

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

20241400189313

Bogotá D.C., 16/12/2024 12:32:30

PARA **Doctor LIBARDO YANOD MARQUEZ ALDANA**
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios
RAFAEL HERNANDO TABARES HOLGUIN
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible
DIEGO ALEJANDRO OSSA URREA
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)
ELMER FELIPE DURÁN CARRON
Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión Ejercicio de la función de inspección vigilancia y control en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios - (Decreto 1369 de 2020 - Proceso de Vigilancia e Inspección - IVC Transversal).

Respetados Doctores:

La Oficina de Control Interno – OCI -, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2024, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de las unidades de gestión y la efectividad de los controles, así como el Sistema de Control Interno, realizó la Auditoría Interna de Gestión al Ejercicio de la Función de Inspección Vigilancia y Control - IVC -, en la Superservicios (Decreto 1369 de 2020 - Proceso de Vigilancia e Inspección - IVC Transversal).

Mediante Memorando 20241400095783 del 8 de julio de 2024, se designó a la funcionaria Dalila Ariza Téllez, profesional especializada, como revisora de este ejercicio de aseguramiento, con el propósito de garantizar la independencia y objetividad en el mismo, a cargo de realizar las siguientes actividades:

“...un monitoreo al avance de la auditoría, de acuerdo con la programación y demás aspectos contenidos en el plan individual correspondiente, verificando que las pruebas de auditoría se encaminen a satisfacer los objetivos del ejercicio auditor, el cual debe considerar los riesgos, tanto operativos como estratégicos, de la unidad auditada.

... la revisión cruzada del (informe de auditoría), de modo que sea objetivo, conciso y guarde coherencia con los objetivos planteados. Además, el informe debe incluir toda la información necesaria para comprender las observaciones y recomendaciones formuladas por el equipo auditor, las cuales deben ser factibles de implementar. (...) el informe debe redactarse de manera

clara, en un tono constructivo y orientado a la mejora, presentando una visión equilibrada entre fortalezas y debilidades de la Entidad”.

Como resultado de la auditoría se generaron tres (3) observaciones respecto de las cuales deberán formularse las acciones correctivas, preventivas y/o correcciones, de acuerdo con el procedimiento MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, por parte de los líderes del Proceso de Vigilancia e Inspección y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

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 de los procesos o unidades auditables de la Entidad, contribuyendo al logro de altos estándares de desempeño en la gestión institucional.

Cordialmente,



JUAN JOSÉ PEDRAZA VARGAS
Jefe Oficina de Control Interno

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020
Anexo: Informe de auditoría.

Copia: Sebastián Andrés Muñoz Burgos - Director de Entidades Intervenidas y en Liquidación (E)
María Stella Garzón – Directora Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)
Martha Helena Muñoz – Directora Técnica de Gestión de Aseo (E)
Luis Felipe Salamanca Cachay - Director de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Héctor Horacio Suárez Bernal – Director Técnico de Gestión de Energía
Eliana Paola Bohórquez Rodríguez - Directora Técnica de Gestión de Gas
Clara Faczuly Munevar Amézquita - Directora de Investigaciones de Energía y Gas Combustible
Rebeca Mercedes Padilla Durán - Directora Territorial Noroccidente
Esther Cecilia Zabaleta Meza – Directora Territorial Nororiental
Carlos Humberto Zapata Hernández – Director Territorial Occidente
Eugenia Aguilar Rueda – Directora Territorial Oriente
Patricia Almario Ortiz – Directora – Directora Territorial Suroriental
Anyi Viviana Manrique Amaya – Directora Territorial Suroccidental
Jaime Alberto Guerra Páez – Jefe Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión (E)
Jorge Alberto Blanco Duarte – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (E)

Proyectó: Ana María Velásquez Posada – Asesora Oficina de Control Interno – Líder de Auditoría
Revisó: Dalila Ariza Téllez – Profesional Especializada Oficina de Control Interno

1 DATOS GENERALES

Proceso o Actividad Auditada:	Ejercicio de la función de inspección vigilancia y control en la Superservicios - (Decreto 1369 de 2020 - Proceso de Vigilancia e Inspección - IVC Transversal).
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
Objetivo General de la Auditoría:	Evaluar la estructuración, articulación y coordinación de la Superservicios para el ejercicio de la función de inspección, vigilancia y control (IVC), en atención a las funciones de supervisión que le han sido atribuidas en el ordenamiento jurídico vigente, la estrategia general de la Entidad, los lineamientos del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios y las competencias de cada dependencia, a fin de contribuir a la mejora continua de gestión misional.
Objetivos Específicos de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> - Medir los niveles de articulación, entendimiento y alineación estratégica en el ejercicio de la función de vigilancia, inspección y control atribuida a la Superservicios. - Identificar puntos críticos, redundancia y cuellos de botella en los procesos relacionados con el ejercicio de la función de IVC en la Superservicios, así como la revisión de los riesgos y controles implicados. - Identificar los procesos, procedimientos y actividades que permiten el ejercicio de la función de inspección vigilancia y control en la Entidad y aquellos que generan información relevante que puede contribuir a su ejecución efectiva, así como su documentación y el flujo de información entre los mismos (entradas y salidas).
Alcance de la Auditoría:	La auditoría abarca la verificación de la estructuración, articulación y coordinación de la función de IVC a cargo de la Superservicios, la aplicación del ordenamiento jurídico vigente, la jurisprudencia y doctrina en la materia, el ejercicio de la función de supervisión por parte del Estado Colombiano y la revisión de todos los procesos que permiten el ejercicio de dicha función por parte de la Entidad o que generan información relevante que puede contribuir a su ejecución efectiva.
Tipo de Auditoría:	Mixta (presencial y virtual)
Tipo de Informe:	Final

Auditor Líder	Equipo Auditor
Ana María Velásquez Posada	Germán Darío Guerrero Gelpud – Profesional Especializado Diego Andrés Preciado Torres – Profesional Especializado Lina Jimena Rincón Barrera – Profesional Especializada Ángelo Maurizio Díaz Rodríguez – Profesional Especializado

Reunión de Apertura				Reunión de Cierre							
Día	15	Mes	05	Año	2024	Día	16	Mes	12	Año	2024

2 METODOLOGÍA

En esta auditoría, la OCI tomó como punto de partida los aspectos críticos identificados en otros ejercicios de aseguramiento y consultoría, con incidencia en el ejercicio de las funciones de IVC por parte de la Entidad, así como la información asociada al Proceso de Vigilancia e Inspección e incorporada en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME, y la interacción de esta unidad auditable con otras con las que comparte documentación relevante.

Durante el desarrollo del trabajo de la evaluación se realizaron solicitudes de información al Despacho del señor Superintendente, Grupo de Tareas Especiales para IVC, a las superintendencias delegadas, a las distintas direcciones territoriales de la Entidad¹, y a otras dependencias de la Entidad a cargo de los procesos de apoyo de la misma, cuyas respuestas forman parte de las evidencias del trabajo aseguramiento.

Para alcanzar los objetivos específicos de la auditoría, que contribuyen a la consecución de su objetivo general, se diseñaron unas pruebas de auditoría para ser practicadas a los superintendentes delegados,

¹ Para las entrevistas no se tuvo en cuenta la Dirección Territorial Centro, dado que no se cuenta con un director en propiedad.

a los directores y funcionarios a cargo del ejercicio de las funciones de IVC en la Superservicios (entrevistas y encuestas), que permitieron la comprobación de las hipótesis formuladas por el equipo auditor, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo.

Para realizar una medición objetiva de los resultados obtenidos se utilizaron técnicas de estadística descriptiva y análisis de datos, segmentando al personal en categorías, de acuerdo con la distribución de sus puntuaciones, facilitando la identificación de patrones acordes con su desempeño, medido a partir de la respuesta correcta a las preguntas realizadas en las encuestas y entrevistas. En tal sentido, el análisis determinó la distribución de resultados en quintiles y su correspondiente graduación de desempeño como se muestra a continuación:

Tabla No. 1 – Criterios estadísticos.

Categoría	Quintil 1 (<20%)	Quintil 2 (≥ 20% - < 40%)	Quintil 3 (≥ 40% - < 60%)	Quintil 4 (≥ 60% - < 80%)	Quintil 5 (≥ 80%)
Entendimiento	Muy bajo entendimiento	Bajo entendimiento	Entendimiento parcial	Alto entendimiento	Muy alto entendimiento
Articulación	Muy baja articulación	Baja articulación	Articulación parcial	Alta articulación	Muy Alta articulación
Alineación estratégica	Muy baja alineación	Baja alineación	Alineación parcial	Alta alineación	Muy alta alineación
Alineación Superintendente	Muy baja alineación	Baja alineación	Alineación parcial	Alta alineación	Muy alta alineación

Fuente: Creación propia bajo criterios de estadística descriptiva.

Es importante aclarar que el presente informe se realiza en el marco de los objetivos y alcance de la auditoría, mediante la aplicación de muestras (un número total de 172 funcionarios encuestados y 10 entrevistados), por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades relacionadas con el ejercicio de las funciones de IVC en la Entidad.

3 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

3.1 COMPONENTE DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ENTENDIMIENTO	Las competencias en materias de IVC en la Superservicios son claras y conocidas por los servidores de las áreas misionales la entidad.

3.1.1 Fundamentos y conceptos de las funciones de IVC

El ejercicio de la inspección, vigilancia y control por parte de la Superservicios, se enmarcan en los conceptos de supervisión estatal y función de policía administrativa.

La organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE -, concibe la supervisión estatal como un conjunto de mecanismos y acciones que permiten a un Estado garantizar que las políticas públicas y el actuar de los actores públicos y privados se desarrollen de acuerdo con el ordenamiento jurídico. Para la OCDE una supervisión efectiva tiene como presupuesto contar con un personal capacitado, recursos adecuados, claridad en la sanción de incumplimientos e independencia.

En el Estudio de la OCDE sobre la política regulatoria en Colombia, Más allá de la Simplificación Administrativa², esta organización señala que la Superservicios es “...responsable de la supervisión y control del cumplimiento de las regulaciones y leyes pertinentes. Puede imponer sanciones a quienes las infrinjan. Supervisa los contratos con empresas privadas que ofrecen servicios públicos y establece sistemas de información y contabilidad armonizados para el suministro de servicios. También supervisa la adecuada aplicación de subsidios a la población en situación de pobreza”.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 370 de la Constitución Política, “...corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten”.

Ahora bien, el concepto de la función de policía administrativa ha sido desarrollado, en el país, de manera jurisprudencial. La Corte Constitucional, define dicha función como el “...conjunto de medidas coercitivas utilizables por la administración para que el particular ajuste su actividad a un fin de utilidad pública y lograr de esa manera la preservación del orden público”³.

En tanto el Consejo de Estado señala que “...se entiende que las funciones de inspección, vigilancia y control...de las superintendencias -sin importar el contenido de sus funciones-, se encuentran enmarcadas dentro de las funciones de policía administrativa, que materializan, de manera preventiva, la adopción de medidas coercitivas”.

Entendido el marco conceptual de las funciones, cuyo ejercicio por parte de la Superservicios, es objeto de la auditoría, el equipo auditor verificó el entendimiento particular dado a las mismas, tomando dos fuentes de referencias las sentencias de constitucionalidad⁴, los conceptos de la Oficina Asesora Jurídica, en la materia y las superintendencias consultadas⁵. Así mismo, estableció las distintas actividades que se despliegan en el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, así:

Infografía No. 1

² OCDE (2014), Estudio de la OCDE sobre la política regulatoria en Colombia: Más allá de la simplificación administrativa, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264201965-es>

³ Corte Constitucional, Sala Plena, sentencia C-024 del 27 de enero de 1994, Expediente N° D-350. M.S. Alejandro Martínez Caballero.

⁴ Corte Constitucional, Sala Plena, sentencias C-782 del 26 de septiembre de 2007, expediente D-6702. MP. Jaime Araujo Rentería y C-570 del 18 de junio de 2012, expediente D-8814. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

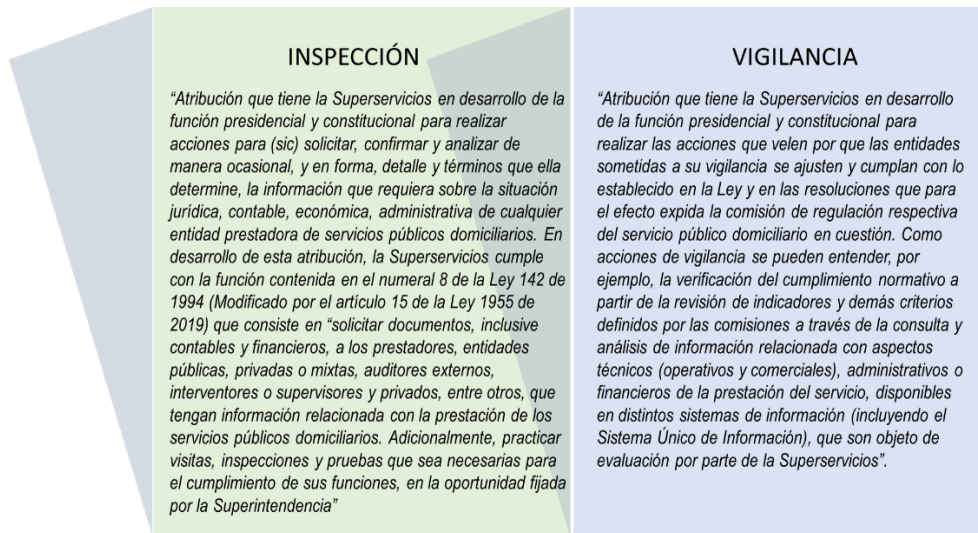
⁵ SUPERSERVICIOS (conceptos OAJ-2023-535 y OAJ-2024-207), SUPERFINANCIERA (2024052985-001-000 22/05/2024), SUPERSOLIDARIA (20241100229951 29/05/2024) Y SUPERSALUD (0241600001282481 25/06/2024).



Creación OCI – Fuente: Sentencias Corte Constitucional, Superintendencias consultadas.

A partir de la anterior conceptualización de las funciones de inspección, vigilancia y control, el equipo auditor verificó las definiciones contenidas en los Procesos de Vigilancia e Inspección y Medidas para el Control, encontrando lo siguiente:

Infografía No. 2



Creación OCI – Fuente: Superservicios – Proceso de Vigilancia e Inspección.

Al confrontar estas definiciones con los conceptos formulados por la Corte Constitucional y la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, se pudo establecer que se encuentran alineados, sin embargo, para un mayor entendimiento, la OCI recomienda diferenciar el concepto, de las acciones a través de las cuales se materializa.

Si bien la Corte Constitucional señala un mismo propósito para ambas funciones, verificar que el vigilado se ajuste a la norma, su ejercicio es diferente, como puede apreciarse en la infografía precedente.

Referente al Control, no se evidencia una definición en el Proceso de Medidas para el Control y sus procedimientos, por lo que se recomienda la adopción general del concepto de control relacionado con la supervisión que ejerce la Entidad.

A fin de medir el entendimiento de los conceptos antes indicados, el equipo auditor practicó una prueba de auditoría (encuesta), a los funcionarios de las áreas misionales de la Entidad, la cual arrojó los siguientes resultados:

Grafica No. 1



Creación OCI - Fuente: Encuesta.

Nótese que, de acuerdo con los criterios contenidos en la Tabla No. 1, el entendimiento de los conceptos antes mencionados por parte de los servidores que los aplican, directamente, en su labor diaria, es parcial (56,53%). La OCI en su Rol de Enfoque Hacia la Prevención, sugiere solicitar la inclusión de la temática: “Fundamentos y conceptos del ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control”, en el Plan Institucional de Capacitación de la Entidad, para fortalecer las competencias de dicho personal.

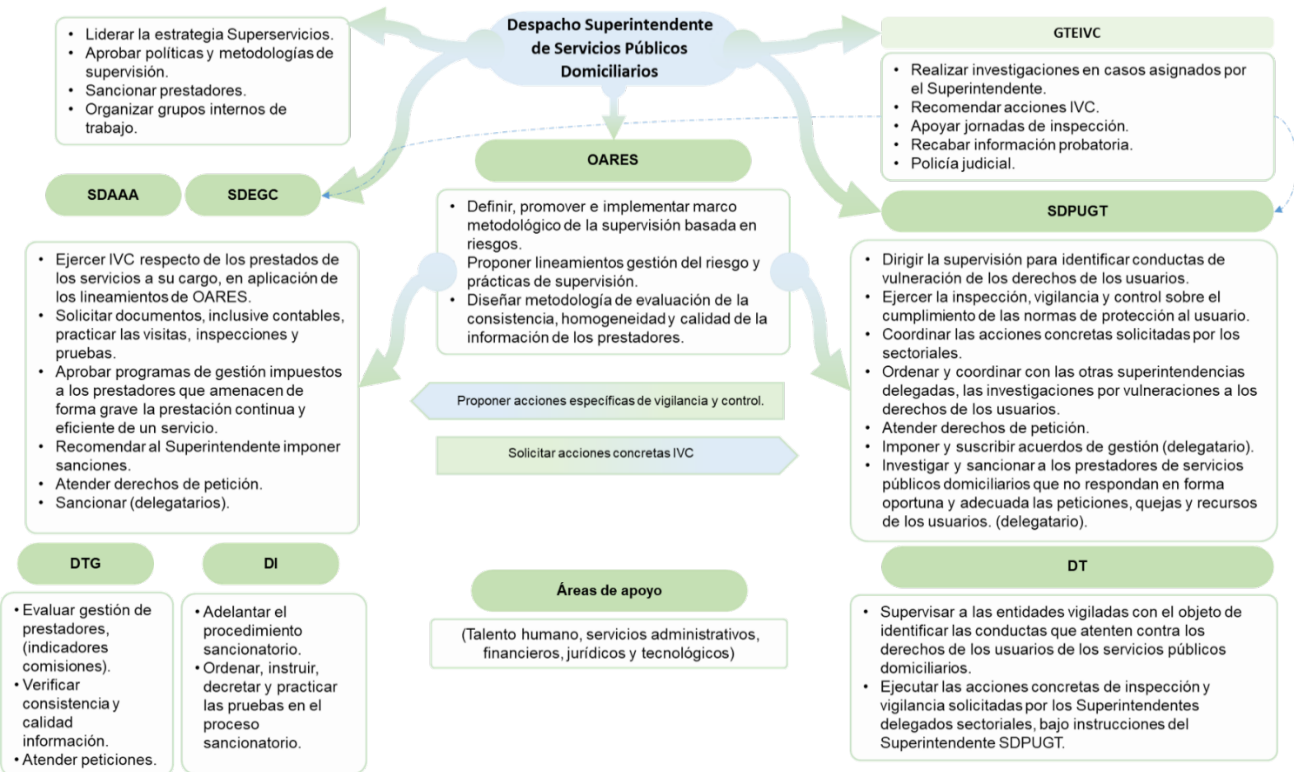
3.1.2 Responsables de la Inspección Vigilancia y Control

En desarrollo del alcance de la auditoría, el equipo auditor verificó las competencias de inspección, vigilancia y control asignadas a las distintas dependencias de la Superservicios, consagradas en el Decreto 1369 de 2020, adicionando aquellas delegadas o asignadas por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante actos administrativos vigentes en el período auditado⁶.

En la verificación indicada se determinaron las dependencias que tienen a cargo dichas funciones en la Superservicios y las interacciones que se desarrollan entre las mismas, para su cumplimiento. En primer lugar, se tiene el Superintendente de Servicios Públicos domiciliarios, el Grupo de Tareas Especiales para IVC (GTEIVC), adscrito a su Despacho y la Oficina Administración de Riegos y Estrategias de Supervisión (OARES). En segundo lugar, se encuentran las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (SDAAA), para Energía y Gas Combustible (SDEGC), llamadas en este informe superintendencias delegadas sectoriales y para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT). En tercer lugar, se identifican las Direcciones Técnicas de Gestión y las de Investigaciones, adscritas a las superintendencias delegadas sectoriales y las Territoriales que dependen de la SDPUGT.

Infografía No. 3

⁶ Resoluciones SSPD 2021100012995 del 29 de marzo de 2021, 20221000728125 del 17 de agosto de 2022, 20231000267945 del 8 de mayo de 2023, 20231000289865 del 24 de mayo de 2023, 20241000061635 del 13 de febrero de 2024.
EV-F-002 V.3



Creación OCI – Fuente: Decreto 1369 de 2020 y actos de delegación *Dirección Técnica de Gestión (DTG) – Dirección de Investigaciones (DI) – Dirección Territorial (DT).

En el ejercicio de la auditoría, la OCI pudo constatar que las funciones de IVC tienen la misma naturaleza, sin importar que dependencia de la Entidad las ejerza, su conceptualización es igual y su destinatario siempre será el sujeto vigilado, que para el caso de la Superservicios es el prestador de los servicios públicos domiciliarios.

El propósito de la inspección y la vigilancia siempre será el mismo; que los vigilados presten un servicio en condiciones de calidad, oportunidad y continuidad, conforme a la normatividad vigente (inspección y vigilancia) y corregir fallas en la prestación, así como disuadir a los supervisados por la Entidad para que se abstengan de infringir dicha normatividad (control).

No puede perderse de vista que los servicios públicos domiciliarios han sido catalogados como “esenciales” por el legislador⁷ y que el Estado debe garantizar el acceso a los mismos a todos los habitantes del territorio, en condiciones de universalidad, equidad, contribuyendo con ello a la mejora de su calidad de vida.

No obstante lo anterior, el alcance de las funciones es el que varía según los servicios y temáticas asignadas a las distintas superintendencias delegadas.

En las entrevistas a los Superintendentes delegados, estos manifestaron que corresponden a las sectoriales los temas estructurales y técnicos de los servicios, mientras que a la SDPUGT los temas que vulneren los derechos de los usuarios. El problema de estos criterios es que, en un momento dado, los temas estructurales y técnicos también pueden afectar directamente al usuario, por lo que no permiten una diferenciación clara.

⁷ Ley 142 de 1994, artículo 4. EV-F-002 V.3

Un ejemplo de esta situación se encuentra en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en el que se establecen los derechos del usuario frente a la falla del servicio público domiciliario⁸, como son el descuento del cago fijo, la indemnización, etc. En esta situación pueden confluir temas técnicos a cargo de las superintendencias delegadas sectoriales, al tiempo que la vulneración de los derechos del usuario a cargo de la SDPUGT.

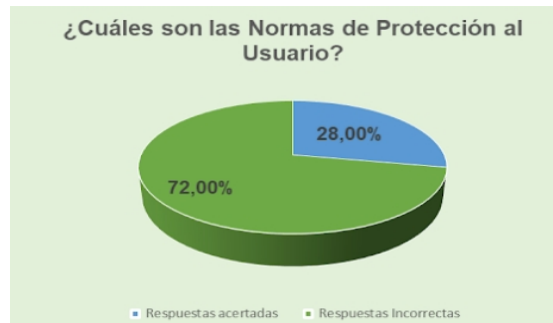
La OCI considera que el Decreto 1369 de 2020, no es claro en la solución por lo que la diferenciación en las funciones debe hacerse vía documentación del Proceso de Vigilancia e Inspección y debe obedecer a unos acuerdos entre las dependencias implicadas, con la colaboración de la Oficina Asesora Jurídica cuando haya lugar a ello.

En el estudio normativo que ha realizado el equipo auditor, observa que el significado y alcance de la expresión “*normas de protección al usuario*”, contenida en el artículo 22.8 del Decreto 1369 de 2020, es fundamental para determinar la competencia de la SDPUGT en materia de IVC.

Sin embargo, al indagar en las encuestas y entrevistas realizadas a los servidores de esta dependencia y sus direcciones territoriales se encontró mucha disparidad en el entendimiento sobre cuáles son dichas normas, concepciones que van desde involucrar todo el régimen de los servicios públicos domiciliarios a entender que las mismas se agotan en los artículos 9 y 154 de la Ley 142 de 1994.

No hay unanimidad sobre este entendimiento, lo cual se refleja así:

Gráfica No. 2



Creación OCI - Fuente: Entrevistas y encuestas.

Es de anotar que un catálogo de derechos de los usuarios extraído de todo el régimen de los servicios públicos domiciliarios puede ayudar a entender el alcance de las funciones de IVC de la SDPUGT, pero la OCI considera que al ser tan amplio puede involucrar, como ya se ha mencionado, aspectos técnicos a cargo de las superintendencias delegadas sectoriales.

Por tanto, en su Rol de Enfoque Hacia la Prevención la OCI recomienda indicar en el Proceso de Vigilancia e Inspección el alcance las funciones de IVC de las distintas superintendencias delegadas, para evitar conflictos de competencia, ya que el Decreto 1369 de 2020, no es suficientemente claro para definir las funciones.

En cuanto a las funciones de IVC a cargo de las direcciones territoriales, el decreto limita la supervisión a cargo de estas al indicar que el propósito de dicha supervisión es identificar las conductas violatorias de los derechos de los usuarios por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios.

En tal contexto, las direcciones territoriales deben identificar las referidas conductas violatorias e informar a la SDPUGT, pues corresponde a esta dependencia establecer las medidas a tomar, una de las cuales podría ser trasladar el asunto a la superintendencia delegada sectorial a cargo del servicio

⁸ La falla del servicio es entendida como el incumplimiento en la prestación continua de un servicio público domiciliario y en condiciones de calidad. Ley 142 de 1994, art. 36.
EV-F-002 V.3

correspondiente. El protocolo para el reporte de las conductas que vulneran los derechos de los usuarios, por parte de las direcciones territoriales también debe ser claros en el procedimiento correspondiente.

En las entrevistas realizadas por el equipo auditor los directores territoriales manifestaron que, durante el período auditado, el reporte de vulneraciones a los derechos de los usuarios se hizo, algún tiempo, directamente a las superintendencias delegadas sectoriales, para lo de su competencia y luego a la SDPUGT, de acuerdo con los lineamientos existentes en el momento.

Las acciones de control como, por ejemplo, la imposición o suscripción de un acuerdo de gestión, solo pueden ser adelantadas por el Despacho de la SDPUGT, pues las direcciones territoriales no tienen esta competencia. La única acción de control que pueden ejercer no deriva del Decreto 1369 de 2020, sino de los artículos 51 y 90 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, frente a la renuencia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el cumplimiento de fallos con contenido no pecuniario, emitidos por los directores territoriales.

En las entrevistas realizadas a los superintendentes delegados sectoriales, el equipo auditor pudo constatar que no existe un claro conocimiento sobre el alcance de las funciones de IVC a cargo de la SDPUGT y sus direcciones territoriales, desconociendo la posibilidad de encomendarles acciones concretas de inspección y vigilancia, todo lo cual afecta la articulación entre las dependencias a cargo del ejercicio de las funciones de IVC en la Superservicios.

Finalmente, revisados los actos de delegación emitidos por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios (Resoluciones No. SSPD–20221000728125 del 17 de agosto de 2022 y 20231000267945 del 8 de mayo de 2023), vigentes durante el período auditado, el equipo auditor encuentra que la función de *“investigar”*, previa a la imposición de una sanción, está asignada, de manera general, a las direcciones de investigaciones de las superintendencias delegadas sectoriales, según artículo 21 del Decreto 1369 de 2020, así:

“1. Adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio frente al incumplimiento de las leyes, contratos y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos domiciliarios”.

“3. Ordenar, instruir, decretar y practicar las pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones y en desarrollo de los procesos administrativos sancionatorios que se adelanten”.

Nótese que dicha disposición es amplia y no distingue el tipo de incumplimiento, ni la norma del régimen de servicios públicos domiciliarios vulnerada, por tanto, debe entenderse que el procedimiento sancionatorio involucrado en la aplicación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, debe ser adelantado por la dirección de investigaciones correspondiente.

En las funciones del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios se incluye únicamente la de sancionar a los prestadores que violen el régimen de servicios públicos domiciliarios y que consiste en emitir el acto administrativo de sanción, pero no la de adelantar el proceso sancionatorio (investigar).

En tal contexto, esta función de investigar y que hace parte del procedimiento administrativo sancionatorio, no podía ser delegada por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, en el Superintendente delegado de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, en los siguientes términos: *“Investigar y sancionar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que no respondan en forma oportuna y adecuada las peticiones, quejas y recursos de los usuarios. Para ello podrá imponer las siguientes sanciones, según la naturaleza y la gravedad de la falta: a. Amonestación; y, b. Multa”*. Únicamente se podía delegar, la facultad de sancionar que le corresponde al Superintendente (Artículo 8.9 del Decreto 1369 de 2020).

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 489 de 1998, los superintendentes “...podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos...”. Cabe anotar que el acto administrativo de delegación vigente a la fecha del presente informe (Resolución No. SSPD 2024100032875 del 4 de julio de 2024), contiene la misma delegación de funciones objetada. Con todo, las actuaciones realizadas por los delegatorios, se encuentran cobijadas por la Presunción de Legalidad⁹ de los actos de delegación.

Observación No. 1: Delegación de una función no asignada al Superintendente.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
1.	El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios delega la función de “Investigar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que no respondan en forma oportuna y adecuada las peticiones, quejas y recursos de los usuarios”, al Superintendente SDPUGT, cuando dicha función se enmarca en la asignada a las direcciones de investigaciones de la Entidad (artículo 2 del Decreto 1369 de 2020), a través de las Resoluciones Nos. SSPD-20221000728125 del 17 de agosto de 2022 y 20231000267945 del 8 de mayo de 2023.	Ley 489 de 1998, artículo 9: “...los...superintendentes...podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente...”.	- Aplicación errada de la figura de delegación. Tradicionalmente se ha entendido que esta función no hace parte de aquellas atribuidas a las direcciones de investigaciones de la Entidad.	Posibilidad de afectación reputacional debido a la aplicación errada de la figura de delegación. Posibilidad de daño antijurídico.

3.1.3 Asignación de peticiones para el ejercicio de IVC en la Entidad.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ARTICULACIÓN	La distribución de peticiones en la Superservicios corresponde a las competencias asignadas a cada una de sus dependencias.

En ejercicios de aseguramiento y asesoramiento¹⁰ previos a la presente auditoría de gestión, la OCI logró establecer que las peticiones radicadas en la Superservicios eran distribuidas para su atención, de acuerdo con su tipología y no en razón a la competencia de las dependencias de la Entidad, como debía realizarse. En efecto, Las peticiones en interés particular se asignaban a la SDPUGT y las peticiones en interés general, a las superintendencias delegadas sectoriales (SDAAA y SDEGC), lo que dificultaba su atención dado que generaban cuellos de botella y reasignaciones.

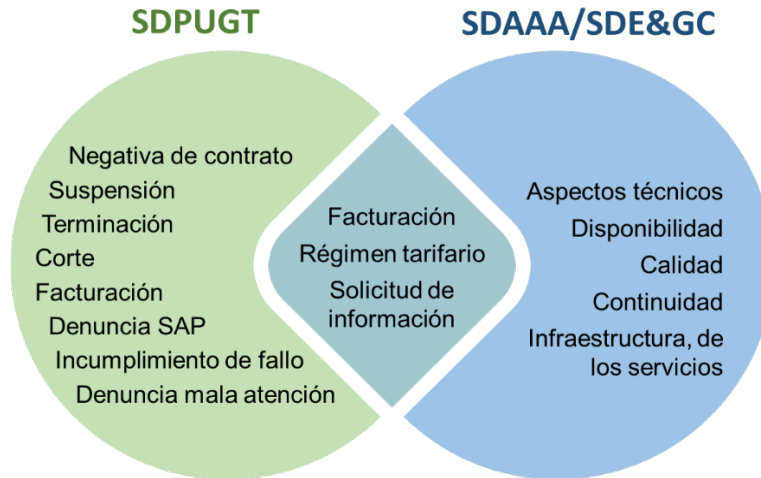
Hechas las verificaciones pertinentes, con la colaboración de los líderes de los procesos implicados en dichos ejercicios y sus equipos de trabajo, la OCI logró establecer, que la distribución de las peticiones por competencia debería ser la siguiente¹¹:

Infografía No. 4

⁹ Ley 1437 de 2011, artículo 88 “Presunción de legalidad del acto administrativo. Los actos administrativos se presumen legales mientras no hayan sido anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. Cuando fueren suspendidos, no podrán ejecutarse hasta tanto se resuelva definitivamente sobre su legalidad o se levante dicha medida cautelar”.

¹⁰ Informe Auditoría de Gestión al Proceso de Protección al Usuario (Memorando 20221400198313 del 31/10/2022) e Informe de Consultoría–Estrategia AAA (Autoconocimiento, Autoevaluación y Autocontrol) Proceso de Fortalecimiento del Control Social (Memorando 20231400105743 del 31/08/2023).

¹¹ Esta distribución tiene su fundamento en los artículos 2.1, 2.2, 2.4, 58, 59.1 y 154 de la Ley 142 de 1994, así como en los artículos 16.23, 18.4, 20.31, 20.34 Y 21, parágrafo del Decreto 1369 de 2020.

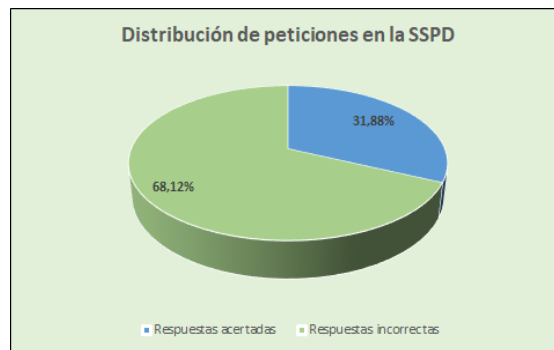


Fuente: Consultoría – Estrategia AAA, complemento OCI
 (*) Silencio administrativo positivo.

De acuerdo con las pruebas de auditoría realizadas (entrevistas y encuestas), el equipo auditor encuentra que los funcionarios de la Entidad (en sus distintos niveles), no tienen una completa claridad sobre las peticiones que deben atenderse por la SDPUGT y sus direcciones territoriales, y aquellas a cargo de las superintendencias delgadas sectoriales, para el ejercicio de sus funciones incluidas las de IVC.

Sobre el entendimiento de las funciones antes indicadas, las encuestas practicadas a los funcionarios arrojan los siguientes resultados:

Grafica No. 3



Creación OCI – Fuente: Encuestas.

El análisis de los instrumentos de investigación cuantitativa arrojó que existen un bajo entendimiento de las competencias de las dependencias frente a la atención de peticiones relacionadas con los servicios públicos domiciliarios, toda vez que sólo el 31,88% del personal misional objeto de medición, respondió acertadamente las preguntas relacionadas con el tema, lo que a criterio de la OCI, haría pertinente protocolizar a nivel documental, los lineamientos institucionales y responsables competentes para la atención de los diversos tipo de peticiones allegadas a la entidad relacionadas con la IVC.

Es de anotar que la correcta asignación de las peticiones que recibe la Entidad, es fundamental para garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción de los ciudadanos. Actualmente, la asignación manual o basada en reglas estáticas puede resultar en reprocesos y demoras innecesarias, especialmente, cuando las solicitudes son asignadas a áreas incorrectas.

De acuerdo con estos resultados y en su Rol de Enfoque Hacia la Prevención, la OCI recomienda fortalecer los procesos de capacitación del personal de las dependencias misionales, para que se atiendan las peticiones de acuerdo con las competencias de las dependencias. Al tiempo que es necesario capacitar al personal del Grupo de Gestión Documental de la Dirección Administrativa para que la asignación de peticiones por el Sistema de Gestión Documental CRONOS, se realice utilizando el mismo criterio. También podrían utilizarse soluciones de inteligencia artificial para el enrutamiento de las peticiones recibidas en la Entidad y apoyar su respuesta.

La implementación de IA para el enrutamiento de peticiones representa una oportunidad para modernizar y optimizar los procesos internos de la Superservicios. Al adoptar esta tecnología, se podrían atender las peticiones de manera más eficiente y eficaz, reforzando el compromiso de la Entidad con la excelencia en la atención al ciudadano.

3.1.4 Grupo de Tareas Especiales para IVC

El equipo auditor verificó las normas que sustentan la creación del Grupo de Tareas Especiales para IVC, por parte del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, encontrando que, según lo dispone el Decreto 1369 de 2020, artículo 8, corresponde al mismo aprobar los lineamientos¹² requeridos para el ejercicio de la supervisión de los vigilados, sometidos a inspección, vigilancia control.

De igual manera dicho articulado, en su artículo 20, prevé que corresponde al Superintendente organizar “*grupos internos de trabajo, comités, comisiones e instancias de coordinación internas para el mejor desempeño de las funciones de la Entidad*”.

Ahora bien, mediante la Resolución No. SSPD-20231000289865 del 24 de mayo de 2023, se crea el Grupo de Tareas Especiales para IVC, adscrito al Despacho del Superintendente, con el objeto de apoyar las investigaciones sobre “*conductas que se encuentren generando, o puedan causar, una afectación a los usuarios o una deficiencia en la prestación de los servicios*”, en los casos determinados por dicho funcionario. Esta atribución se encuentra enmarcada en la función de policía administrativa que ejerce la Superservicios.

Del acto administrativo mencionado se puede inferir que el grupo auditado cumple tres tipos de funciones, frente a los casos especiales asignados por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios: (i) Recomendar acciones de IVC en los casos encomendados; (ii) Efectuar jornadas de apoyo a la inspección a prestadores; (iii) Recabar información de entidades públicas o privadas distintas a la inspeccionada, que sirvan como soporte probatorio en un eventual proceso sancionatorio.

En la prueba de auditoría (entrevista) realizada al Coordinador del Grupo de Tareas Especiales para IVC, este manifestó haber desarrollado los tres tipos de funciones, durante el período de la auditoría, agregando la función de policía judicial¹³. Las colaboraciones y apoyos de dicho grupo a las superintendencias delegadas sectoriales se evidencian en los memorandos y correo electrónico, remitidos por el mismo a la OCI en respuesta a los requerimientos realizados por el equipo auditor¹⁴.

Así mismo, el funcionario señaló haber revisado actos administrativos sancionatorios y en la información remitida por el Grupo de Tareas Especiales para IVC, se indica que tal revisión se realizó en el marco del Expediente 2022240350600015E, relativo al prestador Gas Natural del Cesar Empresa de Servicios Públicos Gasnacer S.A. E.S.P.¹⁵.

¹² Políticas, estrategias, metodologías y procedimientos.

¹³ La función de policía judicial se refiere al “*conjunto de autoridades que colaboran con los funcionarios judiciales en la investigación de los delitos y en la captura de los delincuentes*”.

¹⁴ Memorandos 20234350147683 del 15/11/2023, 20231000162383 del 11/12/2023 y 20244300008513 del 24/01/2024, correo electrónico del 31/10/2023, de la directora técnica de Gestión de Aseo, Diana Marcela Perdomo Beltrán, sobre comisión a Arauca.

¹⁵ Correo electrónico de fecha 14 de noviembre de 2024.

De acuerdo con el alcance de la auditoría y lo solicitado mediante Memorando 20241010145963 del 1 de octubre de 2024, corresponde a la OCI verificar si dichas funciones pueden ser ejercidas por el referido grupo, frente a la asignación y distribución de funciones en la Entidad y la figura de la delegación de funciones¹⁶.

La asignación y distribución de funciones en la Superservicios se ha desarrollado, de manera general, a través de la Ley 142 de 1994, cuando asigna funciones al Superintendente y a través del Decreto 1369 de 2020, al determinar las funciones de cada dependencia de la Entidad. La delegación de funciones, por parte del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, se realiza a través de acto administrativo (resolución).

Hechas las verificaciones pertinentes, puede afirmarse que el ejercicio de funciones por parte del grupo auditado no obedece a la figura de delegación, por cuanto se encuentra adscrito al Despacho del Superintendente, en tal sentido, las funciones se cumplen bajo su directa supervisión.

En lo que respecta a las recomendaciones que puede realizar el grupo auditado a las superintendencias delegadas de la Superservicios, se enmarcan en los lineamientos que emite el Superintendente para el ejercicio de las acciones de IVC en la Entidad (Decreto 1369 de 2020, artículo 8).

Si bien no estaba prevista la revisión de actos administrativos sancionatorios, por parte del grupo auditado, la Resolución No. SSPD-20231000289865 del 24 de mayo de 2023, artículo 3, literal i), permite la asignación de otras funciones relacionadas con la naturaleza del grupo que consiste en el apoyo al ejercicio de funciones de IVC, desde el Despacho del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.

En este punto, debe tenerse en cuenta que la función de sancionar fue delegada por el Superintendente a los superintendentes delegados de la Entidad, en virtud de las Resoluciones SSPD No. 2021100012995 del 29 de marzo de 2021 y 20231000267945 del 8 de mayo de 2023, las cuales se encontraban vigentes durante el período de la auditoría.

Por lo tanto, correspondía al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios establecer mecanismos de dirección, orientación, seguimiento y control respecto de las funciones delegadas, como puede ser la revisión de los actos administrativos sancionatorios expedidos por los delegatarios de la función¹⁷.

De otra parte, en el ejercicio de la función de recabar información que sirva de soporte probatorio en los procesos sancionatorios de la Entidad, a cargo del Grupo de Tareas Especiales para IVC, debe tenerse en cuenta que son las direcciones de investigaciones de la Entidad, las que adelantan, por competencia, dichos procesos, así como también quienes ordenan, instruyen, decretan y practican las pruebas que sean necesarias para el desarrollo de los mismos (Decreto 1369 de 2020, artículos 1 y 3). Así las cosas y en su Rol de Enfoque Hacia la Prevención, la OCI encuentra válido el suministro de información, siempre que no implique una interferencia en las funciones atribuidas a las direcciones de investigaciones, ni a la debida reserva que debe guardarse en los procesos sancionatorios.

En cuanto a las gestiones de cooperación institucional para el recaudo de información, que adelantó el Grupo de Tareas Especiales para IVC y que llevaron a la suscripción de varios convenios y el acercamiento con otras entidades de interés para la Superservicios¹⁸, encuentra su fundamento normativo en el Principio de Coordinación, contenido en la Constitución Política, artículo 209 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 3, numeral 10¹⁹.

¹⁶ Delegación de funciones: Es la figura a través de la cual una autoridad administrativa el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias. (Artículo 9 y siguientes Ley 489 de 1998).

¹⁷ Según lo establece la Corte Constitucional, el delegante responde por el cumplimiento de los “...deberes de dirección, orientación, seguimiento y control de la actuación administrativa, en general, y del ejercicio de la delegación, en particular”, contenidas especialmente en los artículos 1°, 2°, 6°, 123, 124 y 209 superiores”. Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia C-372 del 15 de mayo de 2002, Expedientes acumulados 3770 y D-3775, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

Finalmente, en relación con funciones de policía judicial, se debe precisar que una cosa es el incumplimiento del régimen de servicios públicos domiciliarios que acarrea las sanciones previstas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994 y otra el incumplimiento del régimen penal colombiano, aunque no puede descartarse la posibilidad de que existan conductas violatorias de ambos regímenes. En tal sentido, si en el ejercicio de las funciones de IVC, un funcionario de la Superservicios se percata de la posible comisión de un hecho punible (delito o contravención), debe denunciarlo ante la autoridad competente, pues no puede perderse de vista el deber de denuncia que tiene todo servidor público²⁰ y así ocurrió durante el período de la auditoría, en el que se realizaron dos denuncias ante la Fiscalía General de la Nación²¹.

Ahora bien, en Colombia, las funciones de policía judicial se encuentran bajo la dirección y coordinación de la Fiscalía General de la Nación (artículo 310 del Código de Procedimiento Penal) y todas las entidades que ejercen vigilancia y control, incluida la Superservicios, tienen la competencia para ejercer dichas funciones (artículo 202 de la Ley 906 de 2004). Así lo manifiesta el ente de fiscalización mediante oficio con radicado 20234000012331 del 29 de diciembre de 2023, remitido por el Grupo de Tareas Especiales para IVC, a la OCI y la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad²².

Cabe anotar que en el Decreto 1369 de 2020, no se asignan las funciones de policía judicial a ninguna dependencia en particular, en tanto que, como lo manifiesta el Grupo de Tareas Especiales para IVC, en su respuesta al requerimiento realizado por el equipo auditor, mediante la Resolución No. SSPD 20241000061635 del 13 de febrero de 2024, se le asignaron funciones de policía judicial y para garantizar la correcta ejecución de estas funciones, se gestionó capacitación y formación especializada para el personal designado con dichas responsabilidades²³.

En tal sentido, el equipo auditor encuentra que la conformación y ejercicio de las funciones a cargo del Grupo de Tareas Especiales para IVC, se ajusta a la normativa vigente, en los aspectos verificados, con las previsiones realizadas en el presente apartado del informe.

3.2 PROCESOS Y RIESGOS

3.2.1 Conocimiento y articulación de los procesos misionales de IVC.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ENTENDIMIENTO	<i>Los funcionarios de las áreas misionales conocen los procesos misionales de la entidad.</i>

Al respecto el equipo auditor practicó una prueba de auditoría a los funcionarios de las dependencias misionales, el cual arrojó los siguientes resultados:

Gráfica No. 4

¹⁸ Convenios: Acuerdo de Servicios No. 037 del 27/03/2023 Ventanilla Única de Registro Inmobiliario- VUR -), con la Superintendencia de Notariado y Registro; y Convenio del 15/05/2023. Gestiones ante: Registro Único Empresarial y Social (RUES), Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y Dirección de Carabinero y Protección Ambiental (DICAR).

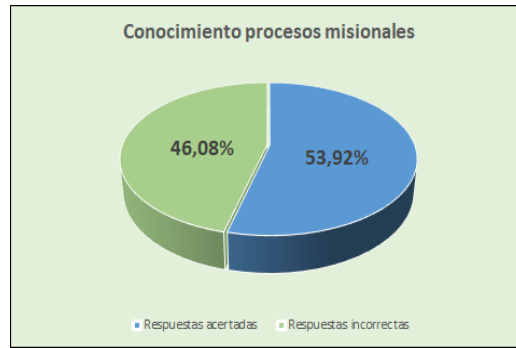
¹⁹ Las actuaciones administrativas deben realizar, entre otros principios, bajo el de coordinación: "10. En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares".

²⁰ Deber de denuncia (Ley 906 de 2004, artículo 67).

²¹ Oficios con radicados 20241000360111 de fecha 05/02/2024 (caso de aprovechamiento) y 20241000756491 de fecha 01/03/2024 (caso Ístmina Choco), se encuentran en proceso de investigación, bajo la noticia criminal Nos. 1100160000962024-10052 y 1100160001012024-10055, respectivamente.

²² Memorando 20241300181443 del 3 de diciembre de 2024.

²³ Oficio 20241000558281 del 15 de febrero de 2024, dirigido a la Dirección de Educación Policial – Escuela de Investigación Criminal.



Creación OCI - Fuente: Encuestas y entrevistas.

Frente al entendimiento y apropiación del personal auditado sobre los procesos misionales, se observó un entendimiento parcial, de acuerdo con la Tabla No. 1, de aspectos generales que son del resorte de su ejercicio, que dados los ajustes realizados y en curso a estos procesos, deben estar acompañados de jornadas de socialización de procesos y procedimientos a todo el personal responsable de la ejecución de las actividades y tareas misionales involucradas.

Para el período del informe, los directores territoriales entrevistados coinciden en la necesidad de contar con procedimientos estandarizados y lineamientos claros para el ejercicio de las funciones de IVC. La ausencia de protocolos formales dificultó el seguimiento de compromisos, la articulación con las superintendencias delegadas sectoriales y la ejecución eficiente de sus responsabilidades.

Sin embargo, admiten que les fueron compartidos algunos lineamientos sobre el ejercicio de las funciones de IVC, no formalizados en SIGME.

Sobre el particular, la SDPUGT, mediante Memorando 20248005161641 del 18 de noviembre de 2024, remite correo de fecha 18 de mayo de 2023, titulado “Socialización Documentos IVC-SDPUGT”, a través del cual el Superintendente Delegado de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, remitió a los directores territoriales de la época, el Modelo Operativo de Inspección, Vigilancia y Control, entre otros documentos.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ARTICULACIÓN	<i>En el desarrollo del IVC de la SSPD los funcionarios se comunican de manera clara y constante con los diferentes niveles de la entidad. El nivel central y el nivel territorial de la Superservicios actúan de manera coordinada en todos sus eventos y acciones de IVC.</i>

Los directores territoriales entrevistados, por el equipo auditor, manifiestan dificultades en la comunicación y coordinación con las delegadas sectoriales y otras áreas del nivel central. La falta de retroalimentación y respuesta oportuna frente a sus solicitudes genera frustración y afecta la eficacia en la atención de problemáticas territoriales.

Por su parte, los delegados sectoriales manifestaron en las entrevistas, que la comunicación con la SDPUGT y sus direcciones territoriales resulta insuficiente y poco constante, especialmente respecto a las visitas que realizan a los territorios en el ejercicio de sus funciones como IVC. Los delegados consideran que se requiere una mayor coordinación y articulación.

En concordancia con las limitaciones de información interinstitucional mencionadas, al verificar la priorización de acciones de vigilancia e inspección, según la información aportada por las sectoriales a los requerimientos de auditoría, se observó lo siguiente:

Tabla No. 2 - Priorización de Actividades IVC.

Delegada sectorial	Dirección Técnica	Año	Actas de priorización	Insumo de Direcciones Territoriales
SDAAA	Aseo	2023	19/01/2023	No. De PQR por municipio

Delegada sectorial	Dirección Técnica	Año	Actas de priorización	Insumo de Direcciones Territoriales
		2024	14/03/2024	En la matriz de Excel de priorización de visitas no se observan temas de las territoriales
	AA –Pequeños prestadores	2023	20/02/2023	Se priorizan prestadores con quejas a 2023 del grupo de atención inmediata más no de las territoriales
	AA –Grandes prestadores		16/02/2023	Se priorizan prestadores con quejas a 2023 del grupo de atención inmediata más no de las territoriales
	AA –Pequeños prestadores	2024	26/02/2024 01/03/2024	En las actas de priorización de evaluaciones y controles tarifarios no se evidencian criterios relacionados con información de territoriales
	AA –Grandes prestadores		14/02/2024 15/02/2024	En las actas de priorización de evaluaciones y controles tarifarios se evidenció que incluyen como criterios las quejas de acueducto y alcantarillado, de eventos de diálogos vinculantes del Superintendente, las mesas de trabajo desarrolladas con usuarios, veedores, vocales y líderes y Direcciones Territoriales
SDEGC	Energía	2023	20/04/2023	Como criterio de priorización de evaluaciones integrales se encuentra el informe estadístico de PQR o propuestas de vigilancia de la SDPUGT
	Gas		20/04/2023	Como criterio de priorización de evaluaciones integrales se encuentran los aportes de la SDPUGT y direcciones territoriales
	Energía	2024	15/03/2024	No se evidencia en el acta, criterios de priorización de evaluaciones y visitas relacionados con las direcciones territoriales.
	Gas	2024	15/03/2024	Se utilizó para la programación de evaluaciones integrales, la información de reclamaciones certificada en SUI, más no la provenientes de las territoriales, aunque en el caso de la Gas Natural Cundiboyacense, los resultados de una mesa de trabajo sirvieron de insumo de priorización

Fuente: Información de respuestas superintendencias delegadas sectoriales al Requerimiento No. 1 OCI.

De acuerdo con la información reportada por las delegadas sectoriales para 2023, no se visualizó en las actas respectivas de la SDAAA, el trabajo coordinado para priorizar las actividades de IVC (evaluaciones, informes, visitas, etc.), con los insumos de la SDPUGT y sus direcciones territoriales, pues se enfocaron los insumos de reclamaciones y en la información reportada en el SUI o la proveniente de los grupos de atención inmediata, situación que para 2024, se observa subsanada, incluyendo los diálogos sectoriales con el Superintendente, mesas de trabajo con grupos de interés e información de las territoriales.

Por su parte, mientras en 2023, para la SDEGC se encontró que los criterios de priorización de IVC consideraron información estadística de PQR y aportes de la SDPUGT y territoriales, las actas en 2024 no evidencian de manera clara dicho aporte, reflejando un rezago en la debida articulación con los territorios.

Dados los ajustes al proceso y procedimientos asociados, es pertinente que los insumos del trabajo de vigilancia e inspección realizado por la SDPUGT y sus direcciones territoriales, queden debidamente plasmados y justificados en las actas de priorización de las delegadas sectoriales, incluyendo, por tanto, los informes estadísticos, alertas, problemas identificados en los eventos realizados en territorio, etc.

3.2.2 Interacciones Proceso de Vigilancia e Inspección con Otros Procesos.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ARTICULACIÓN	<i>Los procesos misionales relacionados con el ejercicio del IVC de la Superservicios reflejan todas sus interacciones y las dependencias involucradas, así como permiten desplegar acciones de IVC frente a las problemáticas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios identificadas en otros procesos de la Entidad.</i>

Tabla No. 3 - Análisis Proceso de Vigilancia e Inspección.

VERSIÓN 1 VIGENTE HASTA 12/05/23			CAMBIO VERSIÓN 2 VIGENTE HASTA 15/12/23	CAMBIO VERSIÓN 3 VIGENTE HASTA 28/08/2024	CAMBIO VERSIÓN 4 VIGENTE DESDE 28/08/2024
PROCESO/INSUMO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
Riesgos y Metodologías/Indicadores KRI Proceso Protección al Usuario/ Propuesta de acción específica de vigilancia para la protección del usuario o la gestión del territorio	Administrar el Sistema Único de Información (SUI) de los Servicios Públicos de acuerdo con lo especificado en el documento VI-P-001	Superintendencias Delegadas sectoriales	Igual a versión 1	Igual a versión 1	Si bien está fuera del alcance del periodo auditado, se aprecia positivamente que en la versión vigente se incluye como líder del proceso al SDPUGT, se complementa el objetivo y se incluye como responsables de las actividades de programación de acciones de vigilancia e inspección a la SDPUGT y sus profesionales. A su vez la realización de las actividades de IV incluye al SDPUGT, sus profesionales y a los Directores y territoriales .
Riesgos y Metodologías/Clasificación prestadores nivel de riesgo y perfilamiento de riesgos en la prestación Protección al usuario/Informe estadístico PQR y SAP	Programar acciones de vigilancia e inspección especiales, detalladas o concretas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acuerdo con lo especificado en el documento VI-P-010 Se coordinan acciones específicas de vigilancia e inspección con la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y Gestión del Territorio (SDPUGT) a ser ejecutadas por esta o a través de Direcciones Territoriales.	Superintendencias Delegadas sectoriales y Direcciones Técnicas de Gestión	Se incluye como insumo el parte de PQR de las direcciones territoriales y se elimina el insumo de clasificación de nivel de riesgo y perfilamiento anteriores	Se cambian los responsables de la actividad, en adelante: Directores y profesionales de las Direcciones Técnicas de Gestión	Por otro lado, se incluye también en la verificación de acciones correctivas de los prestadores y el estudio de aplicación de medidas de control a los profesionales de la SDPUGT y territoriales.
Proceso Vigilancia e Inspección / Programa anual de vigilancia e inspección especial de la prestación de servicios públicos domiciliarios	Realizar vigilancias o inspecciones especiales, detalladas o concretas para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios y el cumplimiento de los contratos suscritos entre estos y los usuarios de SPD,	Direcciones Técnicas de Gestión Grupo de Estudios Sectoriales AAA SDPUGT y sus Direcciones Territoriales	Cambian los insumos de la actividad (sin incluir temas de la SDPUGT y territoriales). No se incluye en la actividad el cumplimiento de CCU	Se cambia responsables, en adelante son solo Directores y profesionales de las Direcciones Técnicas de Gestión	

Fuente: Superservicios, SIGME, Proceso de Vigilancia e Inspecciones – Versiones.

Con el fin de determinar la interacción del proceso misional de Vigilancia e Inspección, se revisaron las diferentes versiones del descriptor SIGME, encontrando que durante el período de auditoría estuvo vigente la versión 2, donde no se visualizan en la programación y ejecución de las acciones de vigilancia e inspección a la SDPUGT y sus direcciones territoriales. Sólo hasta la versión 4, fuera del período auditado (28/08/2024), se complementa el objetivo del proceso y se incluye como líder al Superintendente delegado de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, adicionando como responsables de la programación y ejecución de actividades de inspección y vigilancia a la SDPUGT, direcciones territoriales y profesionales de dichas áreas; de igual manera, para la verificación de acciones correctivas.

No obstante, los ajustes realizados que incluye las responsabilidades y funciones determinadas por la normatividad vigente en materia de Inspección y vigilancia, es necesario que se complemente el descriptor con entradas de OARES adicionales a los KRI (Indicadores clave de riesgo) y perfilamiento, teniendo en cuentas las propuestas normativas de vacíos regulatorios que se desarrollen para los diferentes temas relacionados con el ejercicio de Inspección y vigilancia. Así mismo, en lo relacionado con las actividades del proceso de Fortalecimiento y Control Social, donde podrían existir fuentes de entrada relevantes para el ejercicio de las funciones de IVC, tales como los casos recurrentes de problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios presentados en los territorios incluidos en el informe anual de la Estrategia de Participación Ciudadana.

Adicionalmente, se observa que la caracterización del proceso de Protección al Usuario considera una actividad en el siguiente sentido: Definir e implementar acciones de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de las normas de protección al usuario de servicios públicos domiciliarios y que a su vez tiene un producto denominado acciones de IVC implementadas referidas a requerimientos o visitas a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, que cuentan como cliente el proceso de vigilancia e inspección. Lo anterior, implica que se deba tener trazabilidad en la documentación del Proceso de Vigilancia e Inspección y sus procedimientos como insumo.

De igual manera, es preciso considerar que, en el proceso de comunicaciones, se define procedimentalmente una actividad de seguimiento a medios de comunicación y redes cuando se trate de alertas ante deficiencias en la prestación de los servicios públicos, que haría parte de los insumos del Proceso de Vigilancia e Inspección.

Tabla No. 4 - Análisis Procedimiento Vigilancia o Inspección Especial, Detallada o Concreta en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.

VERSIÓN 3 VIGENTE HASTA 20/12/23			CAMBIOS VERSIÓN 4	CAMBIO VERSIÓN 5
OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN RESUMIDA	RESPONSABLE	VIGENTE HASTA 03/09/2024	VIGENTE HASTA 19/11/2024
Planificar la acción	Se realiza la planificación de la acción para facilitar la programación en el tiempo y la coordinación eficiente de las gestiones con el fin de alcanzar los objetivos eficazmente, en el detalle requerido de acuerdo al alcance y la complejidad de la acción de vigilancia o inspección.	Profesionales Direcciones Técnicas de Gestión y Direcciones Territoriales	Se incluye dentro de los responsables de la operación al Grupo de Tareas Especiales	Se incluye como responsable de la operación de los profesionales de la SDPUGT
Realizar la acción de vigilancia o inspección especial,	Se realiza(n) la(s) acción(es) de vigilancia o inspección programadas y planificadas según lo establecido, aplicando los criterios de	Profesionales direcciones técnicas de gestión y direcciones	Se incluye dentro de los responsables de la operación al Grupo de Tareas Especiales que realiza acciones de VI por	Se incluye como responsable de la operación de los profesionales de la SDPUGT

VERSIÓN 3 VIGENTE HASTA 20/12/23			CAMBIOS VIGENTE 03/09/2024	VERSIÓN 4 HASTA	CAMBIO VIGENTE 19/11/2024	VERSIÓN 5 HASTA
OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN RESUMIDA	RESPONSABLE				
detallada o concreta	evaluación definidos con el fin de determinar los hallazgos correspondientes a que hubiere lugar.	territoriales	solicitud del Superintendente			
Presentación de resultado para aprobación	Se presentan los resultados al Director Técnico de Gestión y/o coordinador correspondiente, indicando la conclusión de la acción y validando el cumplimiento de los objetivos.	Profesionales direcciones técnicas de gestión	Se incluye la presentación de resultados al Superintendente por parte de Tareas Especiales, pero al igual que en la versión anterior la presentación de resultados no incluye a las acciones adelantadas por las territoriales, ni cómo se establece su interacción con las direcciones técnicas		Ahora sí se incluyen como ejecutores y responsables de la operación a los profesionales de la SDPUGT y territoriales y presentación de resultados a los Superintendentes	
Comunicar resultados	Se comunican los resultados de la acción de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta. En el caso de ser una acción de inspección In- Situ se publican el informe y acta de visita en el SUI.	Directores técnicos de gestión o coordinadores de grupo	Se incluye la comunicación de resultados al Superintendente por parte de Tareas Especiales, pero al igual que en la versión anterior no incluye el resultado de las acciones adelantadas por las territoriales, ni cómo se establece su interacción con las direcciones técnicas		Se incluye a los 3 Delegados como responsables de la operación y directores territoriales	

Fuente: Superservicios, SIGME, Proceso de Vigilancia e Inspección - Procedimiento Vigilancia o Inspección especial, detallada o concreta, Versiones.

Igual revisión se realizó al procedimiento arriba relacionado, encontrando que, de las actividades más relevantes, sólo incluían en la versión 3, a los profesionales de las direcciones territoriales en la planificación y realización de acciones de inspección y vigilancia, más no en la presentación y comunicación de los resultados alcanzados en las mismas.

De igual manera, esta versión no contempló al Grupo de Tareas Especiales para IVC, creado en mayo de 2023, cuya gestión en materia de inspección y vigilancia sí se encuentra en la versión 4, vigente desde el 3 de septiembre de 2024, aunque fuera del alcance temporal de esta auditoría. A su vez, la versión 5, elimina la falencia de las versiones anteriores, en las cuales no se definía a la SDPUGT, direcciones territoriales y sus profesionales, en las operaciones de presentación y comunicación de resultados alcanzados de las acciones de inspección y vigilancia.

En síntesis, se encuentra que la Entidad ha adoptado documental y funcionalmente los cambios normativos que implicó la expedición del Decreto 1369 de 2020, gestión que destaca la OCI en aras de la articulación institucional en asuntos misionales. Sin embargo, es pertinente objetar que sólo hasta 4 años de su entrada en vigencia se pudo visualizar la coordinación y articulación funcionales de las tres superintendencias delegadas, así como las direcciones técnicas y territoriales en la documentación SIGME del Proceso de Vigilancia e Inspección.

En consecuencia, con el fin de que la entidad atienda oportunamente cualquier cambio que afecte el cumplimiento de sus objetivos institucionales (estratégicos, misionales o de apoyo) y adopte los controles pertinentes para evitar la materialización de este tipo de riesgos de cumplimiento normativo, se genera la siguiente observación:

Observación No. 2 – Implementación documental tardía del Decreto 1369 de 2020 en el Proceso de Vigilancia e Inspección.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
2.	La Superintendencia no ha cumplido con la celeridad, como principio de la función administrativa, con la que debió impulsar, la adopción y/o modificación de procesos y procedimientos relacionados con las articulaciones de las funciones misionales de vigilancia e inspección, de las tres Superintendencias Delegadas, Direcciones Técnicas y Territoriales, ya que sólo hasta cuatro años después de emitido el decreto 1369 de 2020, fueron incluidos todos los agentes responsables funcionales citados en la norma. Igualmente, no se observó que se hayan considerado los lineamientos del procedimiento de gestión del cambio de SIGME, toda vez, que los cambios sustanciales correspondientes, afectan los sistemas de gestión implementados y la misionalidad.	Ley 1437/2011. 13. En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas. Procedimiento Gestión del Cambio MI-P-003 (Objetivo y actividades del procedimiento).	Presunción de las áreas misionales de que el ejercicio de la IVC no se vería afectado con el decreto, ya que cada dependencia conocía sus funciones específicas. Confusión de las actividades de IVC con respecto a las misionales de gestión de trámites y participación ciudadana. Falta de comunicación directa de las áreas misionales para definir las competencias específicas en la materia.	Desarticulación misional en la entidad al no determinar roles y competencias claras de IVC. Impacto reputacional ante los diferentes grupos de interés por reprocesos o presuntas dobles competencias. Atención inoportuna de las actividades prioritarias de IVC.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ENTENDIMIENTO	<i>La Superintendencia detecta las deficiencias en servicios públicos domiciliarios, entre otras fuentes, a través de las denuncias presentadas por usuarios y otros entes, adoptando medidas de IVC respecto a las mismas.</i>

En ejercicios de aseguramiento y asesoramiento²⁴ previos a la presente auditoría de gestión, la OCI logró establecer, en términos generales, que las denuncias realizadas por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios eran remitidas a los prestadores de servicios públicos domiciliarios para su atención, por lo que no generaban acciones de IVC. Revisado el Proceso de Vigilancia e Inspección, el equipo auditor encontró que las denuncias son insumos para el ejercicio de acciones de IVC, sin embargo, no se incluye una definición de este concepto y se habla indistintamente de “denuncias”, “denuncias ciudadanas” y “denuncias por hechos de corrupción y soborno”.

Mediante Memorando 20248005161641 del 18 de noviembre de 2024, la SDPUGT manifestó que “...no existe un protocolo o procedimiento institucional para la atención de las denuncias relacionadas con ...los actos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994” y señala que el propósito del usuario al interponer este tipo de peticiones es que “se activen las funciones de inspección, vigilancia y control para que si es el caso se investigue al prestador y se le impongan las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo con la Ley”. Este mismo entendimiento lo tiene las superintendencias consultadas²⁵.

Practicada la prueba de auditoría (encuesta) a los funcionarios de las dependencias misionales sobre la definición de “denuncias” y el trámite que debe darse a éstas por parte de dichas dependencias, se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfica No. 5

²⁴ Informe Auditoría de Gestión al Proceso de Protección al Usuario (Memorando 20221400198313 del 31/10/2022) e Informe de Consultoría–Estrategia AAA (Autoconocimiento, Autoevaluación y Autocontrol) Proceso de Fortalecimiento del Control Social (Memorando 20231400105743 del 31/08/2023).

²⁵ Superintendencia Financiera, Oficio con radicado 2024052985-001-000 del 22 de mayo de 2024 y Superintendencia de Economía Solidaria, Oficio con radicado 20241100229951 del 29 de mayo de 2024.



Creación OCI – Fuente: Encuesta.

En el caso de las denuncias allegadas a la Entidad, la información recolectada indicó un bajo entendimiento del personal auditado (38,07%), con respecto a la competencia de qué área es la encargada de atender una denuncia de prestación de los servicios públicos domiciliarios y el trámite respectivo que debe hacer una solicitud de esta naturaleza a diferencia de las peticiones de primera instancia, que son remitidas regularmente a los prestadores.

En tal sentido, teniendo en cuenta que a la fecha, las denuncias sólo se identifican a nivel documental en SIGME en aquellas de carácter ético (incluidas en el Procedimiento de Gestión de Trámites²⁶) o aquellas peticiones de riesgo inminente, incluidas en el instructivo respectivo²⁷, es pertinente que se establezca un protocolo específico para las denuncias sobre la afectación de los servicios públicos domiciliarios o se les brinde alcance dentro de los documentos ya publicados mencionados.

La Oficina de Control Interno en su Rol de Enfoque Hacia la Prevención recomienda incluir la definición de denuncia en el Proceso de Vigilancia e Inspección y diferenciar las denuncias contra los prestadores de servicios públicos domiciliarios que pueden activar acciones de IVC, de las denuncias contra los servidores de la Superservicios, por hechos de presunta corrupción o falta de transparencia y que deben ponerse en conocimiento de la Oficina de Control Disciplinario Interno. También es necesario socializar esta información con el Grupo de Gestión Documental, de la Dirección Administrativa, para que la asignación de denuncias en la Entidad se ajuste a los criterios establecidos.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ENTENDIMIENTO	Los funcionarios de la Superservicios conocen la Supervisión Basada en Riesgos y se están preparando para su implementación.

Con el objeto de medir el entendimiento que tienen los funcionarios de las dependencias misionales respecto del concepto de Supervisión Basada en Riesgos, como modelo a implementar en la Superservicios, el equipo auditor realizó una prueba de auditoría (encuesta), la cual arrojó los siguientes resultados:

Grafica No. 6



Creación OCI – Fuente: Encuesta.

²⁶ Superservicios, Proceso de Protección al Usuario, Procedimiento de Gestión de Trámites (PU-P-001).

²⁷ Ibídem, Instructivo Atención de Peticiones por Riesgo Inminente (PU-I-003).

En la muestra de los funcionarios de las áreas misionales analizada sólo el 23,46% demostraron entendimiento del alcance institucional de la Supervisión Basada en Riesgos establecida en el Decreto 1369 de 2020, la cual es un enfoque complementario en la misión de la Entidad de supervisión basada en cumplimiento, con enfoque preventivo mediante la identificación y perfilamiento de los riesgos en los vigilados, que si bien es un trabajo estratégico liderado por la OARES, implica la participación directa de todas las áreas misionales en su estructuración e implementación.

En las entrevistas realizadas por el equipo auditor a los superintendentes delegados de la Entidad, manifestaron que, si bien la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión, realizó algunas actividades sobre el tema, durante el período de la auditoría no hubo un involucramiento de su parte en el diseño del modelo de supervisión basada en riesgos de la Superservicios ni preparación para su implementación.

No obstante lo anterior, se destaca el enfoque preventivo que vienen aplicando las superintendencias delegadas sectoriales, consistente en generar alertas a los prestadores y reunirse con su alta dirección para tratar las problemáticas de la prestación de los servicios públicos y establecer acuerdos para la mejora y solución de las mismas, sin que se constituya en un modelo de supervisión basada en riesgos.

La supervisión basada en riesgos, como lo ha entendido y explicado la OCI en otros ejercicios de aseguramiento y consultoría, es un mecanismo importante de articulación entre las direcciones territoriales y el nivel central para gestionar y prevenir la materialización de riesgos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Para esto, la SDPUGT y sus direcciones territoriales deben estar en capacidad de contribuir a la identificación de los riesgos de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los territorios, informando de los mismos a las superintendencias sectoriales para que se tomen las medidas de IVC a que haya lugar, cuando se trate de temas de su competencia, para lo cual es necesario que el modelo de Supervisión Basada en Riesgos, la documentación del proceso de Inspección y Vigilancia y los planes de acción anual reflejen esta relación.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ARTICULACIÓN	<i>El ejercicio de la función de inspección, vigilancia y control en la Superservicios se realiza principalmente a partir de información reportada en el Aplicativo del Sistema Único de Información - SUI -, la cual se constata con la información recabada en los territorios, entre otros aspectos de análisis interno e información externa, como la brindada por los medios de comunicación.</i>

La limitada accesibilidad y capacitación en el uso del Sistema Único de Información (SUI) es un obstáculo identificado, para el ejercicio de las funciones de IVC por parte de los directores territoriales encuestados, quienes reconocen el potencial en esta herramienta para mejorar el ejercicio de sus funciones, pero requieren soporte para aprovecharla plenamente, por falta de acceso a reportes o desconocimiento de dónde encontrar la información relevante para el ejercicio de IVC.

De otra parte, en la entrevista realizada a los superintendentes delegados sectoriales, manifestaron que la información del SUI, al provenir de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, debe ser contrastada con otras fuentes, para fundamentar la toma de decisiones en la Entidad. Comentan que es difícil garantizar la confiabilidad de dicha Información y que se requieren recursos para fortalecer la analítica de datos que se realiza a partir de la información cargada al SUI, con herramientas de inteligencia artificial.

La OCI considera que las direcciones territoriales están en capacidad de contribuir a la verificación de la información cargada al SUI por los prestadores de servicios públicos domiciliarios, pues pueden contrastarla con la realidad de los territorios a su cargo, mediante “acciones concretas de inspección y vigilancia” solicitadas por las superintendencias delegadas sectoriales, lo que implica una mayor articulación entre las dependencias.

Teniendo en cuenta que se requiere contar con información en tiempo real y herramientas de analítica de datos que agilicen los procesos que se realizan manualmente, se recomienda que mientras se analiza la viabilidad de crear nuevos formatos o formularios específicos en el SUI para las funciones que realizan la SDPUGT y las territoriales, se solicite capacitación en consulta y análisis de información de la herramienta de Business Intelligence 03, que se encuentra disponible para todo el personal y donde se puede verificar en tiempo real la información relacionada cargada por los prestadores (reclamaciones, tarifas, aspectos técnicos, RUPS etc.). Para consultas en la herramienta O3 es recomendable consultar el manual en el enlace https://sui.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/O3BIBrowser_7.pdf.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ARTICULACIÓN	<i>Las superintendencias delegadas sectoriales investigan los casos recurrentes de vulneraciones a los derechos de los usuarios reportados por la SDPUGT y sus direcciones territoriales.</i>

Los directores territoriales, entrevistados, coincidieron en que la falta de guías claras y coordinación con las superintendencias delegadas sectoriales para investigar las recurrentes violaciones a los derechos de los usuarios fue un problema constante, durante el período de la auditoría.

Se identificó, durante el período de auditoría, una solicitud de la Dirección Territorial Noroccidente a la SDEGC para investigar a la empresa AIR-E S.A.S., con radicado SSPD No. 20248200005393 del 18 de enero de 2024.

Por su parte y en respuesta al requerimiento hecho por el equipo auditor, la SDAAA, aclara que “...los procesos iniciados por la DIAAA (Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo), se relacionan con presuntas conductas que afectan a un número plural de usuarios y no a un usuario determinado”²⁸.

En tal sentido, aunque las superintendencias delegadas sectoriales realizan investigaciones frente a los reportes de violaciones recurrentes de los derechos de los usuarios, procedentes de la SDPUGT y las direcciones territoriales, se requiere mayor articulación entre las dependencias involucradas.

3.2.3 Identificación y Gestión de Riesgos en el Ejercicio de las Funciones de IVC.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Instructivo para la Administración de Riesgos²⁹, numeral 3.16 Revisión de la gestión de riesgos y según el cual “en las auditorías internas se debe revisar la gestión de riesgos de los procesos auditados con el fin de, entre otros, identificar posibles factores de riesgo que no estén incluidos en el mapa de riesgos vigente”, el equipo auditor formula la siguiente hipótesis:

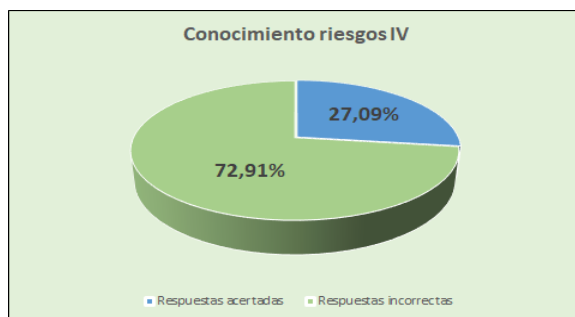
CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ENTENDIMIENTO	Los riesgos identificados y gestionados en el proceso de Vigilancia e Inspección abarcan los factores críticos más relevantes para coadyuvar al cumplimiento de su objetivo y del referente estratégico de la Entidad.

Con el objeto de medir el entendimiento que tienen los funcionarios de las dependencias misionales respecto a los riesgos y su gestión, el equipo auditor realizó una prueba de auditoría (encuesta), la cual arrojó los siguientes resultados:

Grafica No. 7

²⁸ Correo electrónico del 19 de noviembre de 2024, proveniente del auditado en respuesta al Requerimiento No. 2 OCI.

²⁹ Superservicios, Proceso de Direccionamiento Estratégico, Instructivo para la Administración de Riesgos (DE-I-004 v5).
EV-F-002 V.3



Creación OCI – Fuente: Encuesta.

Respecto a la gestión de identificación y tratamiento de los riesgos del Proceso de Inspección y Vigilancia, se encontró que sólo el 27,09% de los auditados respondió acertadamente las preguntas asociadas con este ítem, lo que evidencia, de acuerdo con la Tabla No. 1, un bajo entendimiento de un aspecto esencial para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el referido proceso se tienen identificados 16 riesgos: 11 de corrupción (incluyendo riesgos de soborno) y 5 de gestión. Para riesgos de corrupción, se evidencia la identificación de los riesgos así:

Tabla No. 5 – Riesgos de Corrupción.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN		TIPO
C1	Posible afectación reputacional por omitir a un prestador dentro del programa de vigilancia e inspección de la SDAAA	Soborno
C2	Posible afectación reputacional por la omisión de acciones de control frente al prestadores servicios públicos domiciliarios por no actualizar el RUPS en los tiempos definidos. SDAAA	Soborno
C3	Posible afectación reputacional por aceptar a empresas como prestadoras de los servicios públicos por fuera de las actividades a las que hace referencia el parágrafo del artículo 14 de la Ley 14 de 1994 (adicionado por el artículo 17 de la Ley 1955 de 2019) SDAAA.	Soborno
C4	Posibilidad de afectación reputacional por investigaciones disciplinarias al ejercer acciones de inspección y vigilancia a los prestadores de AAA y EG&C por fuera de los criterios establecidos, debido a la falta de información aportada por los sujetos obligados.	Corrupción
C5	Posibilidad de afectación reputacional por el cargue de la información en el RUPS, del sujeto obligado por fuera de los lineamientos de la normatividad vigente.	Soborno
C6	Posibilidad de afectación reputacional por la aceptación de inscripción, actualización o cancelación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el RUPS con el cumplimiento por fuera de los requisitos como prestadores de servicios públicos ante la SSPD.	Soborno
C7	Posible afectación reputacional por aprobar una solicitud de reversión que este fuera de los requisitos y condiciones contenidas en la resolución SSPD 20171000204125 o norma que la sustituya en la SDAAA	Soborno
C8	Posible afectación reputacional por omitir la apertura de investigación a un prestador que presuntamente incumpla la normatividad vigente en la SDAAA	Soborno
C9	Posible afectación reputacional por alterar los resultados del cálculo de los indicadores de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras, según lo definido por las comisiones de regulación en la SDAAA	Soborno
C10	Posibilidad de afectación reputacional por aceptar las solicitudes de reversiones de la información reportada al Sistema Único de información (SUI) por fuera de los requisitos normativos de la SSPD	Soborno
C11	Posibilidad de afectación reputacional por generar una respuesta que favorezca a un prestador de servicios públicos, en una solicitud de soporte o reversión del sistema único de información.	Soborno

Fuente: Superservicios, SIGME, Módulo de Riesgos.

Se observa que 10 de los riesgos de corrupción fueron identificados como soborno, y 1 asociado al inadecuado uso del poder por la eventualidad de ser funcionario de la Superservicios. La OCI observa duplicación de esfuerzos, pues se tienen identificados varios riesgos con un mismo tema:

- C3 y C6 tratan sobre incumplimientos relacionados con criterios legales y normativos en la inscripción o aceptación de empresas en el RUPS

- C7, C10 y C11 tienen en común el manejo inadecuado de las solicitudes o reversiones del SUI.

Si bien la OCI entiende que estas diferenciaciones se dan por la necesidad de identificar el mismo tema de gestión riesgos para cada una de las superintendencias delegadas sectoriales, metodológicamente no es adecuado, pues se trata de un mismo proceso. La diferenciación debe estar dada en “posibles impactos” vs “controles” y no en crear diferentes riesgos para cada dependencia. La OCI en su Rol de Enfoque Hacia la Prevención recomienda la unificación de estos riesgos o el análisis para separar las funciones de inspección y vigilancia de cada una de las superintendencias delegadas sectoriales en diferentes procesos.

Con respecto a los riesgos de gestión del Proceso de Vigilancia e Inspección, estos deberían dar cuenta del tratamiento de las vulnerabilidades presentes en el proceso que puedan llegar a afectar a la Estrategia de la Superservicios y la formulación y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad, en función de la interrelación del Modelo de Operación por Procesos, cadena de valor del proceso, mapa de procesos, misión y visión, de acuerdo con el Instructivo para la Administración de Riesgos DE-I-004 v5, del Proceso de Direccionamiento Estratégico, por lo que será evaluado en este sentido.

Se identificó que para el año 2024, están vigentes los siguientes riesgos de gestión:

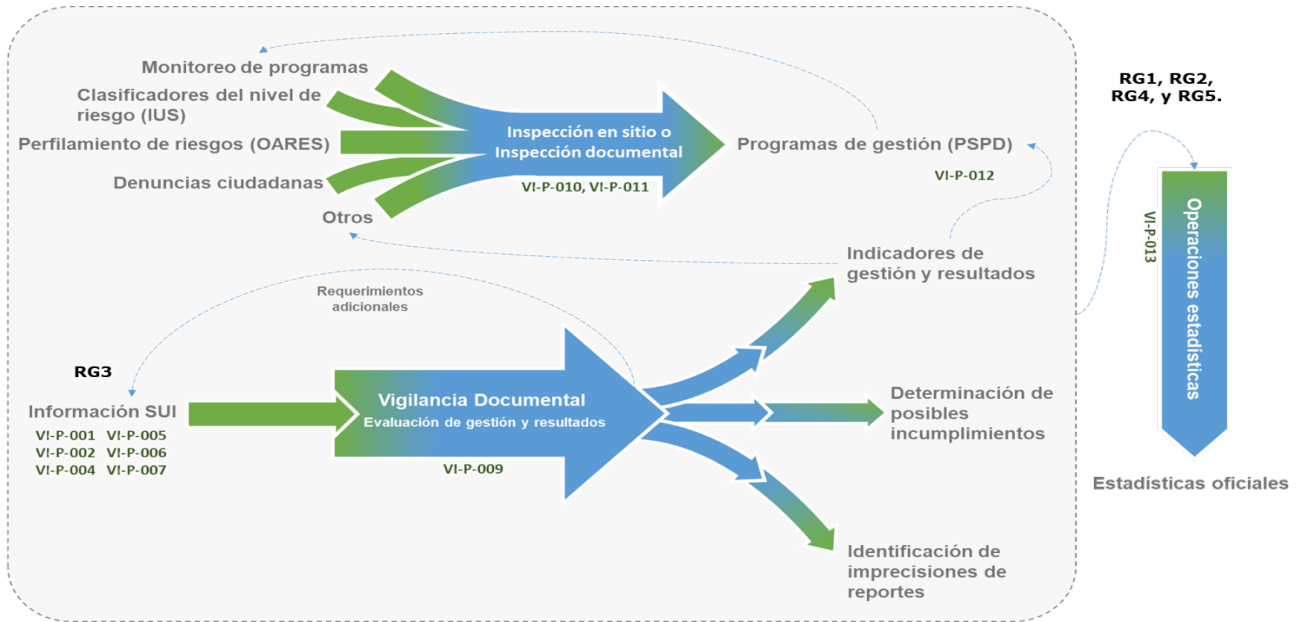
Tabla No. 6 – Riesgos de Gestión.

RIESGOS DE GESTIÓN	
RG1	Posibilidad de que la Evaluación de las diferentes fases del Proceso Estadístico, no se realicen de manera oportuna y rigurosa.
RG2	Posibilidad que la operación estadísticas no refleje la identificación y priorización de necesidades de información de los usuarios.
RG3	Posibilidad de afectación reputacional al ejercer acciones de inspección y vigilancia a los prestadores de AAA y EG&C por fuera de los criterios de reporte en el Sistema Único de Información SUI, debido a la falta de información aportada por los sujetos obligados.
RG4	Posibilidad de brindar información inconsistente e incompleta en los cuadros de salida.
RG5	Posibilidad de aplicar inadecuadamente los criterios de calidad en el proceso estadístico

Fuente: Superservicios, SIGME, Módulo de Riesgos.

Se evidencia que estos riesgos sólo están centrados en algunos puntos del flujo de información en las actividades de inspección y vigilancia: 4 riesgos están en la entrada para operaciones estadísticas y 1 en SUI, como se esquematiza en el siguiente gráfico:

Infografía No. 5



Creación OCI - Flujos de información de la función de vigilancia e inspección.

De la misma manera se evidencia que, aunque en SIGME, se relacionan los riesgos de gestión principalmente con el objetivo estratégico 2, estos riesgos no responden a ningún objetivo o estrategia del referente estratégico, por tanto, la OCI considera que esta situación se presenta para cumplir un requisito de este sistema de información y no porque se pretenda salvaguardar el cumplimiento del plan estratégico o de los objetivos del proceso.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ARTICULACIÓN	La SDPUGT y las direcciones territoriales cuentan con el apoyo técnico requerido para el ejercicio de sus funciones de IVC.

En ejercicios de aseguramiento y asesoramiento³⁰ previos a la presente auditoría de gestión, la OCI logró establecer, en términos generales, que las direcciones territoriales de la Superservicios no contaron con un apoyo técnico constante para el desarrollo de sus funciones, durante el período auditado.

En las entrevistas realizadas a los directores territoriales y respecto al período de la auditoría, estos manifestaron que carecen del personal necesario, especialmente en perfiles técnicos especializados, y enfrentan restricciones presupuestales que limitan su capacidad operativa, incluso para atender la solicitud de adelantar acciones concretas de IVC requeridas por las superintendencias delegadas sectoriales. No obstante, admitieron haber recibido apoyo de las superintendencias delegadas sectoriales, en algunos temas puntuales. Además, consideraron la falta de personal en sus dependencias como un riesgo de gestión para el cumplimiento de las funciones a su cargo.

Al respecto, los superintendentes delegados sectoriales manifestaron que su papel frente al personal técnico que se asignará a las direcciones territoriales es revisar su perfil para garantizar su idoneidad, apoyar su labor con capacitación y orientación sobre los lineamientos técnicos establecidos en sus dependencias.

Para cerrar el tema de riesgos de gestión, es importante indicar que los riesgos identificados en esta categoría y para el proceso objeto de auditoría, no cobijan todas las vulnerabilidades y amenazas a las

³⁰ Informe Auditoría de Gestión al Proceso de Protección al Usuario (Memorando 20221400198313 del 31/10/2022) e Informe de Consultoría–Estrategia AAA (Autoconocimiento, Autoevaluación y Autocontrol) Proceso de Fortalecimiento del Control Social (Memorando 20231400105743 del 31/08/2023).
EV-F-002 V.3

que se ve expuesto el mismo, en relación con el cumplimiento del plan estratégico y otros aspectos operativos y administrativos como, por ejemplo:

- Insuficiencia de recursos financieros, humanos y técnicos para el desarrollo de las funciones de IVC en la Superservicios, situación manifestada como una vulnerabilidad generalizada por los directivos entrevistados y encuestados, pues la contratación y vinculación en planta no se adelanta con la oportunidad requerido y según lo planeado y solicitado.
- Afectación reputacional por la baja coordinación y comunicación entre las delegadas sectoriales, la SDPUGT y las Direcciones Territoriales en las acciones de IVC.
- Bajo conocimiento de los funcionarios misionales sobre la Supervisión Basada en Riesgos, sumado a debilidades en la preparación y la coordinación entre las dependencias responsables de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) dentro de la Entidad, lo que dificulta su adecuada implementación.
- Insuficiencia de personal idóneo en las direcciones territoriales, especialmente en perfiles técnicos especializados para adelantar acciones de IVC, enfrentando restricciones presupuestales que limitan su capacidad operativa, incluso para atender la solicitud de adelantar acciones concretas de IVC requeridas por las superintendencias delegadas técnicas, durante el período de la auditoría.
- Se percibe ineficacia en la labor de inspección, vigilancia y control realizada por la Superservicios y expresada por usuarios, comités de desarrollo de control social y vocales de control, representa un riesgo para la seguridad de los funcionarios no solo en los espacios interacción ciudadana, sino también en los traslados, visitas y mesas de trabajo para el ejercicio del IVC. Se hace un llamado a la implementación de protocolos de seguridad y apoyo en estas áreas sensibles.
- La falta de personal capacitado, alta rotación de empleados, y la insuficiente capacitación continua pueden disminuir la capacidad operativa y afectar la calidad el de los procesos institucionales para el ejercicio de las funciones de IVC en la Entidad (ver componente 3.1).
- Posibles modificaciones a la *programación de acciones de vigilancia e inspección especiales, detalladas o concretas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios (VI-P-10)*. Los delegados manifestaron que en ocasiones esto se produce por criterios distintos a los considerados inicialmente en su elaboración. En tal sentido, la OCI recomienda incluir en el procedimiento los criterios de modificación aceptados, garantizando que su aplicación no constituya una falta a la transparencia en la realización de acción de IVC en la Entidad.
- Falta de identificación de riesgos de seguridad digital que garanticen la confidencialidad, disponibilidad o integridad de la información.

Observación No. 3 – Inadecuada gestión de riesgos.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
3.	En el proceso de inspección y vigilancia no se han considerado todas las vulnerabilidades y amenazas a que pueda verse expuesto el mismo (gestión operativa y las identificadas en el contexto estratégico institucional), para garantizar el cumplimiento del plan estratégico, abarcando sólo operaciones estadísticas e Información SUI.	Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública V5 de 2020 del Departamento administrativo de la Función pública - DAFP). Paso 2. Identificación de riesgos lo siguiente: " <i>identificar los riesgos que estén o no bajo el control de la organización, para ello se debe tener en cuenta el contexto estratégico en el que opera la entidad</i> ". Contexto Estratégico Institucional V.7.	La implementación de operaciones estadísticas hizo que el proceso se centrara en este tema. Falta de conocimiento de la metodología de riesgos. Sobrecarga laboral debido a la baja contratación. Falta de articulación de las superintendencias delegadas en la formulación de los riesgos del Proceso de Vigilancia e Inspección.	Posible afectación reputacional y económica debido al incumplimiento de las metas del plan estratégico.

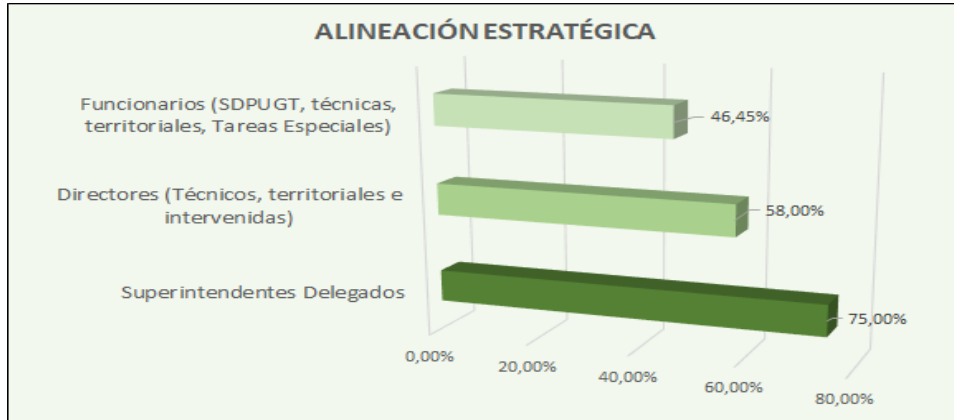
3.3 ALINEACIÓN

3.3.1 Alineación Estratégica.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	Los funcionarios de las áreas misionales de la Superservicios conocen el referente estratégico de la misma.

Aplicadas las pruebas de auditoría (entrevistas y encuestas), se obtuvieron los resultados que permiten comprobar la hipótesis formulada, así:

Grafica No. 8



Creación OCI – Fuente: Entrevistas y encuestas.

Se observó una alta alineación con el referente estratégico 2023-2026, por parte de los tres superintendentes delegados de la Entidad, alcanzando un 75% de respuestas acertadas, lo que evidencia su participación en la construcción y seguimiento del cumplimiento de los objetivos, estrategias e indicadores meta, que se encuentran relacionados intrínsecamente con las metas de gobierno del Plan de Desarrollo “Colombia, Potencia Mundial de la Vida” y planes sectoriales.

Sin embargo, en la medida en que se desciende en la jerarquía institucional disminuye la alineación de los servidores, todo lo cual pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la comunicación entre los mismos y el conocimiento del referente estratégico institucional.

3.3.2 Alineación con el Superintendente.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ALINEACIÓN SUPERINTENDENTE	Los funcionarios de las áreas misionales de la Superservicios conocen e implementan los lineamientos dados por el Sr. Superintendente para el ejercicio del IVC de la entidad.

El equipo de auditoría identificó los principales pronunciamientos realizados por el Sr. Superintendente Dagoberto Quiroga Collazos, durante el período de la auditoría, en los medios de comunicaciones, canales y reuniones institucionales, y eventos con participación de la Superservicios, con incidencia en el ejercicio de las funciones de IVC. La información se tomó de los reportes realizados en el Aplicativo del Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SIGGESTIÓN -, respecto de los Planes de Acción del Despacho del Superintendente, Vigencias 2023 y 2024, y otras fuentes institucionales, así:

Tabla No. 7 – Lineamientos Superintendente.

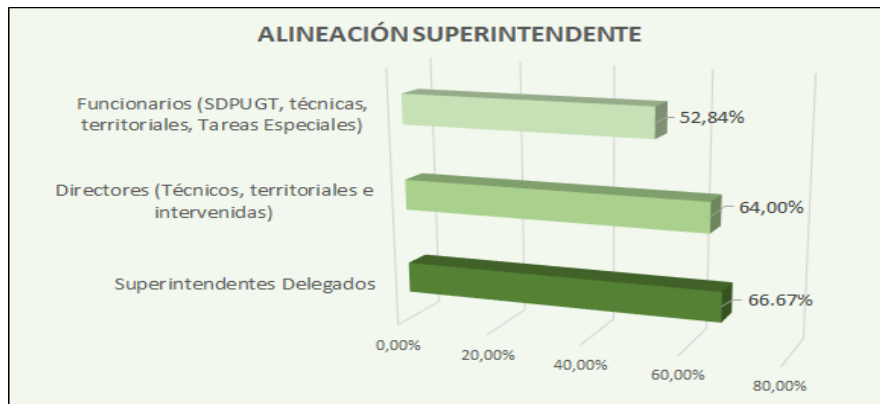
TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN
1 Estrategia Territorial de la Superservicios	Objetivo: Generar un espacio de convergencia en donde la ciudadanía, los prestadores de servicios públicos, las autoridades locales, órganos de control y la Superservicios puedan tener una interacción permanente y propender por la solución alternativa y prevención de futuros conflictos derivados de la prestación de los mismos y su democratización. La Superintendencia se ha vuelto un tramitador de reclamos. La entidad concentra

TEMÁTICA		DESCRIPCIÓN
		buena parte de sus recursos en resolver cientos de miles de quejas dispersas, en lugar de proponer medidas para atacar las causas de fondo. Sabemos cuáles son las principales causales de conflictos entre empresas y usuarios, por eso es posible anticiparnos y propiciar acuerdos que contribuyan a resolver estas situaciones. No olvidemos que la prestación de los servicios públicos domiciliarios no es un negocio. Con un modelo de prestación más centrado en la seguridad de las empresas, qué en el bienestar de los ciudadanos, los fines esenciales del Estado, en materia de servicios públicos domiciliarios no se cumplen. El usuario debe estar en el centro del modelo de prestación de servicios públicos domiciliarios.
2	Nuevo relacionamiento Superservicios con prestadores y usuarios	En la citación a audiencia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, para la solución de problemáticas, sin necesidad de abrir trámites de reclamación por cada usuario.
3	Ejercicio del control institucional	Debe realizarse con imparcialidad, objetividad y proporcionalidad, valorando las incidencias de los incumplimientos normativos y el contexto en que tuvieron lugar.
4	Criterios para el ejercicio general de las funciones de IVC	El ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control a cargo de la Superservicios no tiene sentido si no contribuye al mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. El incremento de las quejas de los usuarios pone en evidencia la ineficiencia de la Superservicios.
5		No es sancionar sino advertir los riesgos y encontrar alternativas para resolver los problemas que afectan la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Creación OCI – Fuente: Medios de comunicaciones, canales y reuniones institucionales, y eventos con participación de la Superservicios.

Consultados los servidores de la Superservicios sobre el entendimiento de los lineamientos dados por el Superintendente con incidencia en el ejercicio de las funciones de IVC., se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfica No. 9



Creación OCI – Fuente: Entrevistas y encuestas.

Al respecto, el equipo de auditoría concluye que, en términos generales, dado el nivel de acierto alcanzado a las preguntas realizadas por la OCI en sus encuestas y entrevistas, de 66,67% en los tres superintendentes delegados y de 64% en los directores entrevistados, se infiere una alta alineación con los lineamientos emitidos por el Superintendente, lo que refleja que existe un entendimiento evidente de los mismos dentro del equipo directivo misional de la Entidad. No obstante, con respecto a los funcionarios de las áreas misionales, se aprecia un pequeño rezago en esa comprensión (52,84%), que es parcial con respecto a dichos lineamientos.

En ejercicio del Rol de Enfoque Hacia la Prevención, la OCI recomienda que los lineamientos del Superintendente de Servicios Públicos, conforme a los pronunciamientos dados por los mismos en los

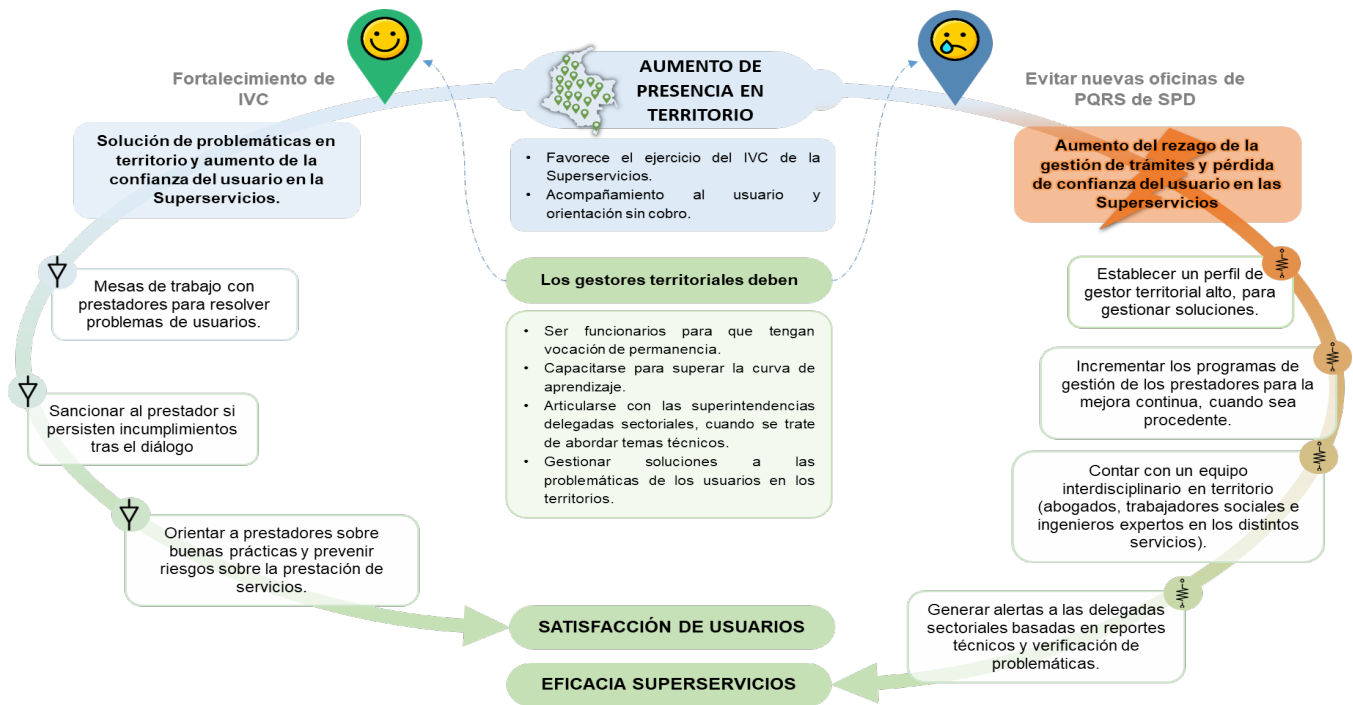
medios de comunicaciones, canales y reuniones institucionales, así como eventos con participación de la Superservicios, se realicen mediante circulares internas, para su mayor conocimiento, entendimiento y aplicación por parte de los servidores de la Superservicios de modo que puedan incorporarse en los procesos de la Entidad, como mínimo, en el normograma de los mismos.

CATEGORÍA	HIPÓTESIS
ARTICULACIÓN	La Estrategia Territorial de la Superservicios, incentiva la generación de soluciones sobre las problemáticas de servicios públicos domiciliarios y está respaldada en los procesos de IVC de la Entidad.

De otra parte y en cuanto a la Estrategia Territorial de la Superservicios, con incidencia en el ejercicio de las funciones de IVC en la Entidad, el equipo auditor recabó información sobre los aspectos que deben considerarse para que la iniciativa no lleve a la creación de oficinas de quejas y reclamos que desnaturalicen su propósito.

Al respecto, los directores territoriales entrevistados reconocieron el valor de una mayor presencia institucional en los territorios para mejorar la satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios públicos y abordar las problemáticas locales de manera más efectiva mediante herramientas de IVC. Sin embargo, enfatizan en que esta presencia debe ir acompañada de estrategias claras (en cuanto a gobernabilidad, delimitación de responsabilidades, personal idóneo y articulación efectiva) y recursos adecuados para evitar convertirse en simples oficinas de quejas y reclamos. A continuación, se presenta una infografía con los aspectos relevantes identificados:

Infografía No. 6



Creación OCI – Fuente: Entrevistas realizadas a los directores territoriales de la Superservicios.

En ejercicio del Rol de Enfoque Hacia la Prevención, la OCI recomienda considerar los aspectos relevantes antes indicados para que la Estrategia Territorial de la Entidad, de modo que se constituya en una verdadera mejora en los procesos misionales de la Entidad, especialmente, en el ejercicio de las funciones de IVC a cargo de la Superservicios.

4 CONCLUSIONES

- Aun cuando no se contaba con unos procedimientos y lineamientos formalizados, durante el período de la auditoría, la SDPUGT y las direcciones territoriales realizaron acciones de IVC, en el marco de la Estrategia Territorial de la Superservicios y el nuevo relacionamiento entre la Entidad, los usuarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios.
- En la Entidad se evidencia una marcada ausencia de pensamiento sistémico para el ejercicio de sus funciones de IVC, que se refleja en la tendencia de cada dependencia a concentrarse en su operación interna, sin considerar el impacto de su gestión en el conjunto institucional. Este enfoque fragmentado limita la capacidad de la Entidad para articular esfuerzos de manera eficiente y efectiva, aprovechando sus fortalezas y recursos.
- Se evidencia una oportunidad de mejora en el ejercicio de las funciones de IVC en la Superservicios, dado que, evaluados los aspectos de entendimiento, articulación y alineación, bajo criterios de estadística descriptiva, la Entidad obtuvo puntajes parciales y bajos.
- La comunicación entre los funcionarios de las áreas de la Superservicios, a cargo del ejercicio de las funciones de IVC, no es clara y constante en sus distintos niveles, lo que afecta el desempeño de la gestión misional de la Entidad.
- Las dependencias misionales de la Entidad no poseen los conocimientos requeridos para la implementación de un modelo de Supervisión Basada en Riesgos, en este sentido, se deben distinguir los riesgos de los procesos relacionados con el ejercicio de las funciones de IVC y los riesgos de la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de los prestadores de dichos servicios.
- En el proceso de validación y contrastación de la información cargada por los prestadores en el SUI, las superintendencias delegadas sectoriales deben tomar en consideración la labor de otras dependencias de la Entidad, como son el Grupo de Tareas Especiales del Despacho del Superintendente y las direcciones territoriales pertenecientes a la SDPUGT.
- Los funcionarios de la SDPUGT y direcciones territoriales no han sido capacitados sobre los fundamentos del ejercicio de las funciones de IVC asignadas mediante el Decreto 1369 de 2020, en el marco del Plan Institucional de Capacitación, sin embargo, han recibido capacitación en temas técnicos y relacionados puntuales.
- La Estrategia de Presencia en el Territorio puede fortalecer el ejercicio de las funciones de IVC en la Superservicios, siempre que se adopten medidas como las sugeridas por las direcciones territoriales, que incluyen contar con un personal idóneo, interdisciplinario y capacitado para evitar que la estrategia se torne en la creación de nuevas oficinas de quejas y reclamos.
- Los riesgos de gestión identificados en el Proceso de Vigilancia e Inspección no toma en consideración todas las vulnerabilidades y amenazas del proceso, que garanticen el cumplimiento del plan estratégico y los objetivos del mismo.

5 RECOMENDACIONES E INVITACIÓN A LA MEJORA

De acuerdo con lo expuesto y en virtud de su Rol de Enfoque Hacia la Prevención, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones, para generar mejora en el ejercicio de las funciones de IVC a nivel institucional:

- Fomentar una visión integral del ejercicio de las funciones de IVC en la Superservicios, que promueva la articulación y la colaboración entre las dependencias, entendiendo que el logro de los objetivos misionales requiere de una alineación estratégica y operativa entre las mismas.
- Continuar fortaleciendo el Proceso de Vigilancia e Inspección, así como sus salidas hacia el Proceso de Medidas para el Control, incluyendo lineamientos claros respecto de las funciones de IVC, para todos sus responsables.

- Apoyar y Asignar el personal y presupuesto acorde para suplir las necesidades de las dependencias misionales a cargo de ejercer las funciones de IVC, incluyendo perfiles técnicos especializados para fortalecer el trabajo de las direcciones territoriales en cuanto a dichas funciones.
- Gestionar la creación de un grupo para el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia encomendadas a la SDPUGT, integrado por un equipo humano profesional e interdisciplinario.
- Establecer canales eficientes de comunicación, horizontal y vertical, y su respectiva retroalimentación entre las superintendencias delegadas sectoriales y la SDPUGT.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación y en los programas de inducción y reinducción el ejercicio articulado de las funciones de IVC, abarcado su entendimiento normativo y de procesos.
- Diseñar un Modelo de Supervisión Basada en Riesgos para la Superservicios, tomando en consideración el papel preponderante que tiene la SDPUGT y sus direcciones territoriales en la identificación de los riesgos de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en los territorios y la posibilidad de contrastar la información cargada por los prestadores de los mismos en el SUI.
- Elaborar los lineamientos del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de actos, circulares y demás instrumentos que puedan incorporarse en la documentación asociada a los procesos relacionados con el ejercicio de las funciones de IVC de la Superservicios, para un mejor entendimiento y aplicación de los mismos o incluirlos en el referente estratégico de la Entidad.
- Definir el término “denuncia” en el marco de las solicitudes de IVC a la Superservicios, dentro del Proceso de Vigilancia e Inspección, especificando el procedimiento a seguir en las tres superintendencias delegadas.
- Establecer en el Proceso de Vigilancia e Inspección cuáles son las normas de protección al usuario a cargo de SDPUGT, para el desarrollo de sus funciones de IVC.
- Definir las normas de protección al usuario que la SDPUGT debe aplicar en el ejercicio de las funciones de vigilancia e inspección a su cargo, dentro de los Procesos de Vigilancia y Control.
- Implementar una solución basada en inteligencia artificial (IA) para el enrutamiento automatizado de peticiones, que utilice técnicas avanzadas de procesamiento del lenguaje natural (PLN) y algoritmos de aprendizaje automático para analizar el contenido de las solicitudes y determinar la dependencia o área competente de manera precisa y ágil. La misma solución podría generar proyectos de respuesta para peticiones reiterativas o específicas.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Juan José Pedraza Vargas	Jefe Oficina de Control Interno	