

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20241400071893**

Bogotá D.C., 27/05/2024

PARA        Doctor DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS  
              Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE            JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO ( E)

ASUNTO     Informe Auditoría de Gestión- Política de Gobierno Digital

---

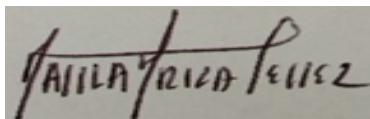
Respetado Doctor Quiroga.

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2024, 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 de Control Interno, realizó la Auditoría Interna de Gestión a la Política de Gobierno Digital, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, que se remite para su conocimiento y el fortalecimiento del proceso de toma de decisiones en la Entidad y la adopción de las medidas a que haya lugar.

Como resultado de la auditoría se generaron situaciones enmarcadas en enfoque hacia la prevención y recomendaciones respecto de las cuales se sugiere sean documentadas en el sistema de gestión de la entidad a través de las acciones correctivas, preventivas y/o correcciones, de acuerdo con el procedimiento vigente.

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 o unidades auditables de la Entidad, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



**DALILA ARIZA TÉLLEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno ( E)

Anexo: Informe de auditoría.

Copia: Camilo Ernesto Carvajalino - Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones,  
Elmer Felipe Durán - Superintendencia de Protección al Usuario y Gestión en Territorio,  
Fabio Andrés Rodríguez Rodríguez - Oficina de Comunicaciones  
Estefanía Nova Orozco -Oficina Asesora de Planeación e innovación Institucional.

Proyectó: Claudia Guerrero Pantoja Líder de Auditoría - Andrea Castro Torres- Equipo Auditor

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
20241400071893**

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 21	<b>Mes:</b> 05	<b>Año:</b> 2024
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

**1 DATOS GENERALES**

Proceso o Actividad Auditada:	Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Superintendencia de Protección al Usuario y Gestión en Territorio. Oficina de Comunicaciones. Oficina Asesora de Planeación e innovación Institucional.
Jefe(s) Dependencia(s):	Camilo Ernesto Carvajalino, Elmer Felipe Durán, Fabio Andrés Rodríguez Rodríguez. Estefanía Nova Orozco.
Objetivo General de la Auditoría:	Analizar el estado de madurez y aportes de la implementación de la política de gestión y desempeño de Gobierno Digital en el relacionamiento de la entidad con sus grupos de interés y en la transformación y generación de valor público de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Objetivos Específicos de la Auditoría:	1. Revisar el estado de implementación de Líneas de acción en la generación de valor público a partir del gobierno digital. 2. Revisar el estado de implementación de iniciativas dinamizadoras en la generación de valor público a partir del gobierno digital. 3. Revisar el estado de implementación de la innovación pública en la generación de valor público a partir del gobierno digital.
Alcance de la Auditoría:	Verificación de las líneas de acción y las iniciativas dinamizadoras de gobierno digital implementadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para mejorar el relacionamiento con el Estado - Ciudadano, la cual se extenderá a las dependencias que participen en el fortalecimiento de esta política tales como: Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Superintendencia de Protección al Usuario y Gestión en Territorio. Oficina de Comunicaciones. Oficina Asesora de Planeación e innovación Institucional
Tipo de Auditoría:	(Mixta)
Tipo de Informe:	(Preliminar)

<b>Auditor Líder</b>	<b>Equipo Auditor</b>
Claudia Patricia Guerrero Pantoja	Andrea Castro Torres

<b>Reunión de Apertura</b>					<b>Reunión de Cierre</b>						
<b>Día</b>	03	<b>Mes</b>	04	<b>Año</b>	2024	<b>Día</b>	27	<b>Mes</b>	05	<b>Año</b>	2024

**2 METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de la auditoría a la política de gobierno digital se realizó la verificación documental de los planes, reportes y proyectos de transformación documentados por la entidad como fuentes de verificación, así mismo se hizo verificación directa en los contenidos publicados en el portal institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20241400071893

### 3 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA Marco Teórico

Para el entendimiento del tema objeto de auditoría, se aborda la interrelación dimensión, políticas y procesos en el marco del Modelo de Planeación y Gestión MIPG, la política de gobierno digital hace parte de las políticas de gestión y desempeño que integran la dimensión de gestión con valores para resultados, es decir aporta a las entidades en el cumplimiento del propósito y fines para los cuales ha sido creada. Esta política integra las medidas de fortalecimiento interno, y de relacionamiento estado ciudadano.

#### 3.1 Contextualización marco de la Política de Gobierno Digital

De acuerdo con los elementos definidos en el manual de la Política de Gobierno Digital esta tiene como objetivo impactar la calidad de vida de los ciudadanos, la competitividad, desde la transformación digital del Estado. En la generación de valor público que se promueve desde esta política se abordan elementos que impactan el modelo de gestión de los procesos de la entidad y elementos que transforman la forma en la que se relaciona, interactúa y construye la gestión pública.

El alcance de la auditoría de Gobierno Digital se centró en la identificación de la madurez de la política a partir de la revisión de tres elementos **líneas de acción, iniciativas dinamizadoras y la innovación pública** como elemento transversal en la política a continuación se destallan los resultados del análisis de cada elemento.



Imagen: Elementos de la Política de Gobierno Digital

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20241400071893

**Líneas de Acción:** Son las acciones orientadas a desarrollar servicios y procesos inteligentes, tomar decisiones basadas en datos y consolidar un Estado abierto, con el fin de articular las Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital. Estas Líneas de Acción se materializan en las sedes electrónicas, siguiendo los estándares señalados para tal fin.

**Servicios y Procesos Inteligentes:** Esta línea de acción que la entidad desarrolle servicios y procesos digitales, automatizados, accesibles, adaptativos y basados en criterios de calidad, a partir del entendimiento de las necesidades del usuario y su experiencia, implementando esquemas de atención proactiva y el uso de tecnologías emergentes.

**Decisiones Basadas en Datos:** Esta línea de acción busca promover el desarrollo económico y social del país impulsado por datos, entendiéndolos como infraestructura y activos estratégicos, a través de mecanismos de gobernanza para el acceso, intercambio, reutilización y explotación de los datos, que den cumplimiento a las normas de protección y tratamiento de datos personales y permitan mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios.

**Estado Abierto:** Esta línea de acción promueve la transparencia en la gestión pública con un enfoque de apertura por defecto, y el fortalecimiento de escenarios de diálogo que promuevan la confianza social e institucional, además la colaboración y la participación efectiva de los grupos de interés, para fortalecer la democracia y dar soluciones a problemas de interés público a través de prácticas innovadoras, sostenibles y soportadas en tecnologías de la información y las comunicaciones.

**Iniciativas Dinamizadoras:** Comprende los Proyectos de Transformación Digital y las Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes, a través de las cuales se materializan las Líneas de Acción, que permiten dar cumplimiento al objetivo de la Política de Gobierno Digital con la implementación de mecanismos de compra pública que promuevan la innovación pública digital.

**Proyectos de Transformación Digital:** Comprende los proyectos que aportan a la generación de valor público mediante el aprovechamiento de las capacidades que brindan el uso y la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones y así alcanzar los objetivos estratégicos institucionales. Los proyectos de Transformación Digital deberán estar integrados al Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI).

**Innovación Pública Digital:** En la Política de Gobierno Digital, las entidades desarrollan un enfoque transversal basado en el relacionamiento con los Grupos de Interés, que genere valor público a través de la introducción de soluciones novedosas y creativas y que hagan uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de metodologías de innovación, para resolver problemáticas públicas desde una perspectiva centrada en los ciudadanos y en general, los habitantes del territorio nacional. Con el fin de fortalecer los procesos de innovación pública digital, los sujetos obligados promoverán la implementación de mecanismos de compra pública que faciliten al Estado la adquisición de bienes o servicios de base tecnológica que den respuesta a desafíos públicos respecto de los cuales no se encuentra una solución en el mercado o, si la hay, requiera ajustes o mejoras. Asimismo, promoverán la adopción de tecnologías basadas en software libre o código abierto, sin

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
20241400071893**

perjuicio de la inversión en tecnologías cerradas.<sup>1</sup>

**3.2 Resultados de Análisis de Líneas de Acción**

Con las definiciones descritas para el marco de la política de gobierno digital se abordarán los resultados de la revisión documental aportada por los procesos líderes de la política y de las iniciativas de transformación digital:

**3.2.1 Servicios y Procesos Inteligentes:** En la revisión de servicios y procesos digitales, automatizados, accesibles, adaptativos y basados en criterios de calidad, se revisó el avance registrado por la entidad en los proyectos fortalecimiento del SIGME, Migración fábrica de reportes, avance FURAG en las vigencias 2022 y 2023.

<b>Línea de acción Servicios y Procesos Inteligentes</b>	
<b>Criterio Evaluado</b>	<b>Resultado de la revisión</b>
<b>Procesos Inteligentes</b>	<p>La entidad avanzó en el ajuste del modelo de operación por procesos en los que se incorpora la gestión de tecnologías de la Información en adelante - TI, esta acción aumenta la madurez institucional en el desarrollo de procesos que respondan a las necesidades y experiencias de usuarios.</p> <p>La entidad identificó en el plan estratégico de tecnologías de información las acciones para desarrollar la arquitectura empresarial de la entidad y la alineación en la gestión de proyectos.</p> <p>La entidad presenta documentación que respalda el desarrollo de procesos de automatización orientados al aprovechamiento de la información pública con ejercicios de analítica.</p> <p>La entidad identifica en el en el mapa de ruta planteado en el plan estratégico de TI la incorporación tecnologías emergentes de acuerdo con las necesidades y prioridades que definidas (Servicios en la nube, analítica y big data)</p>

**3.2.2 Decisiones basadas en datos:** Para la revisión de la línea de acción de toma de decisiones se revisó la documentación aportada por la entidad en la definición de la gobernanza de datos, procedimiento de gestión de datos abiertos, plan de apertura de datos y el avance en el diligenciamiento del formulario único de registro de avance de la gestión FURAG 2022 y 2023.

<sup>1</sup> Conceptos descritos en el Decreto 767 de 2022 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital.  
EV-F-002 V.2

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20241400071893**

<b>Línea de acción Toma de decisiones basadas en datos</b>	
<b>Criterio Evaluado</b>	<b>Resultado de la revisión</b>
<p><b>Mecanismos de gobernanza para el acceso, intercambio, reutilización y explotación de los datos</b></p>	<p>Revisión del <b>Procedimiento Gestión de Datos Abiertos</b>: El documento establece el ciclo de identificación, priorización y aprobación en la entidad para la apertura y publicación de los datos abiertos.</p> <p>Revisión <b>Plan de Apertura de Datos</b>: La entidad documentó un plan de apertura de datos basada en el ciclo de vida de los datos con una programación de apertura para las vigencias 2021 y 2022.</p> <p>Revisión documento <b>Gobernanza de datos – grado de madurez</b>: El documento es un avance en el que se describe una etapa de diagnóstico y programación de actividades para la definición de la Gobernanza de información en la entidad.</p> <p>La Oficina de Control Interno en Desarrollo del <b>Rol de Enfoque hacia la prevención</b>:</p> <p>La entidad presentó evidencias de reunión en los que se menciona la actualización de los documentos soporte de la gobernanza para el acceso, intercambio, reutilización y explotación de los datos, así como el documento de Gobernanza de datos- grado de madurez, lo que constituye un esfuerzo institucional para fortalecer la gestión, sin embargo, es necesario que se considere los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incorporar en el ciclo de la gestión de los datos abiertos en la entidad la consulta y priorización a partir de <b>ejercicios de participación con los grupos de interés</b>, con el propósito de activar y fortalecer el ecosistema del uso de la información pública que se establece en la Gobernanza de la infraestructura de datos (Decreto 1389 de 2022).</li> <li>2. Incorporar en el ciclo de gestión de los datos <b>los tiempos de actualización, conservación y eliminación</b> de la información de acuerdo con los criterios de clasificación documental de los activos.</li> <li>3. Incorporar en la actualización del procedimiento de gestión de datos abiertos la acción de seguimiento a la <b>descarga y uso de los datos</b> publicados como elemento de monitoreo al uso y apropiación y satisfacción del usuario sobre la información pública.</li> <li>4. Incorporar en el plan de apertura de datos, el <b>mapeo de actores publicadores y reutilizadores</b> en la priorización de los conjuntos de datos a incluir, los criterios de priorización para definir la programación y urgencia de las acciones a realizar sobre los conjuntos de datos. Esta acción de consulta y priorización en la formulación del plan de apertura de datos debe registrarse en las acciones de participación que la entidad formula anualmente.</li> </ol>



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
20241400071893**

5. Incorporar en el plan de apertura de datos la descripción de las **acciones responsables y fechas** del plan de apertura o mejora de datos como herramienta de seguimiento para su cumplimiento.
6. Actualizar en el documento de **gobernanza de datos** la definición de roles, responsabilidades, articulación de los actores del ecosistema, alineados con la definición de objetivos estratégicos y la gobernanza de la arquitectura institucional.
7. Realizar verificación cruzada de las respuestas emitidas por la Entidad al Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), de cada vigencia y asignación adecuada para la contestación de las preguntas previstas por parte de la Función Pública.
8. La OCI mediante prueba aleatoria verificó algunas de las respuestas emitidas por la entidad evidenciando la no contestación de algunas preguntas como se evidencia a continuación:

130. Indique las estrategias que se implementaron durante la vigencia 2023 para capacitar a los grupos de valor e interés en el uso de los medios digitales dispuestos para acceder a la oferta institucional e interactuar con la entidad:

Selección múltiple

Código: GDI229

Grupos de valor e interés: Ciudadanía, sector privado, sociedad civil, academia, otras entidades públicas

- Cursos en línea dispuestos en la sede electrónica de la entidad
- Talleres o capacitaciones virtuales realizadas por la entidad
- Talleres o capacitaciones presenciales realizadas por la entidad
- Otras estrategias. Indique cuáles:

131. ¿Cuáles de las siguientes temáticas abordó la entidad en las estrategias de capacitación a sus grupos de valor e interés durante la vigencia 2023?

Selección múltiple

Código: GDI230

- Acceso a información publicada en la sede electrónica de la entidad
- Uso de canales de atención virtual
- Gestión de PQRSD a través de la sede electrónica de la entidad
- Acceso a trámites y servicios digitales dispuestos por la entidad a través de su sede electrónica
- Participación en la gestión institucional a través de medios digitales
- Otras temáticas. Indique cuáles:

En las preguntas anteriormente descritas, la Entidad a través de las diferentes dependencias como Direcciones Territoriales, Grupos SUI entre otros realizan capacitación sobre las herramientas dispuestas por la SSPD para interactuar con los grupos de valor, como se evidencia a continuación:

Capacitación Dirección Territorial Occidente: Conoce tus Derechos y Deberes de fecha 14 de septiembre de 2023, Alto Baudó, Choco.

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20241400071893**

**COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA** **13. Canales de Atención Virtual** **Superservicios**

**Te RESUELVO**  
Superservicios  
<https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>

**Call Center**  
PBX:  
6913005-  
018000910305

**Chat ciudadano**  
Disponible en  
nuestra web y en  
Te Resuelvo

**SIU**  
**Sistema Único  
de Información:**  
[www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co)

**Web:**  
[www.  
Superservicios.  
gov.co](http://www.Superservicios.gov.co)

**Facebook:**  
Superintendencia  
SSPD

**Twitter:**  
@Superservicios

**Instagram:**  
@superserviciossdpd

32

**Te RESUELVO**  
Superservicios

**Oficinas Digitales  
Superservicios**

☆☆ Solución a Errores Frecuentes ☆☆

**OFICINA DIGITAL**

**¿Que es una Oficina Digital ?**  
Las oficinas digitales son herramientas de autoservicio que buscan brindar acercamiento, cobertura y fortalecimiento de la estrategia de servicio al ciudadano y control social digital. Su objetivo principal es lograr la interacción de los usuarios de los SSPD, prestadores y ciudadanía en general con el portafolio de la entidad, la aplicación de Te Resuelvo y el portal interactivo.

**¿Cómo y dónde funcionan?**  
Para llevar a cabo esta estrategia, se realizó la adquisición de 32 Oficinas Digitales. La ejecución de eventos se realiza con apoyo de cada territorial. Cada Territorial debe brindar el acompañamiento de las estrategias para su correcta ejecución y desarrollo.

☆☆ Control diario - Estado de Oficinas Digitales ☆☆

**COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA** **10. Proceso de reclamación** **Superservicios**

**1**  
Antes de acudir a la SuperServicios,  
**INTERPONGA UN DERECHO DE PETICIÓN**  
ante la empresa prestadora del servicio exponiendo la situación que considera que afecta la prestación del servicio o que vulnera sus derechos como usuario del mismo.\*

**2**  
Si no está de acuerdo con la respuesta, dentro de los 5 días siguientes a la notificación, interponga ante la prestadora  
**UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN**

**3**  
Una vez resuelto el recurso de reposición, la empresa prestadora debe enviar al expediente a la SuperServicios, para que esta conozca y resuelva su  
**RECURSO DE APELACIÓN**

\*Las empresas tienen quince (15) días hábiles para responder al usuario.


El no contestar o la debilidad en las respuestas emitidas en el FURAG conlleva impactos negativos en la evaluación institucional, Incidencia en la toma de decisiones, oportunidades de mejora fallidas e impactos en la transparencia y la



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20241400071893**

	rendición de cuentas lo cual afecta la percepción pública y responsabilidad en la administración.
--	---

**3.2.3 Estado Abierto:** Se revisó el alcance de las acciones definidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública y el Plan Institucional de Participación Ciudadana, con el fin de identificar el fortalecimiento de escenarios de diálogo que promuevan la confianza social e institucional, la colaboración y la participación efectiva de los grupos de interés.

<b>Línea de acción Estado Abierto</b>					
<b>Criterio Evaluado</b>	<b>Resultado de la revisión</b>				
<b>Disponibilidad de información en el menú participa</b>	<p>Con la revisión de la información del menú participa la entidad pública información a los grupos de interés, de acuerdo con las orientaciones definidas por el Departamento administrativo de la función pública.</p> <p>La Oficina de Control Interno en Desarrollo del <b>Rol de Enfoque hacia la prevención:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Referenciar los periodos de <b>apertura y cierre de las consultas</b> para que el participante pueda identificar los procesos abiertos y consultar los resultados de los ejercicios ya culminados: <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="text-align: center;">  <p><small>Informe de resultados de la encuesta para la identificación de necesidades de operaciones estadísticas de agua potable Fecha de publicación: 1 de junio de 2023</small></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><small>Informe de resultados de la encuesta para la identificación de necesidades de operaciones estadísticas de disposición de residuos sólidos. Fecha de publicación: 27 de febrero de 2024</small></p> </div> </div> </li> <li>Programar y ampliar los periodos de <b>difusión y recepción de comentarios</b> en elementos como la participación en el Plan de Acción Institucional, Programa de Transparencia y Ética Pública y Plan Institucional de Participación Ciudadana, lo anterior teniendo en cuenta la importancia de los procesos de consulta, participación y colaboración ciudadana para el fortalecimiento del Estado Abierto <div style="margin-top: 20px;"> <p align="center">Participa en las actividades de planeación institucional</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Actividad</th> <th style="text-align: left;">¿Cuándo?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Participa en la construcción del plan de acción 2024 de la Superservicios.</td> <td>Del 30 al 31 de enero 2024</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Imagen: Periodo de recepción de aportes de la ciudadanía en el Plan de acción de la entidad 2024- Menú participa</i></p> </div> </li> </ol>	Actividad	¿Cuándo?	Participa en la construcción del plan de acción 2024 de la Superservicios.	Del 30 al 31 de enero 2024
Actividad	¿Cuándo?				
Participa en la construcción del plan de acción 2024 de la Superservicios.	Del 30 al 31 de enero 2024				

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20241400071893**

	<p><a href="https://superservicios.gov.co/sites/default/files/2024-03/Respuestas-comentarios-PTE-2024.pdf">https://superservicios.gov.co/sites/default/files/2024-03/Respuestas-comentarios-PTE-2024.pdf</a></p> <p><b>Recepción de aportes:</b></p> <p>Los aportes recibidos provienen de tres fuentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comentarios y propuestas recibidas durante la vigencia 2023 a través de formulario dispuesto a los colaboradores de la Superservicios, y de la ciudadanía en general, y que fueron socializados a través de nuestros canales institucionales a saber, redes sociales, correos electrónicos, y boletín Infórmate.</li> <li>2. Comentarios y propuestas recibidas durante la planeación participativa con vocales de control realizada el 25 de enero de 2024, previo a la publicación de la versión 1 del PTE 2024.</li> <li>3. Comentarios y propuestas recibidas durante las consultas al documento PTE 2024 versión 1 antes de su publicación el 31 de enero de 2024.</li> </ol> <p><i>Imagen: Periodo de publicación del Programa de Transparencia y Ética Pública- Documento Respuesta Comentarios PTEP 2024</i></p> <p><a href="https://superservicios.gov.co/sites/default/files/2024-03/Respuestas-comentarios-PTE-2024.pdf">https://superservicios.gov.co/sites/default/files/2024-03/Respuestas-comentarios-PTE-2024.pdf</a></p>
<p><b>Revisión Estrategia de Participación Ciudadana- Estrategia de Relacionamiento Programa de Transparencia y Ética Pública</b></p>	<p>La entidad presenta como estrategia de relacionamiento la propuesta de participación ciudadana, de acuerdo con los criterios evaluados en el FURAG 2023, es necesario que se desarrollen acciones para la madurez en el <b>modelo de relacionamiento:</b></p> <p>La Oficina de Control Interno en Desarrollo del <b>Rol de Enfoque hacia la prevención:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Diagnosticar el estado actual de la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía, que tenga en cuenta la caracterización de los grupos de interés, la medición de la política de servicio al ciudadano, informes de PQRDS, informes de resultados de los espacios de participación, la incorporación de espacios de participación con el uso de canales digitales.</li> <li>2 Generar espacios participativos con las diferentes áreas de la entidad y grupos de valor externos, para la construcción y priorización de las acciones de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, en cumplimiento de “una participación incidente, amplia y plural, que permita que todos los actores se reconozcan como parte de la gestión de lo público”. (PND Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026).</li> <li>3 Desarrollar el ejercicio de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, teniendo en cuenta la información de las herramientas o sistemas de registro de datos, uso y trazabilidad del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.</li> <li>4 Articular con el líder de gestión del talento humano la capacitación, cualificación y reconocimiento de los colaboradores de la entidad en temas del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.</li> <li>5 Articular con las unidades generadoras de información el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad web den los contenidos publicados, acuerdo con los criterios definidos en la resolución 1519 de 2020.</li> <li>6 Definir acciones de mejora en la gestión institucional derivado de la implementación de las acciones de participación ciudadana y/o rendición de cuentas, a través de la evaluación del cumplimiento de las acciones propuestas para la vigencia por cada fase del ciclo de gestión pública.</li> </ol>

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
20241400071893**

	<p>7 Fortalecer la gestión del conocimiento con la identificación y documentación de experiencias y buenas prácticas que generan valor y sirven como referente, así como la implementación de las acciones de mejora institucional como resultado de la documentación y sistematización de lecciones aprendidas.</p> <p>8 Para elevar el nivel de madurez del Estado Abierto es necesaria evaluar la incidencia de las actividades de participación ciudadana a partir de los ejercicios de consulta sobre sus temas de interés frente a la misionalidad, la formulación de planes, programas, proyectos, servicios, el control social a la gestión pública y sus resultados.</p> <p>9 Articulación de la iniciativa a partir de la definición del gobierno de datos que se requiere disponer el observatorio de Servicios Públicos por la vida, la preparación de los generadores para garantizar la calidad y oportunidad en la información.</p>
--	--

**3.3 Resultados de Análisis Proyectos de Transformación Digital**

Para identificar el nivel de madurez de la entidad en los proyectos de transformación digital se revisan los soportes de avance de las iniciativas adelantadas, el reporte de avance a la gestión a través de FURAG 2023 y el mapa de ruta descrito en el plan estratégico de tecnologías de la información.

<b>Iniciativa Dinamizadora- Transformación Digital</b>	
<b>Criterio Evaluado</b>	<b>Resultado de la revisión</b>
<b>Alineación Estratégica</b>	<p>La entidad presenta en la actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones los siguientes elementos:</p> <p>Identificación de grado de madurez de la entidad en un nivel de 2,7 Habilitador (La gestión de TI permite que las áreas cumplan con sus actividades haciendo uso de la tecnología. Para esto el área funciona como un negocio (siendo reflejo del sector o de la entidad), la administración del portafolio de servicios se orienta a los principales recursos y decisiones de inversión y los resultados de los servicios y soluciones se miden frente a metas formalmente establecidas)</p> <p>Definición de mapa de ruta y alineación estratégica: La entidad identifica el estado actual de los dominios del marco de referencia y articula al cumplimiento de los objetivos estratégicos las iniciativas planteadas en el PETI.</p> <p>Identifica un catálogo de brechas, en el que describe las acciones por crear o actualizar que contribuirán a la madurez de los dominios del marco de referencia.</p> <p>La Oficina de Control Interno en Desarrollo del <b>Rol de Enfoque hacia la prevención:</b></p> <p>La entidad identifica la integración a la plataforma X-ROAD como marco de interoperabilidad de la información con entidades del sector y entidades del orden nacional. En el reporte de FURAG la entidad registra cero transacciones, este reporte</p>

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
20241400071893**

	<p>no refleja los avances en intercambio de información desarrollados a través de la VPN.</p> <p>Revisar los requisitos y nivel de madurez de la entidad en acciones de intercambio que ya se adelantan como ruta de adopción de los servicios ciudadanos digitales y la integración de esta ruta en el mapa de iniciativas incorporadas en el PETI.</p>
--	--

**3.4 Resultados Innovación Pública Digital**



Fuente: Diagrama de articulación de la innovación en el Estado Abierto- DNP

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20241400071893**

<b>Innovación Pública Digital</b>	
<b>Criterio Evaluado</b>	<b>Resultado de la revisión</b>
<b>Innovación Pública Digital</b>	<p>La entidad presenta avances en la estrategia de innovación a partir de la iniciativa <i>modelo para gestionar necesidades tecnológicas, de analítica e innovación de la Superservicios</i>, con esta iniciativa se promueve la creación de una instancia única que permitiera la interacción entre la ciudadanía y colaboradores de la entidad para aplicar metodologías tecnológicas, de analítica y de innovación con el fin de dar soluciones a grupos de interés.</p> <p>La entidad presenta como avance la exploración de una herramienta para disponer en un sitio virtual para la innovación y la analítica.</p> <p>Con la documentación aportada, no es posible establecer el alcance definido en la entidad para el desarrollo de iniciativas de innovación pública, por lo cual la Oficina de Control Interno en Desarrollo del <b>Rol de Enfoque hacia la prevención Alerta:</b> sobre la necesidad de la identificación del alcance, mapeo del ecosistema de innovación, niveles de decisión y roles desde los cuales se impulsan las iniciativas en la entidad.</p> <p>Así mismo y teniendo en cuenta la madurez definida en el índice de capacidades para la innovación pública se hace necesario identificar el estado actual de los equipos y proceso institucionales que permitan definir una ruta desde la cual se aborden los siguientes entornos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Talento Innovador:</b> Habilidades para la resolución creativa de problemas, Prácticas que promueven la generación de nuevas ideas, Lugar de trabajo que incentiva la innovación.</li> <li>2. <b>Gestión y uso del conocimiento:</b> Para identificar, apropiar y transferir conocimiento, para compartir, socializar y usar información, para adaptar y replicar prácticas de cambio.</li> <li>3. <b>Colaborativo:</b> Colaboración con el ecosistema para innovar, Estructura interna para cooperar.</li> <li>4. <b>Normativo y de Procesos:</b> Formas alternativas de regular y reglamentar para motivar actitud innovadora, Gestionar recursos para impactar de manera positiva el alcance de la innovación pública.</li> </ol> <p>Frente a <b>la innovación digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. identificar con claridad cuál es la apuesta institucional de acuerdo con los criterios de la innovación pública digital.</li> <li>2. Articulación en la entidad para incorporar en los procesos de participación prácticas de innovación pública digital como la generación de alianzas para resolver problemas de interés común, la transformación de las herramientas en la prestación de servicios, la articulación con laboratorios y comunidades de prácticas de innovación pública digital, investigaciones o desarrollos tecnológicos o de innovación.</li> </ol>



## **INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20241400071893**

### **4. CONCLUSIONES**

1. Se identificaron recomendaciones que pueden documentarse en acciones correctivas, preventivas o de mejora para fortalecer el Gobierno Digital en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, incluyendo la mejora de la gobernanza de datos y la promoción de la participación ciudadana y el fortalecimiento del modelo de relacionamiento.
2. Es fundamental actualizar procedimientos, capacitar al personal y mejorar la disponibilidad de información para los grupos de interés, así como evaluar el impacto de las acciones de participación ciudadana en la entidad.
3. Se destaca la importancia de alinear los proyectos de transformación digital con los objetivos estratégicos de la entidad, asegurando que la innovación pública digital contribuya de manera efectiva a la misión y visión de la Superintendencia.
4. Se requiere identificar el estado actual de los equipos y procesos para promover la innovación pública, así como la articulación de la innovación pública digital en la propuesta de la entidad, lo que requiere un compromiso institucional sólido y la colaboración de las diferentes dependencias.
5. Para impulsar la innovación pública digital, se sugiere un enfoque centrado en el usuario, la seguridad y protección de datos, y la capacitación de los colaboradores en la Política de Gobierno Digital, garantizando así un desarrollo efectivo y sostenible en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### **5. RECOMENDACIONES E INVITACIÓN A LA MEJORA**

1. Compromiso institucional: Mantener el compromiso por parte de la alta dirección de la entidad pública para impulsar la transformación digital. Mediante la asignación de recursos humanos, financieros y tecnológicos adecuados, así como establecer metas claras y medibles para la implementación de la política de gobierno digital.
2. Participación y colaboración: Mantener la participación y colaboración de diferentes actores dentro y fuera de la entidad pública en el proceso de implementación del modelo de relacionamiento. Esto incluye a los servidores públicos, usuarios y ciudadanos, así como a empresas privadas, organizaciones de la sociedad civil y académicos. La colaboración interinstitucional también puede ser clave para compartir recursos y buenas prácticas.
3. Enfoque centrado en el usuario: Priorizar las necesidades y expectativas de los usuarios en el diseño y la implementación de servicios digitales. Esto implica realizar investigaciones de usuario, recopilar retroalimentación continua y garantizar la accesibilidad y la usabilidad de los servicios digitales para todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con discapacidades o con acceso limitado a la tecnología.



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20241400071893**

4. Seguridad y protección de datos: Mantener la seguridad de la información y la protección de datos personales es fundamental para generar confianza en los servicios digitales del gobierno. A través de la implementación de medidas de seguridad cibernética robustas, cumplimiento con las normativas de protección de datos vigentes y promoviendo la conciencia sobre la importancia de la seguridad digital entre los empleados y los usuarios.
5. Realizar capacitación de la Política de Gobierno Digital a los colaboradores responsables de diligenciar el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), con el fin de responder en completitud y aportar evidencias sólidas al momento de reportar.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Dalila Ariza Téllez	Jefe Oficina Control Interno (e)	