	SIIF COMPROMISOS	SIIF OBLIGACIONES	SPI COMPROMISOS	SPI OBLIGACIONES	Por Recursos de Inversión	Participación ciudadana. Propio de la función de la entidad	Funcionamiento
Dirección General Territorial	DOCUMENTOS DE LINEAMIENTOS TÉCNICOS. <b>Meta No Regionalizada en SUIFP</b>	\$ 569.713.172,00	\$ 368.359.327,00	\$ -	\$ -	\$ 1.929.740.644,43	\$ 0,00	\$ 0,00
	SERVICIO DE GENERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE AGENDAS DE TRABAJO PARTICIPATIVO CON LA COMUNIDAD EN EL TEMA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS <b>Meta Regionalizada</b>	\$ 1.360.027.472,43	\$ 1.163.394.007,69	\$ -	\$ -			
		<b>\$ 1.929.740.644,43</b>	<b>\$ 1.531.753.334,69</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 1.929.740.644,43</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
Territorial Norte	SERVICIO DE GENERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE AGENDAS DE TRABAJO PARTICIPATIVO CON LA COMUNIDAD EN EL TEMA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS <b>Meta Regionalizada</b>	\$ 682.606.399,00	\$ 663.429.699,00	\$ 682.429.699,00	\$ 663.429.699,00	\$ 703.606.047,98	\$ 2.999.997,14	\$ 2.999.996,74
Territorial Suroccidente		\$ 443.539.750,00	\$ 427.201.785,00	\$ 443.539.750,00	\$ 427.201.785,00	\$ 449.067.422,01	\$ 789.667,43	\$ 789.668,23
Territorial Oriente		\$ 313.531.369,00	\$ 310.097.808,00	\$ 313.531.369,00	\$ 310.097.808,00	\$ 351.383.869,00	\$ 5.407.500,00	\$ 5.407.500,00
Territorial Occidente		\$ 377.371.060,00	\$ 365.016.391,00	\$ 377.371.060,00	\$ 365.016.391,00	\$ 380.971.051,01	\$ 514.284,43	\$ 514.284,43
Territorial Centro		\$ 649.602.501,00	\$ 629.094.026,00	\$ 2.579.343.145,43	\$ 2.160.847.360,69	\$ 667.469.143,01	\$ 2.552.377,43	\$ 2.552.377,43
		<b>\$ 2.466.651.079,00</b>	<b>\$ 2.394.839.709,00</b>	<b>\$ 4.396.215.023,43</b>	<b>\$ 3.926.593.043,69</b>	<b>\$ 2.552.497.533,01</b>	<b>\$ 12.263.826,43</b>	<b>\$ 12.263.826,83</b>
		<b>\$ 4.396.391.723,43</b>	<b>\$ 3.926.593.043,69</b>	<b>\$ 4.396.215.023,43</b>	<b>\$ 3.926.593.043,69</b>	<b>\$ 4.482.238.177,44</b>	<b>\$ 12.263.826,43</b>	<b>\$ 12.263.826,83</b>

Fuente: SIIF Nación, Sistema Unificado de Inversiones Públicas –SUIFP, SPI – Corte 31 de diciembre de 2019, conjuntamente con la información remitida por la DGT.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno reitera las diferencias encontradas en términos de seguimiento sobre los recursos que se utilizan para el desarrollo e implementación de la estrategia auditada, en este caso por el concepto de inversión.

De otra parte, al consultar la información del proyecto de inversión en el SPI, se identificó, que para el indicador de producto denominado “Municipios Atendidos”, se reportó un total de 283 municipios atendidos con recursos del proyecto de inversión; sin embargo, en el documento denominado “Participación ciudadana Municipios direcciones territoriales 273 municipios”, el cual hace parte de los anexos cargados en el SPI como soporte de la ejecución de los productos del proyecto, se identifica dentro del contenido del documento, un total de 383 municipios atendidos, y finalmente, al consultar la información suministrada por la DGT, y contenida en los Formatos PS-F-006 “Actividades participación ciudadana” y PS-F-007 “Superservicios en Sintonía”, se identifica un total de 386 municipios atendidos.

Vigencia	Periodo	Fecha	Descripción	Descarga	Tamaño
2019	12	31/01/2020	ANEXO 1 - 273 MUNICIPIOS	<a href="#">Participación ciudadana Municipios direcciones territoriales 273 municipios.pdf</a>	1,697 Mb

Fuente: SPI – Corte 31 de diciembre de 2019

Información registrada y consultada en los Aplicativos de Información SUIFP y SPI					Información suministrada por la DGT Formatos PS-F-006 y PS-F-007			Informe Participación Ciudadana Anexo Resultados del P.I.			
Objetivos Específicos P.I.	Productos P.I.	Indicadores de Producto P.I.	Id	Regionalización Producto P.I. SPI		Departamento	Municipios		Municipios		
				Prog	Ejec		Por Dpto	Total	Por Dpto	Total	
Implementar mecanismos para la promoción de los derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios	Servicio de generación e implementación de agencias de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios	Municipios atendidos	Atlántico Territorial Norte	69	69	Atlántico	16	83	16	83	
						Cesar	16		14		
						La Guajira	6		6		
						Magdalena	9		9		
						Bolívar	10		11		
						Córdoba	16		17		
						Sucre	10		10		
			Valle Territorial Suroccidente	44	44	Cauca	26	26	64	26	65
						Nariño	17	17			
						Putumayo	3	3			
						Valle del Cauca	18	19			
			Santander Territorial Oriente	44	44	Arauca	2	2	52	2	51
						Santander	36	35			
						Norte de Santander	14	14			
			Antioquia Territorial Occidente	45	45	Antioquia	27	25	65	25	62
						Atlántico	1	0			
						Chocó	9	9			
						Quindío	7	6			
						Caldas	15	16			
						Risaralda	6	6			
			Bogotá Territorial Centro	81	81	Boyacá	17	17	122	17	122
						Cundinamarca	35	37			
						Casanare	9	9			
						San Andrés y Providencia	1	1			
Vaupés	1	2									
Vichada	1	0									
Tolima	26	27									
Guaviare	2	1									
Huila	12	12									
Meta	13	13									
Amazonas	1	1									
Bogotá	1	0									
Caquetá	2	1									
Guainía	1	1									
				283	283		386	386	383	383	

Fuente: elaboración propia

A fin de evidenciar un adecuado ciclo de vida de la gestión de información producida, adquirida y/o administrada en el desarrollo e implementación de la estrategia de participación ciudadana, para su

posterior acceso, uso y difusión; y en ejercicio de su *rol de enfoque hacia la prevención*, la Oficina de Control Interno recomienda:

- Identificar de manera detallada los costos que, por concepto de funcionamiento e inversión, han sido utilizados y/o se utilizarán en el desarrollo e implementación de la estrategia de participación ciudadana, dada su connotación de recursos públicos.
- Revisar y conciliar las fuentes de información disponibles, mediante las cuales se evidencien registros, resultados o recursos inherentes al desarrollo e implementación de la dicha estrategia.
- Definir mecanismos y/o criterios para el registro y administración de la información, evitando reprocesos en relación con errores en la denominación y escritura de registros en las bases de datos de los formatos que hacen parte de la implementación de la estrategia. Ésta condición, evita la afectación de los datos estadísticos y de resultado que soporta los resultados de la estrategia.
- Validar la consistencia de la información para su uso y difusión de resultados producto de la implementación de la estrategia.

### 3.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

**3.3.1. Análisis general estadístico.** Basados en los registros de los Formatos PS-F-006 y PS-F-007 se observan comportamientos generales que resulta imperativo destacar. Al comparar el número de actividades que se realizan en cada una de las direcciones territoriales, se observa que la DT Centro realizó 327 actividades, seguida por DT Norte que realizó 155 actividades, DT Oriente 148 actividades, DT Occidente 135 actividades y DT Sur occidente 123. La actividad que presenta mayor frecuencia es la de Superservicios al Barrio (314), seguida por el Taller en Control Social Digital (231), lo que determina que el impacto esté más relacionado con fortalecer las competencias de las personas en conocimiento acerca de servicios públicos y que debe existir una manera de medir en el tiempo la mejora en esta variable de impacto.

Al analizar la concentración de actividades por departamento, se observa que la mayoría se realizan en Bogotá D.C., (125) y en el departamento de Santander (109), seguidos por Antioquia (56) y Valle del Cauca (47), presentándose departamentos como Amazonas, Vaupés, Vichada, Arauca y Guaviare en donde se realizaron 2 actividades en todo el 2019, las cuales se orientaron a la estrategia masiva de “Superservicios en Sintonía”.

Se impactaron a 15.081 personas de manera directa (sin considerar Superservicios en Sintonía). Por otro lado, solamente en las actividades Capacitar para incidir y Taller en Control Social Digital debían aplicarse encuestas, así las cosas, únicamente en el 8.89 % de estas actividades no generaron la encuesta (29 de 326), y el 91,1% se presentó una calificación promedio de las 5 preguntas entre satisfecho (32.89%) y muy satisfecho (65.21%), siendo una calificación positiva.

En cuanto al cierre de compromisos de las 888 actividades desarrolladas en 2019 (Superservicios en sintonía no genera compromisos) se establecieron 104 compromisos en 56 actividades. De acuerdo a la parametrización del Formato PS-F-006, sólo se pueden registrar máximo 3 compromisos por actividad. Se cerraron 100 compromisos y siguen en ejecución 4 cuya fecha de cierre se tiene prevista para el 2020, fecha posterior al período auditado.

DT	Actividad	Expediente	Compromiso	Actividad de Seguimiento	Fecha
DTOCC	Taller en control social digital	2019830321 000049E	Reconexión de servicios del gas para el Barrio Lincoln, toda vez que fue suspendido el servicio desde el 06 de diciembre del 2018, debido a que los habitantes del barrio están manipulando sin autorización los centros de medición.	Enviar informe mensual hasta la fecha límite del cumplimiento una solicitud a la empresa con el fin de que nos informe como vas las actividades de reconexión, en casa de reuniones con el barrio hacer acompañamiento.	30/10/20

<b>DTOCC</b>	Mesa construyendo en servicios públicos	2019830321000099E	Se realizó el compromiso con la comunidad del municipio de Bahía Solano de realizar una capacitación en materia de servicios públicos domiciliarios.	Programar la jornada de capacitación en el municipio de Bahía Solano invitando a la comunidad en general donde se darán a conocer aspectos generales y básicos del régimen de servicios públicos domiciliarios.	30/10/20
<b>DTOCC</b>	Superservicios al barrio	2019830321000128E	Entrega oficial del Acueducto Aguas de Manizales	Entrega oficial del Acueducto	30/10/20
<b>DTN</b>	Mesa construyendo en servicios públicos	2019820321000143E	Realizar 2da Mesa de trabajo con la Dirección Territorial Norte – Comunidad y empresas en Aguachica, para seguimiento y revisión de compromisos.	Realizar una mesa de trabajo	19/05/20

Fuente: elaboración propia

### 3.3.2 Resultados de la revisión.

Actividad	Resultado
<b>Superservicios en Sintonía<sup>3</sup>.</b>	<p>Cada dirección territorial, según los criterios mencionados en la estrategia auditada, gestiona las emisoras en la que podría participar; en esta actividad se evidencian diligenciados los Formatos PS-F-007 “Superservicios en Sintonía” y PS-F-005 “Petición por riesgo inminente”, en ambos expedientes.</p> <p>En Morroa se identifica un audio grabado del programa con una duración aproximadamente de 51 minutos y un guion que especifica un tiempo de 10 minutos para contestar preguntas en la emisión. Además, se mencionan estos temas en el programa: Causales de reclamación, control social digital y participación ciudadana. Principalmente interviene vía telefónica el Dr. William Mosquera abordando la temática propia de la Superservicios, pero incumpliendo el criterio de que el director territorial es el único autorizado para intervenir (lo cual ya se explicó por motivos de fuerza mayor).</p> <p>En Istmina no es claro quien intervino en la alocución radial ya que dentro del expediente no existe ningún audio grabado ni tampoco un guion para los demás criterios. Incumpliendo la mayoría de criterios pues no es posible verificarlos. (Se adjuntan evidencias proporcionadas por la DT Occidente en donde la emisora tuvo fallas técnicas que le impidieron hacer la grabación). El criterio indica que esta actividad no creo para generar compromisos lo cual se cumple, sin embargo, se permiten quejas, reclamos y demás que tampoco se evidencian en las actividades.</p>
<b>Mesas Construyendo en Servicios Públicos<sup>4</sup>.</b>	<p>Los Formatos PS-F-006 “Actividades participación ciudadana”, PS-F-004 “Control de asistencia actividades participación ciudadana” y PS-F-005 “Petición por riesgo inminente,” se evidencian diligenciados, pero no se generaron compromisos con los asistentes en Barranquilla, Lórica, Pitalito y Santander de Quilichao, mientras que en Arjona Bolívar, San Juan de Urabá Antioquia y Málaga Santander se generaron 3 compromisos, de los cuales a cada uno se le realizó seguimiento y en este momento ya se encuentran cerrados. Cabe anotar que el criterio solicitaba un informe de seguimiento que no se evidencia, sin embargo, está sustentado con correos y otros documentos como control asistencia a capacitación y cronograma de actividades, en el caso de San Juan de Urabá Antioquia.</p> <p>Vale la pena resaltar que en la actividad realizada en Barranquilla se efectuó un foro denominado “Superservicios en las regiones, Construyendo control social” y que dentro de la estrategia no se tenía enmarcada esta actividad dentro de las actividades propuestas, por lo cual la incluyeron en las mesas construyendo servicios públicos; pero se aclara que el foro no cumple para incluirla en esta actividad como mesa construyendo en servicios públicos. Finalmente se tiene como criterio que para la planeación de las mesas construyendo en servicios públicos, se debe solicitar información relevante a las superintendencias delegadas de la Entidad, según la competencia de cada tema e informar sobre el desarrollo de la misma. Para este criterio no se evidencia información, sin embargo, consultando a las direcciones territoriales es claro que dependiendo el tema a tratar hay interacción.</p>
<b>Superservicios al Barrio<sup>5</sup></b>	<p>Los Formatos PS-F-006 “Actividades participación ciudadana”, PS-F-004 “Control de asistencia actividades participación ciudadana” y el PS-F-005 “Petición por riesgo inminente” se evidencian diligenciados en estos expedientes, para esta actividad no se generaron compromisos con los asistentes, sólo en Turbaco Bolívar</p>

<sup>3</sup> Muestra: (Morroa, Sucre) 2019820321000129E (Istmina Chocó) 2019830321000042E.

<sup>4</sup> Muestra: (Barranquilla) 2019820321000161E, (Lórica, Córdoba) 2019820321000051E, (Pitalito, Huila) 2019812321000315E, (Santander De Quilichao, Cauca) 2019850321000014E, (Arjona, Bolívar) 2019820321000067E, (San Juan Urabá, Antioquia) 2019830321000001E, (Málaga, Santander) 2019840321000007E.

<sup>5</sup> Muestra: (Turbaco, Bolívar) 2019820320300012E, (Quibdó, Chocó) 2019830321000082E, (Piedecuesta, Santander) 2019840320300044E, (Girón, Santander) 2019840321000073E, (El Zulia, Norte De Santander) 2019840321000097E, (Gachalá, Cundinamarca) 2019812321000302E, (Iza, Boyacá) 2019812321000184E, (Villavicencio, Meta) 2019812321000052E y 2019812321000068E, (Bogotá, Cundinamarca) 2019812321000207E, (Pasto, Nariño) 2019812321000184E.

Actividad	Resultado
	<p>se realizó encuesta de satisfacción.</p> <p>En cuanto al control según el cual “la convocatoria se debe apoyar en juntas de acción comunal, juntas administradoras locales, asociaciones de veedores, grupos o asociaciones con enfoque diferencial: Afro, indígena, personas en condición de discapacidad, por género y demás. Así como: asociaciones de propiedad horizontal y grupos comunitarios representativos” se evidencia solicitud de apoyo y acompañamiento en el caso de Quibdó y Piedecuesta, sin embargo, en los otros casos se observa que el apoyo se hace en otros grupos diferentes a los del control o se solicita de manera telefónica, no quedando evidencia en el expediente de las actividades. Es de señalar que el control es muy cerrado con respecto a las posibilidades que tienen las territoriales para ejecutar esta actividad, y que las actividades de planeación de los eventos no se documentan en todos los casos.</p>
<p><b>Taller en Control Social Digital<sup>6</sup></b></p>	<p>En todas las actividades revisadas se evidenció (actas de asistencia) que estas fueron lideradas por los gestores Digitales de la DT. Por otro lado, para el control “En la convocatoria se deben apoyar en juntas de acción comunal, juntas administradoras locales, asociaciones de veedores, grupos o asociaciones con enfoque diferencial: Afro, indígena, personas en condición de discapacidad, por género y demás. Así como: asociaciones de propiedad horizontal y grupos comunitarios representativos”, se evidencian cartas de invitación en Belalcázar, Sabaneta y Candelaria y en las actividades realizadas en Bogotá no se evidencian expedientes para esta actividad, pues se realizaron telefónicamente y no se guarda registro de esta actividad.</p> <p>Los Formatos PS-F-006 “Actividades participación ciudadana”, PS-F-004 “Control de asistencia actividades participación ciudadana”, el PS-F-005 “Petición por riesgo inminente”, PS-F-003 “Encuesta de Satisfacción”, se evidencian diligenciados en estos expedientes. No se evidencia formato de actividades para proyectos de inversión. La única actividad que generó compromisos fue la realizada en Bogotá con el expediente 2019812321000155E y un riesgo inminente, posteriormente se realizó el seguimiento el 30/11/2019 donde se facilitó el espacio de “Capacitar para Incidir” con las empresas de Acueducto y Enel-CODENSA y las personas de la Junta de Acción Comunal, en dónde se respondieron y aclararon las preguntas e inquietudes que tenían los usuarios. La evidencia de este seguimiento se encuentra en el expediente 2019812321000305E.</p>
<p><b>Rendición de Cuentas<sup>7</sup></b></p>	<p>Para el control: “El video de la rendición de cuentas semestral será realizado por cada Director Territorial con un contenido ciudadano (aparición de ciudadanos en el vídeo, respondiendo inquietudes o recomendaciones sobre la labor de la territorial en el semestre o un diálogo con un grupo poblacional).” Se observa que los videos de la rendición de cuentas cumplen con los aspectos de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.</p> <p>En cuanto a con los controles “la difusión del mismo se realizará a través de las redes sociales y herramientas digitales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” y “La territorial puede apoyarse de la Oficina Asesora de Comunicaciones para: Edición y demás detalles técnicos que requiera la elaboración de este vídeo”, se evidencia que se recibió apoyo por parte del Grupo de Comunicaciones y que los videos fueron divulgados en la página web, en la intranet y en el canal de YouTube de la Entidad.</p> <p>Para el control: “Esta actividad se realizará de manera semestral, la primera entrega se realizará el 15 de junio y la segunda el 15 de noviembre de 2019, con el fin de tener tiempo para verificación y publicación”, se verificó que la periodicidad de los vídeos de rendición de cuentas se cumplió, y para los casos de las DT Occidente, Oriente y Norte se entregaron conforme a la fecha estipulada, y para las DT Centro y Sur Occidente se entregaron posterior a esta fecha (19 de noviembre para ambos casos), pero se cumplió con la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.</p>
<p><b>Capacitar para Incidir<sup>8</sup></b></p>	<p>Con respecto al control: “Se deben buscar alianzas con Universidades y entidades educativas y/o otras entidades públicas con el fin de fortalecer los procesos de capacitación”, se evidencia documentación específica en el caso de la actividad realizada en Pamplona, resaltando que la actividad fue realizada para estudiantes de la facultad de derecho. Para el caso de Santa Cruz de Guachavez, la actividad fue convocada por EMPOVEDA debido a situaciones específicas presentadas en el municipio con inadecuada información acerca de cobros de tarifas. Para Paz de Ariporo y Tuchín no se evidencia específicamente que se hayan buscado alianzas.</p> <p>En cuanto al segundo control: “Optimizar los convenios existentes en la SSPD (ejemplo: ESAP, SIC, y Defensoría del Pueblo)”, no se evidencian para las actividades realizadas.</p>

<sup>6</sup> Muestra: (Belalcázar, Caldas) 2019830321000086E, (Sabaneta, Antioquia) 2019830321000037E, (Candelaria, Valle del Cauca) 2019850320300024E, (Bogotá) 2019812321000017E, 2019812321000236E, 2019812321000324E y 2019812321000155E.

<sup>7</sup> Muestra: Para las 5 direcciones territoriales se revisaron los vídeos de rendición de cuentas de segundo semestre.

<sup>8</sup> Muestra: (Paz De Ariporo, Casanare) 2019812321000205E, (Santa Cruz De Guachavez, Nariño) 2019850320300027E, (Pamplona, Norte Santander) 2019840320300022E (Tuchin, Córdoba) 2019820320300039E.



Actividad	Resultado
	Los Formatos PS-F-006 “ <i>Actividades participación ciudadana</i> ”, PS-F-004 “ <i>Control de asistencia actividades participación ciudadana</i> ” y el PS-F-005 “ <i>Petición por riesgo inminente</i> ” se evidencian diligenciados en estos expedientes, pues para esta actividad no se generaron compromisos con los asistentes.

### Impacto de la estrategia

El Impacto reportado en cada una de las actividades hacen referencia a varios aspectos, los más recurrentes son: (i) Ciudadanos capacitados en temas de prestación de servicios públicos, sobre sus derechos y deberes. (ii) Usuarios capacitados en mecanismos para hacer valer sus derechos. (iii) Satisfacción de las personas con las actividades. (iv) Articulación de la ciudadanía con prestadores para la solución de problemáticas. (v) Posicionamiento de la Superservicios.

Es importante indicar que el impacto que se espera lograr en cada una de estas actividades debe tener una forma de medición comparativa, a partir de la identificación de una línea base para poder evidenciar la incidencia real de la estrategia, demostrando una mejora en las actividades de participación adelantadas por la entidad.

### 3.4 EVALUACIÓN DE RIESGOS

Una vez verificado el Mapa de Riesgos del Proceso Participación y Servicio al Ciudadano – PS-PR-001, y en relación a la Estrategia de Participación Ciudadana, se observa:

#### **Riesgo 1: “Incumplimiento al programa y estrategias de participación ciudadana”**

Fecha de Consulta por parte de la OCI	Nombre del Riesgo	Fecha de seguimiento o actualización	Versión
13/04/2020	Incumplimiento al programa y estrategias de participación ciudadana	24/04/2019	2
05/06/2020		15/05/2020	1

El ejercicio de auditoría, identifica diferencias en relación a las fechas y versiones del riesgo, según el registro del SIGME, por lo cual se recomienda revisar esta situación con el administrador del SIGME. El riesgo se encuentra en zona “Baja” después de controles y cuenta con la ACPM - AP-PS-004, la cual, fue calificada como Eficaz en fecha 18/10/2019.

La estrategia de participación no cuenta con una cuantificación de actividades a desarrollar, situación que limita la medición y por tanto la evidencia de una posible materialización del riesgo.

Ahora bien, en el desarrollo del ejercicio de auditoría, se identificaron situaciones de riesgo, que no se encuentran identificados ni documentados en el Mapa de Riesgos del Proceso Participación y Servicio al Ciudadano, y que se relacionan directamente con el desarrollo e implementación de la estrategia de participación ciudadana. Estos riesgos se relacionan con la politización e incidencia de grupos armados en las actividades de participación ciudadana realizadas por la Entidad.

## 4. OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta los requerimientos de la Guía de Auditoría para entidades públicas<sup>9</sup>, las observaciones que se hacen en el presente informe son las siguientes:

### **OBSERVACIÓN No. 1 – Mapa de riesgos.**

<sup>9</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública, Guía de Auditoría para Entidades Públicas, Mayo 2018.

ID (#)	Condición Descripción del Hallazgo o Situación encontrada	Criterios Parámetros, requisitos o condiciones	Causa Posibles causas identificadas Oficina de Control Interno	Consecuencias Riesgos- efectos e impactos
1	No se encuentra evidencia en la estrategia ni en el mapa de riesgos del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano los riesgos de politización e incidencia de grupos armados en las actividades previstas de participación ciudadana.	Ley 1757 de 2019, art. 104, Lit. j y m)	No se tiene evidencia de la materialización de tales riesgos en el pasado.	Podrían materializarse los riesgos sin que la entidad estuviese preparada para enfrentarlos.

Durante la mesa de trabajo y reunión de cierre realizada el 23 de junio de 2020, la DGT manifestó no estar de acuerdo con esta observación por cuanto en los procedimientos internos se prevé considerar las condiciones de los territorios en los que se realizan las actividades de participación ciudadana, lo que incluye la situación de orden público en los mismos y además, cuando los eventos son solicitados por la ciudadanía o cualquier agrupación civil se aclara que dichos eventos, adelantados por la Superservicios, no tendrán connotación política alguna.

No obstante, lo anterior, la Oficina de Control Interno mantiene la observación al encontrar que tales riesgos no se encuentran documentadas en la estrategia, en el Proyecto de Inversión Optimización de los Procesos y Mecanismos de Participación Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios a Nivel Nacional ni en el mapa de riesgos del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, siendo un imperativo legal considerarlos.

**OBSERVACIÓN No. 2 – Documentación de expedientes de actividades de la estrategia.**

ID (#)	Condición Descripción del Hallazgo o Situación encontrada	Criterios Parámetros, requisitos o condiciones	Causa Posibles causas identificadas Oficina de Control Interno	Consecuencias Riesgos- efectos e impactos
2	De la muestra evaluada (37 actividades) el 73% de las actividades no presentan evidencia en la documentación de algunos criterios para la planeación de las mismas, establecidos en la estrategia de participación ciudadana.	Estrategia de Participación Ciudadana: Juntos Construyendo País.  Taller en control social digital - criterio 2. Superservicios al barrio - criterio 2. Mesa construyendo en servicios públicos- criterio 1.	Se tiende a documentar, en cada expediente de las actividades de la estrategia, principalmente su implementación y no la totalidad de los criterios de su planeación.  La optimización de convenios no se hace para todas las actividades.	Información incompleta en los expedientes de las actividades de la estrategia auditada.

Respecto a esta observación, en la mesa de trabajo y reunión de cierre, la DGT manifestó que en todas las actividades de la estrategia se logró el objetivo y que los criterios expuestos como no cumplidos en la observación precedente, no eran de estricto cumplimiento por parte de las direcciones territoriales, sino de acuerdo a cada situación a abordar.

Sin embargo, la Oficina de Control Interno mantiene la observación al constatar que, en el 73% de la muestra de actividades de la estrategia de participación ciudadana realizada por el equipo auditor, los criterios en la etapa de planeación de algunas actividades, no eran documentados en los expedientes correspondientes. Y aun cuando las direcciones territoriales buscaran la mejor forma de realizar las



actividades, los criterios establecidos en la estrategia eran muy estrictos en su redacción y debían cumplirse y documentarse.

## 5. RECOMENDACIONES

Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno **recomienda:**

1	Documentar, de manera estricta el cumplimiento de los criterios o controles, establecidos en la estrategia para el desarrollo de las actividades de participación como las gestiones adelantadas para las convocatorias y el proceso de priorización de territorios.
2	Flexibilizar los criterios establecidos en la estrategia para la realización de las actividades de participación, a fin de darle cabida a alternativas propuestas por los implementadores de la estrategia, utilizando expresiones como "podrá", "etc.", "entre otros" o "por ejemplo", de acuerdo a la retroalimentación que se realice con las dependencias a cargo de la implementación de la estrategia para el desarrollo de actividades de participación.
3	Evidenciar, en la presentación de los resultados de la estrategia, el número de actividades que fueron realizadas a solicitud de la ciudadanía o la presencia de la Superservicios en instancias de participación distintas a la oferta institucional, como mecanismo para medir la incidencia real.
4	Continuar con el seguimiento a los compromisos adquiridos en el 2019, en las actividades de la estrategia auditada, controlando su alcance y la fecha de vencimiento programada para la vigencia 2020.
5	Analizar la posibilidad de realizar ajustes al Proyecto de Inversión Optimización de los Procesos y Mecanismos de Participación Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios a Nivel Nacional, en la vigencia 2020 y que sea visible en el horizonte del proyecto, de tal forma que se identifique la correlación entre este y las actividades de la estrategia de participación ciudadana, de cada vigencia, que van a ser financiadas con recursos de inversión.
6	Diseñar controles y criterios unificados que permitan llevar un control financiero de la estrategia de participación ciudadana, en cada vigencia, por conceptos de funcionamiento e inversión.

Es preciso recordar que la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden formularse e implementarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora para eliminar las situaciones detectadas en la auditoría que afectan la debida gestión del proceso.

## 4 CONCLUSIONES

Una vez evaluada la Estrategia de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - 2019: Juntos Construyendo País, de una manera integral, se formulan las siguientes **conclusiones:**

1	La Estrategia de Participación Ciudadana: Juntos Construyendo País cumple las exigencias de la Ley 1757 de 2015, cumple con los criterios verificados en un 91.4%, sin embargo, debe garantizarse su alineación con la estrategia anual de rendición de cuentas y prever el manejo de los riesgos relacionados con la politización e incidencia de grupos armados en las actividades de participación, previstos en el artículo 104, literales j) y m).
2	Revisada la estrategia auditada, se pudo constatar que se satisfacen los objetivos del control social previstos en el artículo 64 de la Ley 1757 de 2015.
3	Revisada la estrategia auditada, se pudo constatar el cumplimiento de los deberes de la Superservicios en materia de participación ciudadana, contenidos en el artículo 104, literales a) a i), k), l), n) y o) y artículo 110 de la Ley 1757 de 2015.
4	No se conoce, bajo una cifra específica, el "costo total" de la implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana para la vigencia 2019, que hace parte del Proyecto de Inversión Optimización de los Procesos y Mecanismos de Participación Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios a Nivel Nacional, pero que involucra también recursos de funcionamiento.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	