



**MEMORANDO**  
**20181400128363**

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 30/11/2018

Página 1 de 1

**PARA Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCIA**  
**Superintendente**

**DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO Informe final Auditoría Interna de Gestión 2018 Proceso de Direcciónamiento Estratégico.**

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2018 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 de Direcciónamiento Estratégico, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron dos (2) observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá formular acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - 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

Copia: Lida Constanza Cubillos - Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Ángela Andrea Millán Grijalba - Oficina de Control Interno

Diana Morales Valenzuela - Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 29	<b>Mes:</b> 11	<b>Año:</b> 2018
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>Proceso:</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO														
<b>Subprocesos:</b>	N.A.														
<b>Líder de Proceso / Jefe(s)</b> <b>Dependencia(s):</b>	Lida Constanza Cubillos														
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p><b>Objetivo General:</b> Evaluar los resultados de la ejecución del proceso de Direccionamiento estratégico mediante el análisis de los instrumentos de Planeación de corto mediano y largo plazo, y los registros en los activos de software en los cuales se soporta el desarrollo del proceso, con énfasis en la integridad, consistencia y accesibilidad de la información.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar los resultados de la planeación, a partir de la formulación de los instrumentos de corto, mediano y largo plazo.</li> <li>2. Verificar la articulación de los instrumentos de planeación con los lineamientos de Gobierno Nacional y con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>3. Verificar cómo los resultados de la planeación, soportan el cumplimiento de las funciones asignadas a la Superservicios</li> <li>4. Verificar el avance en las dimensiones: Direccionamiento Estratégico y Planeación y la Dimensión de Evaluación de resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</li> </ol>														
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	La auditoría incluye las actividades definidas en el proceso de Direccionamiento Estratégico, relacionadas con: Instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, Indicadores de Gestión Institucional, Planes de Acción Anual y estado general de Proyectos.														
<b>Jefe oficina de Control Interno</b>					<b>Auditor Líder</b>										
Myriam Herrera Durán					Ángela Andrea Millán Grijalba										
<b>Reunión de Apertura</b>					<b>Ejecución de la Auditoría</b>				<b>Reunión de Cierre</b>						
<b>Día</b>	17	<b>Mes</b>	10	<b>Año</b>	2018	<b>Desde</b>	17/10/2018	<b>Hasta</b>	29/11/2018	<b>Día</b>	30	<b>Mes</b>	11	<b>Año</b>	2018
							D / M / A		D / M / A						

## 1. METODOLOGÍA

- Definición del Plan de Auditoría, publicado en el SIGME y comunicado con Radicado 20181400113043 del 16 de octubre de 2018.
- Reunión de apertura de auditoría de gestión, octubre 17 de 2018.
- Consulta, revisión y validación de información a través de las herramientas tecnológicas disponibles, (SIGME, ORFEO, SISGESTION, SUIFP, SPI, entre otras).
- Solicitud de Información vía correo electrónico
- Desarrollo de entrevistas para validación de información, noviembre 13 y 22 de 2018
- Análisis de Información y depuración de resultados
- Generación de Informe
- Socialización del Informe y Cierre de Auditoría.



## 2. DESARROLLO DEL INFORME

Dando cumplimiento al objetivo general de la Auditoría de Gestión al Proceso de Direccionamiento Estratégico, el cual consistió en: "Evaluar los resultados de la ejecución del proceso, mediante el análisis de los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, así como los registros en los activos de software en los que se soporta el desarrollo del proceso, con énfasis en la integridad, consistencia y accesibilidad de la información", se presentan a continuación los resultados obtenidos en la verificación realizada.

### 2.1. CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Objetivo a evaluar, según versionamiento del proceso DE-PR-001
Formular y hacer seguimiento a los <b>instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados</b> con las <b>prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales</b> y las <b>necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas</b> pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de las funciones asignadas a la Superservicios.

#### 2.1.1. Instrumentos de Planeación

La articulación que enuncia el objetivo del proceso entre los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, con las prioridades del Gobierno nacional y sectoriales y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, no se evidencian ilustrativamente en ningún documento.

Adicionalmente en el ejercicio de identificación de las partes interesadas, no se contempla la caracterización de cada parte interesada, los mecanismos de relacionamiento, ni su articulación con la matriz de comunicaciones MC-F-033. Se reitera la recomendación realizada en el informe de auditoría de gestión al proceso de gestión del conocimiento, con radicado 20171400034793.

Se recomienda estructurar y fortalecer el ejercicio de articulación sobre las prioridades del Gobierno Nacional y documentarlo de manera corresponsable con el cumplimiento de los compromisos constitucionales y en armonización con el Plan Nacional de Desarrollo que se encuentre vigente.

En el rol de enfoque hacia la prevención de la OCt se sugieren las siguientes buenas prácticas, para optimizar la caracterización de las partes interesadas:

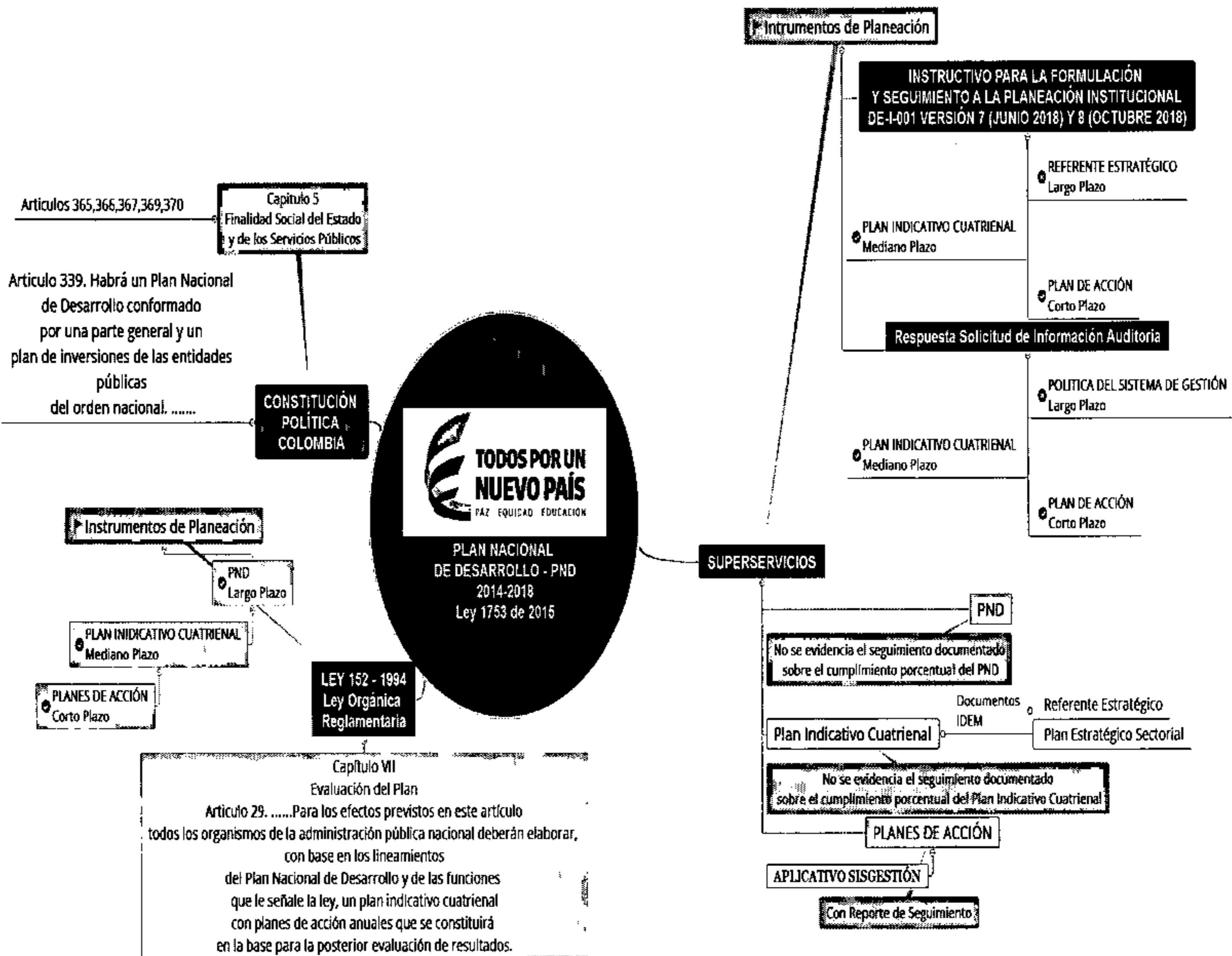
- ✓ El interesado, corresponde al individuo, grupo u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse a sí mismo como posible afectado por una decisión, actividad o resultado de la gestión institucional.
- ✓ Identificar a los Interesados, implica identificar a las personas, grupos u organizaciones que podrían ejercer o recibir el impacto de una decisión, actividad o resultado de la gestión, así como de analizar y documentar información relevante relativa a sus intereses, participación, interdependencias, influencia y posible impacto institucional.
- ✓ Es importante controlar la participación de las partes interesadas, monitoreando las relaciones generales y ajustando las estrategias y los planes a involucrar (Ej. En ejercicios de participación ciudadana).
- ✓ La gestión de las partes interesadas, implica analizar las expectativas de los mismos y su impacto, de manera tal, que se desarrollen estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr una participación eficaz que genere impactos en doble vía. (Ley de Transparencia 1712 de 2014).
- ✓ Es importante definir el esquema de comunicación y trabajo con las partes interesadas, para asegurar la satisfacción de sus necesidades y expectativas, abordar los incidentes en el momento en que ocurren y fomentar la participación.



- ✓ Es importante, documentar un plan de gestión de los interesados; es decir un plan que defina los procesos, procedimientos, herramientas y técnicas para lograr la participación efectiva de los interesados en las decisiones, en base al análisis de sus necesidades, intereses y posible impacto.

Se identifica a continuación, el esquema conceptual sobre el cumplimiento normativo frente a los instrumentos de planeación, comparado con el panorama al interior de la Superservicios.

### ► Requerimientos De Ley Vs Panorama Superservicios





### 2.1.2. Articulación de Instrumentos de Planeación

Instrumentos de Planeación Superservicios	Articulación con Prioridades del Gobierno Nacional y Sectorial		Articulación con necesidades y expectativas de las partes interesadas	
	Si / No	Observaciones	Si / No	Observaciones
Referente Estratégico (RE)	No se evidencia la articulación	El documento de RE, consolida los mismos compromisos del Plan Indicativo Cuatrienal; sin embargo, no se puede reconocer en su contenido, la articulación con las prioridades del gobierno según el PND.	No se evidencia la articulación	En el documento entregado por la OAP, denominado: "Identificación de partes interesadas y sus requisitos pertinentes", se encuentran documentadas las partes interesadas; sin embargo, los requisitos identificados, corresponden más a roles y responsabilidades internas, que en realidad a la expectativa o necesidad de la parte interesada. Adicionalmente, no es visible documentalmente, la articulación de dichos requisitos con los instrumentos de planeación ni con las prioridades del Gobierno Nacional y Sectorial.
Política del Sistema de Gestión	No corresponde a un Instrumento de Planeación requerido por la ley	La Política del Sistema de gestión, hace parte del objetivo estratégico institucional No. 3, dado que define una de las formas en que se fortalecerá la gestión institucional.	No se evidencia la articulación	
Plan Indicativo Cuatrienal (PIC)	No se evidencia la articulación	El documento de PIC, consolida los mismos compromisos del Plan Indicativo Cuatrienal; sin embargo, no se puede reconocer en su contenido, la articulación con las prioridades del gobierno según el PND.	No se evidencia la articulación	
Planes de Acción	No se evidencia la articulación	En relación con el cumplimiento del PND, se identifican algunas acciones que indirectamente se relacionan, tal como se refleja a continuación, en los resultados presentados frente al cumplimiento del PND; sin embargo, no es clara su identificación	No se evidencia la articulación	

### 2.1.3. Cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un Nuevo País", la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se identifica involucrada en el cumplimiento de dos objetivos, tal como se relaciona a continuación:

CAPITULO	OBJETIVO	Apartes
V. COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS  Tomo I	Consolidar el desarrollo minero energético para la equidad regional	<p><b>d) Energía eléctrica para todos:</b> Se fortalecerá la institucionalidad del Comité de Seguimiento del Mercado Eléctrico Mayorista (CSMEM), de forma tal que brinde apoyo a la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y de la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>Uno de los problemas en la prestación del servicio de energía eléctrica se relaciona con la funcionalidad del <b>Sistema Único de Información (SUI)</b>, debido a las dificultades en la calidad y confiabilidad de la información registrada por las empresas prestadoras, que se ha encontrado alejada de funcionar de una manera oportuna y adecuada. En ese sentido, se hace necesario fortalecer el SUI para facilitar las funciones de inspección, vigilancia y control a cargo de la SSPD, la regulación económica a cargo de la CREG, y la asignación de subsidios por parte del MME.</p>
		<p><b>f) Acciones Transversales:</b> 5) mejorar la plataforma del Servicio Único de Información (SUI) administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).</p>

La Oficina Asesora de Planeación, informa durante el desarrollo de jornadas de validación de información, que las Actividades que pueden aportar al compromiso del PND 2014-2018 relacionado con SUI, corresponden a las relacionadas en la Tabla No. 1. A partir de esta información, la OCI analiza los datos y presenta las graficas del respectivo análisis

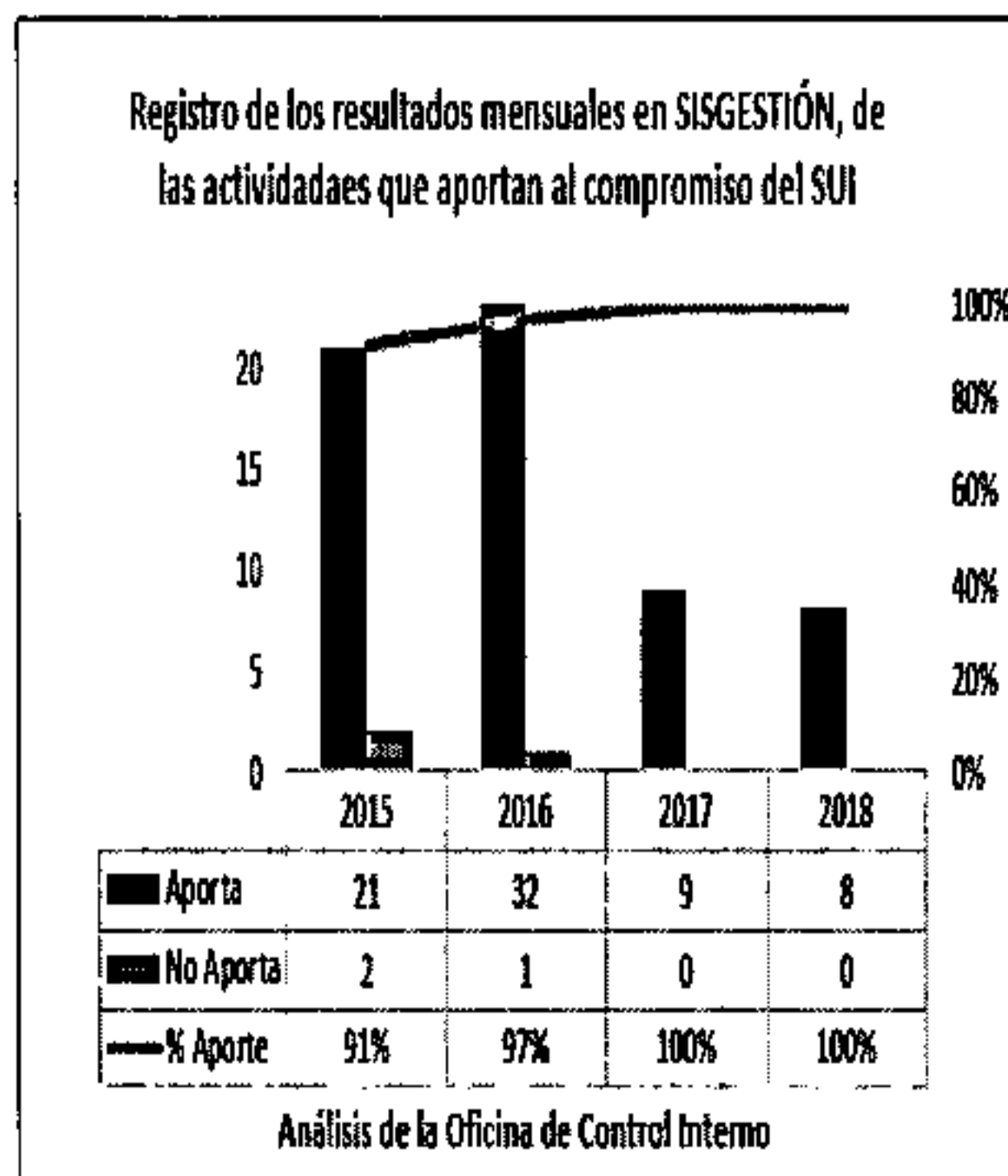
Tabla No. 1

Actividades de los Planes de Acción Aplicativo SIGGESTION 2015 - 2018					
Vigencia	No. Actividad SIGGESTION Delegada AAA	No. Actividad SIGGESTION Delegada EYG	No. Actividad SIGGESTION Grupo SUI	No. Actividad SIGGESTION TC	Total Actividades
2015	816	865	971	N.A	3
2016	N.A.	N.A.	11429, 11425, 11430	11453	4
2017	11639	N.A.	N.A.	11915	2
2018	N.A.	N.A.	N.A.	12098	1
Fuentes: Información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, en reunión de validación de información, realizada el 13 de noviembre de 2018.					10

### Análisis de Resultados realizado por la OCI:

En atención a la información revisada en SIGGESTIÓN, con respecto al Sistema de Información (SUI), se analizan 10 actividades registradas en los Planes de Acción comprendidos entre la vigencia 2015 a 2018 (Corte Sep.30), de las cuales nueve (90%), son concordantes con el Plan Nacional de Desarrollo.

Se identifica, que en promedio durante los cuatro años, el 96% de los resultados registrados en SIGGESTIÓN, aporta al compromiso del PND.





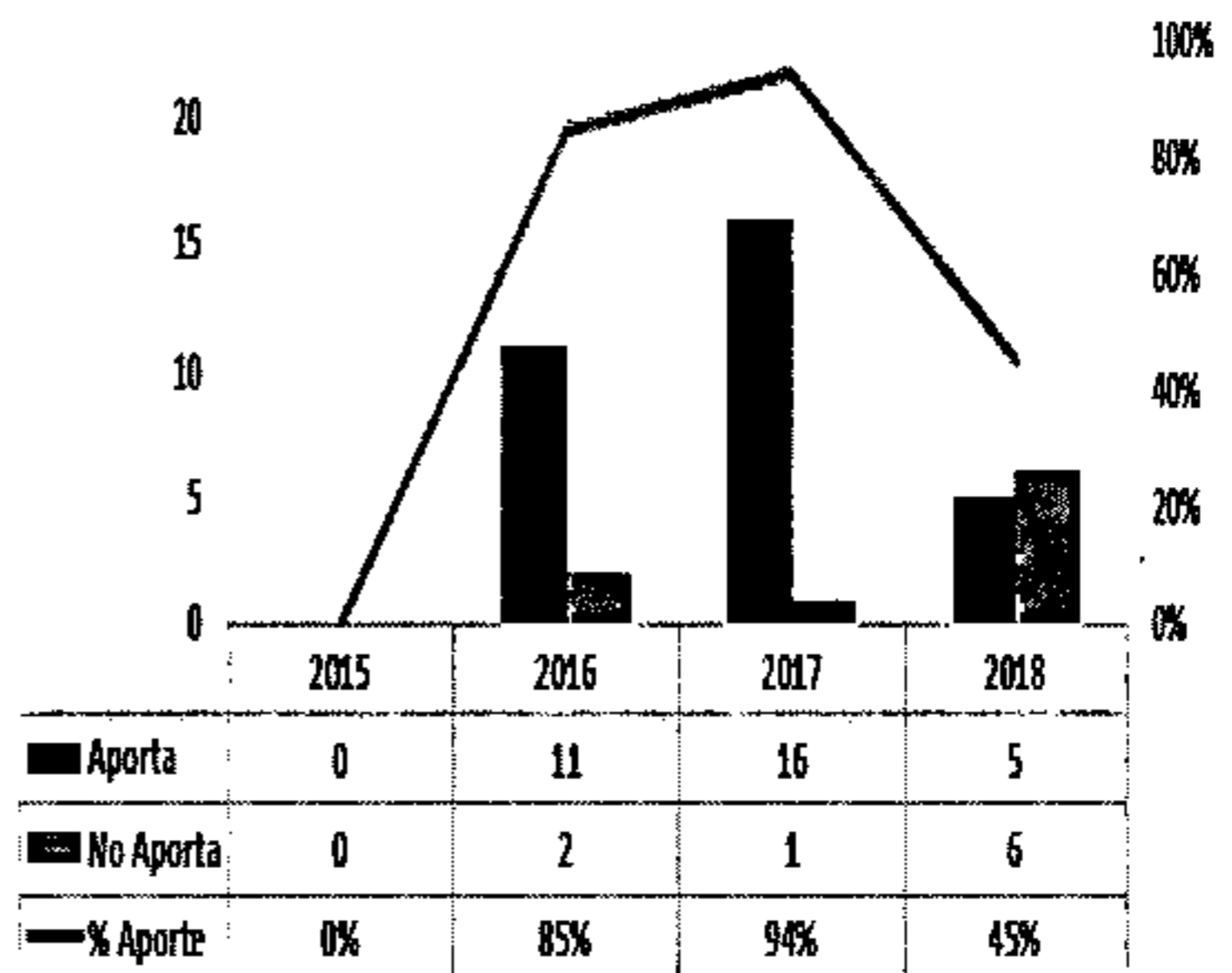
CAPITULO	OBJETIVO	Apartes
VI. MOVILIDAD SOCIAL Tomo I	Impulsar la planificación, actuación coherente y articulada de los sectores de vivienda, agua potable y saneamiento básico, bajo el concepto de "Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad" en complemento con las acciones estratégicas de movilidad urbana	<p><b>c) Acceso a agua potable y saneamiento básico (APSB)</b> 2. Fomentar la estructuración e implementación de esquemas de prestación sostenibles</p> <p>Fortalecer los procesos regulatorios, normativos y de vigilancia y control del sector de APSB. En esta línea se contempla la expedición de los marcos tarifarios por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en los que se reconozcan características regionales, se incentive el aumento de la productividad y la eficiencia en la gestión de los prestadores. En este contexto, se requiere fortalecer los procesos regulatorios que lleve a cabo la CRA y la medición de impactos de los mismos.</p> <p>Se implementarán esquemas de <b>vigilancia y control diferenciados</b> por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los que se tengan en cuenta las características de los mercados, la regulación y los instrumentos de planeación sectorial. Así mismo, se fortalecerá el ejercicio de las funciones de la Superintendencia.</p>

La Oficina Asesora de Planeación, informa durante el desarrollo de jornadas de validación de información, que las Actividades que pueden aportar al compromiso del PND 2014-2018 relacionado con Esquemas de Vigilancia y Control Diferenciado, corresponden a las relacionadas en la Tabla No. 1. A partir de esta información, la OCI analiza los datos y presenta las graficas del respectivo análisis

Tabla No. 1

Actividades de los Planes de Acción Aplicativo SIGGESTION 2015 - 2018			
Vigencia	Actividad SIGGESTION Delegada AAA	Actividad SIGGESTION Delegada Ey6	Total Actividades
2015	N.A.	N.A.	0
2016	11394, 11395	11303	3
2017	11681, 11682, 11683, 11688, 11689	11557, 11565, 11558, 11554	9
2018	12013, 12014, 12015, 12016	11946, 11947, 11948, 11949, 11950, 11951, 11952, 11964, 11965, 11966	14
Fuente: Información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, en reunión de validación de información, realizada el 13 de noviembre de 2018.			26

Registro de los resultados mensuales en SIGGESTIÓN, de las actividades que aportan al compromiso de Vigilancia y Control Diferencial



Análisis de la Oficina de Control Interno

**Análisis de Resultados realizado por la OCI:**

En atención a la información revisada en SISGESTIÓN, con respecto a los Esquemas de Vigilancia y Control Diferenciados, se analizan 26 actividades registradas en los Planes de Acción comprendidos entre la vigencia 2015 a 2018 (Corte Sep.30), de las cuales diez (38%), son concordantes con el Plan Nacional de Desarrollo.

Se identifica, que en promedio durante los cuatro años, el 78% de los resultados registrados en SISGESTIÓN, aporta al compromiso del PND.

En relación a las alertas de ejecución sobre el cumplimiento de los **planes de acción**, se identificó, que la Oficina Asesora de Planeación, está realizando estas alertas a través de Memorandos.

Para la vigencia 2018, la Oficina Asesora de Planeación, relacionó un total de 7 memorandos; sin embargo, ningún memorando fue respondido por los líderes de proceso.

Se recomienda, fortalecer el seguimiento sobre las alertas generadas, en términos de trazabilidad de las respuestas y cumplimiento de acciones, teniendo en cuenta lo establecido en el proceso de Direccionamiento Estratégico DE-PR-001, en la actividad “Realizar seguimiento del cumplimiento de lo establecido en instrumentos de planeación institucional de corto, mediano y largo plazo”.

De igual forma, y en relación al seguimiento de los objetivos estratégicos, la Oficina Asesora de Planeación, informa, que el seguimiento sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos se ve reflejado en los informes de gestión. A partir de esta información, la OCI analiza los datos, evidenciando:

Vigencia	Informe de Gestión	
2017	Informe Primer Trimestre	Se realiza el análisis de los resultados de los objetivos y estrategias; sin embargo, no se identifica específicamente en que se avanzó.
	Informe Segundo Trimestre	Se realiza el análisis de los resultados de los objetivos y estrategias; sin embargo, solo para el objetivo “Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios”, se expresa en que se avanzó.
	Informe Tercer Trimestre	Se expresa el resultado de los objetivos; sin embargo, el análisis no ahonda más allá de los resultados numéricos y no se identifican las estrategias que se cumplen o las que se encuentran rezagadas.
	Informe Cuarto Trimestre – Cierre de la Vigencia 2017	





<b>2018</b>	<b>N.A.</b>	La Oficina Asesora de Planeación, informa, que a partir de la versión No 12 del proceso, emitida el 01 de marzo de 2018, se definió que los informes de gestión solo se emitirán anualmente, dado que se cuenta con el aplicativo SIGGESTIÓN, mediante el cual se puede evidenciar el estado de los objetivos estratégicos y de los Planes de Acción.
-------------	-------------	---

Se recomienda para la vigencia 2018, definir los criterios de medición para los objetivos estratégicos y documentar su comportamiento y resultados.

**Observación 1.** No es factible determinar el cumplimiento porcentual sobre los compromisos establecidos para la SSPD en el PND 2014-2018, dado que, no se encontró documentación que determine el alcance institucional frente a dichos compromisos, (límite, criterios de programación, medición, seguimiento, evaluación y análisis de resultados); no obstante, se identificaron actividades que aportan parcialmente y que fueron analizadas por la Oficina de Control Interno; sin embargo, esta información, no es suficiente para determinar el estado real y actual de avance y cumplimiento frente al Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 en su etapa de cierre.

Se incumplen los criterios establecidos en la Ley 152 de 1994, Artículo 3<sup>o</sup> en relación al cumplimiento de los principios relacionados con: proceso de planeación, eficiencia, viabilidad y coherencia; así como, el artículo 29, que establece el compromiso de todos los organismos de la administración pública nacional, con respecto a la evaluación de resultados del PND, que debe desarrollarse a partir del seguimiento del plan indicativo cuatrienal y los planes de acción.

Se reitera la observación No. 3 del informe de auditoría al Subproceso de Planeación Institucional Anual, emitido con Radicado No. 20171400078573.

Se recomienda definir un esquema transversal de seguimiento, evaluación y análisis periódico, que dé cuenta del comportamiento y resultados establecidos en los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, evidenciando las prioridades del gobierno y su relación con la estructura organizacional y misional de la entidad.

#### **2.1.4. Proyectos de Inversión**

A continuación, se relaciona el resultado de la información revisada y analizada, con referencia a los proyectos de inversión de la Entidad, vigentes en el 2017 y 2018.



VIGENCIA 2017								VIGENCIA 2018						
Id Proyecto	Proyecto	APROPIACIÓN Vigencia 2017 Mlles	Presupuesto Comprometido (Registros)	% Ejecución 2017	% No Ejecutado 2017	Pagos Dic 31/2017	% Pagos 2017	APROPIACIÓN Vigencia 2018 Mlles	Presupuesto Comprometido (Registros)	% Ejecución 2018	% No Ejecutado 2018	Pagos Sep. 30/2018	% Pagos 2018	% Variación Apropiación Año
331	ADECUACION INFRAESTRUCTURA FISICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS NACIONAL	\$ 2.746	\$ 2.683	98%	2,30%	\$ 1.020	37%	\$ 2.870	\$ 2.277	79%	20,65%	\$ 1.044	36%	4%
152	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	\$ 8.020	\$ 7.649	95%	4,63%	\$ 5.188	65%	\$ 9.000	\$ 5.785	64%	35,72%	\$ 3.292	37%	12%
203	MEJORAMIENTO DE LOS NIVELES DE INCLUSION DE LA POBLACIÓN RECICLADORA DE OFICIO A NIVEL NACIONAL	\$ 1.647	\$ 1.567	95%	0,00%	\$ 1.093	66%	\$ 945	\$ 892	94%	5,61%	\$ 654	69%	-43%
205	FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	\$ 1.600	\$ 1.597	100%	0,00%	\$ 812	51%	\$ 2.059	\$ 2.032	99%	1,32%	\$ 1.359	66%	29%
213	DIAGNOSTICO VIGILANCIA INTEGRAL PRESTADORES AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO EN ÁREA RURAL	\$ 1.185	\$ 1.035	87%	0,00%	\$ 933	79%	\$ 1.100	\$ 986	90%	10,39%	\$ 701	64%	-7%
005	MEJORAMIENTO INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA SUPERSERVICIOS NACIONAL	\$ 1.622	\$ 1.503	93%	0,00%	\$ 1.132	70%	\$ 1.339	\$ 1.212	90%	9,50%	\$ 706	53%	-17%
304	INNOVACIÓN EN EL MONITOREO DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS COMBUSTIBLE A NIVEL NACIONAL	\$ 459	\$ 397	87%	0,00%	\$ 236	51%	\$ 1.800	\$ 1.300	72%	27,75%	\$ 953	53%	292%
		\$ 17.279	\$ 16.431	95%	4,91%	\$ 10.414	60%	\$ 19.113	\$ 14.484	76%	24,22%	\$ 8.709	46%	11%

Se identifica una ejecución de compromisos del 95% para la vigencia 2017 y del 76% en lo que va corrido en la vigencia 2018; este porcentaje ha aumentado en comparación con años anteriores; sin embargo, se mantiene la baja ejecución de pagos durante las dos vigencias; para el caso, 60% durante la vigencia 2017 y el 46 % con corte a septiembre de 2018.



Con referencia a las alertas sobre Proyectos de Inversión, se identificó, que éstas se realizan a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) y quedan registradas en las Actas de Comité.

Para la vigencia 2018, la Oficina Asesora de Planeación, relacionó un total de 7 actas; sin embargo, solo en 4 actas (57%), se refleja el seguimiento o la manifestación de situaciones sobre proyectos de inversión; por ésta razón, se recomienda, optimizar la generación y definición de mecanismos de control para hacer seguimiento a las alertas emitidas. No obstante, se destaca que los Gerentes de Proyectos o líderes de proceso, estén expresando en el CIGD, las fortalezas, dificultades y estrategias inmersas en el desarrollo de los proyectos de inversión.

Finalmente, y en relación a las recomendaciones realizadas por la OCI en el Informe de Auditoria de Gestión al Subproceso de Proyectos de Inversión, con Radicado 20171400070703, se observan avances en la actualización del procedimiento DE-P-001 Gestión de Proyectos de Inversión, el cual, incluye ajustes sustanciales para optimizar el seguimiento de proyectos; no obstante, se mantienen las recomendaciones en relación con el fortalecimiento de los esquemas de seguimiento y evidencias.

### 2.1.5. Documentación del Proceso en el Aplicativo SIGME

A continuación, se identifica la trazabilidad sobre los cambios realizados en la documentación del proceso.

Versión del proceso	Vigente Desde	Vigente Hasta	Objetivo del proceso Direccionalmente Estratégico	Integridad y Consistencia Aplicativo SIGME
10	23/08/2015	31/10/2017	Establecer el referente estratégico de la entidad para el mediano y corto plazo, mediante la formulación del plan indicativo cuatrienal y planes de acción anuales, con el fin de dar cumplimiento a las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Cargada V10 Consistente
11	1/11/2017	27/02/2018	Formular y hacer seguimiento a los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados con las prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de las funciones asignadas a la Superservicios.	Cargada V14 Inconsistente
12	01/03/2018	25/04/2018		Cargada V12 Consistente
13	26/04/2018	29/07/2018		La versión que aparece en la presentación del SIGME, corresponde a la No. 13, pero el documento anexo, corresponde a la versión 14. Inconsistente
14	30/07/2018	Actual		Visibilizada V14 Consistente

**Observación 2.** Se identifican inconsistencias en la información cargada en el aplicativo SIGME, en relación a la documentación del proceso, específicamente en lo que corresponde a la enumeración del versionamiento de documentos y los anexos cargados; cabe anotar, que esta situación también se ha evidenciado en procesos tales como Gestión Financiera – GF-PR-001, Adquisición de Bienes y Servicios – AS-PR-001, Gestión Administrativa y Logística GA-PR-001, entre otros.

Se incumplen, características de integridad, consistencia y accesibilidad de información, así como el numeral 7.5.3.1 literal a) de la Norma NTCISO 9001-2015. Se recomienda, generar acciones de control y seguimiento sobre la información de procesos cargada en el aplicativo.



**2.1.6. Avances en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

AVANCES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN					OPORTUNIDADES DE MEJORA
DIMENSIÓN	RESULTADO DE AUTODIAGNOSTICOS	ACTIVIDADES REALIZADAS AVANCE	CUMPLIO	CUMPLIO PARCIAMENTE	
Direccionamiento Estratégico y Planeación	"Ejercicio de identificación y documentación de los grupos de valor en el que participen las áreas misionales y se utilicen otras fuentes, que sirvan de insumo (v.gr: ejercicio de arquitectura empresarial que se adelantó en 2017, proyectos dirigidos a grupos de valor específicos como el de acueductos rurales dirigido a pequeños prestadores en la Delegada de AAA, información con la que cuenten las Direcciones Territoriales)	Identificación de las partes interesadas	X		Para la identificación de las partes interesadas, es necesario tener en cuenta lo estipulado en el Informe de auditoría punto 2.1.2. Se recomienda clasificar y depurar las partes interesadas que se encuentran en la actualidad en el formato DE-F-002., igualmente se recomienda identificar las características generales de cada parte interesada y los mecanismos de relacionamiento. Es importante, que en la matriz de comunicaciones del SIGME (MC-F-33), se identifiquen las mismas partes interesadas que se especifican en el formato DE-F-002.
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Identificar, de acuerdo con los aspectos mínimos que establece el Manual Operativo, los temas que se deben difundir al interior de la Superservicios	Matriz de comunicación	X		Se recomienda, en la matriz de comunicaciones identificar si el receptor de la comunicación es interno o externo.
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Incluir el diseño de estrategias de comunicación interna más creativas y participativas en el plan de trabajo que se diseñe en el marco de la dimensión de Comunicación e Información	Contrato 594-2018 AM-DE-010	X		Se verifican las actividades desarrolladas y establecidas en la acción de autocontrol AM-DE-010, se especifica que se diseñó y ejecutó un plan de trabajo para la difusión de información relativa a la dimensión y hacer más eficiente la estrategia de comunicación. Se recomienda documentar las actividades desarrolladas bajo la estrategia de comunicación e identificar el impacto generado institucionalmente.
Direccionamiento Estratégico y Planeación	"Diseñar un ejercicio de diagnóstico de capacidades y entornos. Una vez terminado el diagnóstico es importante informarle a funcionarios y contratistas donde se encuentra dicha información y socializar su utilidad para la toma de decisiones más pertinentes"	DE-F-003 Contexto Estratégico Institucional, de acuerdo con lo establecido en el documento DE-I-001 Instructivo para la formulación y seguimiento a la planeación institucional.	X		Tener en cuenta las recomendaciones del punto 2.1.1 del informe de auditoría.
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Promover la revisión de indicadores como insumo para el proceso de planeación y el ajuste de programas o proyectos cuando sea necesario	Indicadores planteados para la vigencia 2018	X		Se recomienda continuar con el seguimiento de los indicadores y la generación de las alertas, fortaleciendo la revisión de las acciones resultantes a partir de la emisión de las alertas. Es importante, documentar con los líderes de proceso, el seguimiento de las respuestas generadas.
Evaluación de resultados	Diseñar, desde la Oficina de Planeación, actividades a través de las cuales se promueva el uso de información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación para formular y ajustar planes, programas o proyectos (tanto desde el eje temático como presupuestal).	No se identifica		X	Se recomienda tener cuenta las observaciones y recomendaciones identificadas en el informe de auditoría de gestión.

**2. CONCLUSIONES**

1. Se identifica la implementación de acciones de mejora y autocontrol por parte de la Oficina Asesora de Planeación, en atención a las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno.
2. Se deben fortalecer los esquemas de seguimiento en todos los niveles del proceso de Direccionamiento Estratégico, en pro de la generación de informes de resultado, que soporten la toma de decisiones de la Alta Dirección.
3. Las recomendaciones de la OCI se han relacionado en el contenido del informe.

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