

MEMORANDO
20221400092683

GD-F-010 V.13

Bogotá D.C., 29-04-2022

Página 1 de 2

PARA Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCÍA
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

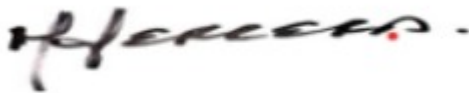
ASUNTO Informe Final Auditoria Interna de Gestión a la Política de transparencia y acceso a la información e integridad.

Respetada Doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan anual de Auditorias de Gestión para la vigencia 2022 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y políticas del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoria interna de gestión a la Política de transparencia y acceso a la información e integridad, obteniendo como resultado el informe final de auditoria, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de la auditoria se generaron observaciones y recomendaciones, es necesario que el líder del proceso con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación formule las acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones acorde con el procedimiento MIP-001, en un plazo no mayor a 15 días. La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe Final Auditoria Interna de Gestión a la Política de transparencia y acceso a la información e integridad.

Copia: Sandra Lucía Virgüez – Asesora Despacho
Carlos Andrés Merlano - Asesor Despacho
Geraldine Giraldo Moreno – Directora Talento Humano
Lida Constanza Cubillos – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
Daniel Joaquín Rodríguez – Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

Nathalia Cervera - Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio
Felipe Castiblanco – Jefe Oficina de Comunicaciones



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	29	Mes:	04	Año:	2022
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

DATOS GENERALES

Proceso o Actividad Auditada:	Políticas de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción e Integridad.
Líder de Proceso	Sandra Lucía Virgüez Rodríguez
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento de la política de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción desde los estándares y directrices en la publicación de la información señalada en la ley 1712 del 2014 y los decretos afines en materia de acceso a la información pública, así como el cumplimiento de la Política de Integridad en la entidad. 1. Verificar el cumplimiento de los estándares de publicación definidos en la Ley 1712 de 2014. 2. Revisar las acciones adelantadas por la entidad para fortalecer la transparencia focalizada y colaborativa. 3. Verificar la actualización y publicación de los instrumentos de gestión de información. 4. Evaluar la apropiación del código de ética e integridad y de las acciones de la gestión preventiva de los conflictos de interés.
Alcance de la Auditoría:	Abordará la articulación entre dependencias para la implementación de acciones derivadas de las políticas de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción y de la Política de Integridad como prácticas de corresponsabilidad y coordinación en la implementación de las políticas de gestión y desempeño auditadas. Para ello se involucrarán dependencias como: Despacho, OTIC, Comunicaciones, Talento Humano, Superintendencia Delegada para la protección al usuario y la gestión del territorio, OAPII.

Auditor Líder	Equipo Auditor
CLAUDIA PATRICIA GUERRERO PANTOJA	Andrea Castro Torres, Diego Andrés Preciado, Daniel Nieto Clavijo.

1 METODOLOGÍA

Para abordar la auditoría de las políticas de transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción y la política de integridad en el marco del modelo integrado de planeación y gestión se planteó tres momentos para su desarrollo: **1. alistamiento**, como etapa inicial que abordó la comprensión y alcance de las políticas objeto de revisión, en esta etapa el equipo auditor identificó las fuentes de verificación y análisis de la información como resultado de este momento se estableció el objetivo, alcance y acciones a desarrollar en la auditoría; **2. Desarrollo de Auditoría**, etapa que integra los momentos de presentación del plan individual de auditoría, apertura, requerimientos y revisiones de fuentes de información y **3. Documentación y presentación de resultados**, es el momento que finaliza con la documentación y entrega de resultados a los líderes de las políticas evaluadas. El propósito central de la auditoría es identificar los elementos que permitan fortalecer las capacidades institucionales de la Superintendencia de Servicios Públicos como un garante del derecho de acceso a la información, así como de las herramientas y prácticas que le permitan prevenir, detectar y controlar riesgos asociados a corrupción.

2 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con los resultados del análisis de las fuentes de información planteadas en la auditoría se presentan las recomendaciones y conclusiones de este ejercicio primero, para la política de transparencia, acceso a la información y medidas contra la corrupción y en segundo para la política de integridad.

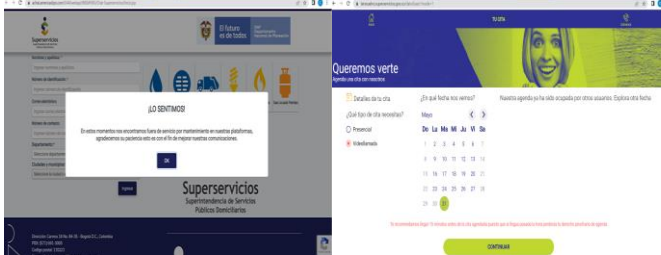
Política de Transparencia, acceso a la información y medidas contra la corrupción.

2.1 Estándar de publicación: Con el propósito de identificar las fortalezas y elementos por mejorar en la entidad, se adelantó la revisión del esquema de publicación en el portal institucional en el cual se contrasta la información entregada al equipo auditor con la revisión realizada por este equipo. A través de la revisión del portal institucional en particular de los menús definidos en la Resolución 1519 de 2020, se presentan las siguientes categorías de



análisis y recomendaciones.

2.1.1 Disponibilidad de la Información: Señala la situación en la cual, de acuerdo con el resultado de la revisión la información no se encuentra publicada en los menús definidos en la Resolución 1519 de 2020, para estos casos, se recomienda a la entidad identificar el área generadora de la información, documentarla en formatos accesibles y publicarla en cumplimiento con el principio de divulgación proactiva que indica la Ley 1712 de 2014. A continuación, se describen **debilidades** identificadas:

Categoría	Item	Situación identificada
1. Información de la Entidad.	1.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas.	La entidad publica el enlace a SIGEP como directorio de servidores públicos (https://www.funcionpublica.gov.co/web/sigep/hdv/-/directorio/S1647520-0033-4/view), sin embargo, en la información contenida no presenta el contenido referido en los numerales 1.5.1 a 1.5.10 anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020. Recomendación: Revisar la actualización de la información registrada en el sistema de información SIGEP, correspondiente a los servidores y contratistas de la entidad, en especial a la publicación de cuentas de correo de otras entidades o correos personales.
4. Planeación, presupuesto e informes	Rendición de Cuentas	En la verificación de la información publicada relacionada con la rendición de cuentas de la vigencia 2021, se recomienda publicar las fechas de los espacios y acciones definidas en la estrategia ya que la programación por trimestre no da claridad a los usuarios sobre las fechas de estos espacios. Se recomienda a la entidad publicar el informe correspondiente a la rendición de cuentas 2021 incorporando de acuerdo con los elementos de rendición de cuentas (en particular el de responsabilidad) las observaciones o recomendaciones presentadas por la ciudadanía y de los participantes de los espacios de diálogo que le permitan fortalecer sus procesos de gestión.
5. Trámites	Trámites y servicios al ciudadano	En la verificación no se encuentran habilitados los canales de atención virtual y agendamiento de citas de atención para los usuarios en la herramienta https://teresuelvo.superservicios.gov.co/  Recomendación: Revisar los acuerdos de nivel de servicio definidos para los canales virtuales habilitados y la aplicación de los controles definidos para los riesgos que afectan la prestación de los servicios. Se recomienda incorporar un mensaje emergente hacia el usuario la fecha para la cual se estima reestablecer el servicio.
6. Participa	6.1.9. Formulario de inscripción ciudadana a procesos de participación, instancias o acciones que ofrece la entidad.	Observación: El lineamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública para la estructura del menú participa indica la necesidad de disponer un formulario de inscripción a los espacios de participación para la ciudadanía y los grupos de interés. Recomendación: Disponer un formulario de inscripción a los espacios de participación para la consolidación de bases de datos, la interacción y comunicación con ciudadanos y grupos de valor y facilitar el monitoreo de las acciones que adelanta la entidad en materia de participación.
6. Participa	6.2 Estructura y Secciones del menú Participa	De acuerdo con las orientaciones definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el documento “Lineamientos para publicar información en el menú participa sobre participación ciudadana en la gestión pública”, la entidad desarrolla desde este menú un ciclo desde el cual prepara y documenta información, presenta el ciclo de cada ejercicio de consulta, habilita herramientas de interacción, y publica resultados entre los que se indica la toma de decisiones derivada de estos espacios. Observación: En la revisión se identificó que la entidad no ha dado cumplimiento en



		<p>publicar la explicación de cada espacio de participación ni con la publicación de resultados de cada ejercicio.</p> <p>Recomendación: Complementar con la explicación de cada etapa de consulta, publicar los resultados de las encuestas y la habilitación de la herramienta de evaluación para cada ejercicio, así mismo es necesario que los participantes conozcan las decisiones que la entidad ha tomado con las observaciones que ha recibido por parte de los usuarios. Esta recomendación es aplicable para diagnóstico de necesidades e identificación de problemas, participación en la planeación institucional, consulta a la ciudadanía, colaboración e innovación abierta, rendición de cuentas y control social.</p>
6. Participa	6.2.5.e. Habilitar un canal para eventos de diálogo Articulación con sistema nacional de rendición de cuentas.	<p>Observación: De acuerdo con la descripción de la estrategia de rendición de cuentas, se abordan los elementos de información, diálogo y responsabilidad, es necesario publicar en el cronograma las fechas de los espacios de diálogo para conocimiento de los usuarios.</p> <p>Recomendación: Incorporar en la programación de los espacios de rendición de cuentas las fechas programadas para los espacios y habilitar un canal de interacción con la ciudadanía y las organizaciones que permita la escucha y la atención de las preguntas y observaciones en tiempo real. Esta recomendación está orientada para fortalecer los elementos de información y diálogo de la rendición de cuentas de la entidad.</p>

2.1.2 Organización de la Información: Hace referencia a las categorías de información que necesitan ser organizadas para garantizar mayor comprensión por parte de los consumidores o usuarios de esta. En estos casos se recomienda la revisión de los contenidos publicados y ubicarlos en las categorías en los cuales corresponda de acuerdo con el esquema de publicación definido en la Resolución 1519 de 2020. A continuación, se describen **debilidades** identificadas:

Categoría	Ítem	Situación identificada
1. Información de la entidad	1.1 Misión, visión, funciones y deberes de la entidad.	La información se encuentra publicada en diferentes menús de la página web, se recomienda centralizar desde el menú de transparencia la información que requiere este ítem el cual está indicado en el anexo 2 de la resolución 1519.
1. Información de la entidad	1.14 Publicación de hojas de vida	El requisito se cumple mediante enlace al Portal de Aspirantes de la Presidencia de la República, disponible en: https://aspirantes.presidencia.gov.co/ la utilidad de esta información radica en la oportunidad de los usuarios en generar observaciones previas a la posesión de los candidatos, por lo que se sugiere actualizar el contenido de la sección ya que se publican hojas de vida de posesiones de vigencias pasadas.
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad	9.1.1. Cada sujeto obligado según su naturaleza jurídica reportara en este ítem normatividad especial que les aplique.	Si bien la entidad anuncia en este ítem la publicación de empresas prestadoras de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, empresas prestadoras de Energía y Gas y empresas en toma de posesión, no se encuentra la información que describen los títulos, por lo cual se recomienda organizar y publicar la información anunciada. Así mismo, en la información de Estudios, investigaciones y otras publicaciones" relacionada en el menú de jurídica y normativa no se encuentra actualizada, por lo que se recomienda publicar la información más reciente con la que cuenta la entidad.

2.1.3 Criterios de Accesibilidad: Corresponden a las recomendaciones para garantizar el acceso universal en los contenidos publicados por la entidad en formatos y videos en los que se presenta información relevante. Es preciso indicar que de acuerdo con el anexo de accesibilidad de la resolución 1519 las entidades deben cumplir con el nivel AA. Para estos casos se recomienda a la entidad revisar con cada una de las áreas fuentes generadoras de información, la estructuración de activos en formatos accesibles, descargas y usables, así como el uso de alternancia textual en imágenes y videos. A continuación, se describen **debilidades** identificadas:

Categoría	Ítem	Situación identificada
5.Trámites	Trámites y servicios al ciudadano	Observación: La información presentada en tablas, presenta una limitación en la lectura accesible, debido a que los lectores de página para personas en discapacidad visual no pueden hacer una lectura comprensible para el usuario.



		Recomendación: No hacer uso de tablas en la estructura de la página para presentar información de interés para los usuarios como el caso de trámites (https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/solicitudes-y-tramites)
8. Información específica para grupos de interés	Información para niños, niñas y adolescentes.	Observación: Revisar la publicación de contenidos sin alternancia textual, de acuerdo con el principio comprensible de accesibilidad en el nivel AA, los contenidos transmitidos en imagen debe tener una descripción en texto para la población en condición de discapacidad visual, esto para que pueda ser leído por una herramienta de lectura. Recomendación: Usar la alternancia textual en los contenidos publicados en imagen y traducción en lengua de señas colombiana en particular de los contenidos de trámites y oferta institucional.

2.1.4 Comprensión del Enfoque de Transparencia Focalizada: Corresponde al tipo de información que genera la entidad para garantizar el derecho de acceso a la información, partiendo de las necesidades de los grupos de interés identificados y caracterizados. Se trata de la respuesta de la entidad como generadora de información a las necesidades particulares de estos grupos poblacionales u organizaciones que interviene desde la oferta de trámites, servicios. Para estos casos se recomienda la articulación de los líderes de transparencia y participación en la entidad para realizar acciones enmarcadas en la identificación de esas necesidades de información (análisis de solicitudes de información, quejas, reclamos, recomendaciones de los espacios de rendición de cuentas, habilitación y documentación de resultados de los espacios de control social, sondeo de usuarios).


Categoría	Item	Situación identificada
6. Participa	Rendición de Cuentas	Es necesario que en el desarrollo de los ejercicios de transparencia focalizada la entidad potencie el uso y aprovechamiento de la información pública que dispone como dato abierto y lo articule con elementos como el fortalecimiento del control social y la rendición de cuentas. Se recomienda la estructuración de datos como respuesta a las necesidades planteadas por los segmentos de públicos a intervenir, los cuales hacen parte del elemento de información en la rendición de cuentas.
8. Información específica para grupos de interés.	8.1.2. Información para Mujeres.	Observación: Se evidencia en la sección de información para mujeres la publicación de normatividad y Sentencias asociadas a población vulnerable. Recomendación: Apropiar en la entidad en las áreas generadoras el enfoque de transparencia focalizada para identificar las necesidades de información desde los usuarios, se documente y publique de acuerdo con el interés manifiesto de estos grupos, por lo que recomienda el desarrollo de acciones que permitan la captura de las necesidades de demanda y la publicación de la información focalizada.

Las recomendaciones desde la transparencia focalizada buscan fortalecer en la entidad la comprensión de las necesidades de información de acuerdo con los segmentos de población que consuman o requieran información de la entidad. Este enfoque no puede plantearse desde un abordaje unilateral de la entidad sino desde la identificación, caracterización y consulta a los usuarios y grupos de valor.

2.2 Transparencia Pasiva: Para analizar la oportunidad en la respuesta de la entidad a las solicitudes recibidas, se analizan los contenidos de los informes de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los cuatro trimestres de la vigencia 2021 y la Encuesta de percepción sobre el nivel de Satisfacción del Usuario que se encuentran publicados en el menú de transparencia. De acuerdo con la información analizada se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

Categoría	Item	Situación identificada
Estadísticas de Atención	Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.	Observación: Se evidencia la publicación de los informes sobre acceso a la información, quejas y reclamos para la vigencia analizada, sin embargo, no es posible identificar los tiempos de respuesta a las solicitudes para garantizar el principio de oportunidad en la entrega de información. Recomendación: En los informes trimestrales no se identifican los resultados de las solicitudes de acceso a la información, por lo cual se sugiere evaluar si esta ausencia obedece a falta de interés de los usuarios o la necesidad de acciones de divulgación de la información



		<p>generada por la entidad.</p> <p>Se recomienda la revisión de las causales de quejas en particular las que están asociadas a demora en la atención, peticiones o reclamaciones no resueltas o sin respuesta, dificultad en la presentación de solicitudes, dificultad para comunicación con servidores, esto con el fin de robustecer la información de orientación hacia el usuario desde diferentes niveles de atención.</p>
Estadísticas de Atención	Informe sobre encuesta de percepción sobre el nivel de Satisfacción del Usuario	<p>Observación: En el informe de la encuesta se señala que los usuarios usan mayoritariamente la plataforma de resolución (15%) y la página web de la Superservicios (12%) como los canales que los usuarios escogen para acceder a los productos o servicios de la entidad. En el periodo de revisión se identifica la indisponibilidad de los canales de atención virtual.</p> <p>Recomendación: Revisar los acuerdos de nivel de servicio definidos para los canales virtuales habilitados y la aplicación de los controles definidos para los riesgos que afectan la prestación de los servicios. Se recomienda incorporar un mensaje emergente hacia el usuario la fecha para la cual se estima reestablecer el servicio.</p> 



2.3 Transparencia Colaborativa: Analiza las acciones adelantadas por la entidad para fortalecer la participación en la gestión pública, cuyo insumo y activador es la información generada. Se reconoce los importantes avances en la vinculación de grupos de interés en la formulación de instrumentos de planeación institucional como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la estrategia de Participación Ciudadana.

Recomendación: Para las acciones en las cuales se convoca la participación de grupos de interés externos se socialicen las fases, alcances, resultados de las actividades de colaboración, esto con el fin de entregar la información suficiente para los usuarios y grupos a quienes se dirigen estas acciones.

2.4 Organización y apertura de datos: Con el propósito de fortalecer la entidad en términos de organización, disponibilidad, apertura, uso y aprovechamiento de información pública se adelanta la revisión de los criterios relacionados con los instrumentos de gestión contenidos en el menú de transparencia y de la información publicada por la entidad en el portal de datos abiertos del estado colombiano. A partir de esta revisión se presentan las siguientes **debilidades frente a la actualización de los instrumentos de gestión de la información:**

Categoría	Instrumento	Situación identificada
Instrumentos de gestión de información	Inventario de activos de información	<p>Observación: El instrumento se encuentra publicado en el portal institucional y en el portal de datos.gov.co,</p> <p>Recomendación: Actualizar el inventario de activos ya que la versión publicada indica como fecha de revisión el 1 de junio de 2020. Así mismo se recomienda complementar la información en el inventario de activos de acuerdo con los lineamientos definidos por el Ministerio TIC (https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G5_Gestion_Clasificacion.pdf) Identificador, Proceso, Nombre del Activo, Descripción, Tipo, Ubicación, Clasificación, Justificación, Criticidad, Propiedad, Acceso y Gestión.</p>



		 <p>REGISTRO ACTIVOS DE INFORMACIÓN</p> <p>Fecha de Revisión: 01 de junio de 2020</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE O TÍTULO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN</th> <th>SERIE</th> <th>DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN</th> <th>IDIOMA</th> <th>MEDIO DE CONSERVACIÓN Y/O SOPORTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Informes a Entes de Control</td> <td>INFORMES</td> <td>Atienden requerimientos de entes de control</td> <td>Castellano</td> <td>DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL</td> </tr> <tr> <td>Informes de Gestión</td> <td>INFORMES</td> <td>Constituida por los documentos de carácter administrativo que dan testimonio de la Gestión realizada por la Entidad</td> <td>Castellano</td> <td>DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL</td> </tr> <tr> <td>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</td> <td>PLANES</td> <td>Documento que describe estrategias institucionales para fortalecer las políticas anticorrupción y atención al ciudadano generadas por el gobierno</td> <td>Castellano</td> <td>DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL</td> </tr> <tr> <td>Plan Estratégico</td> <td>PLANES</td> <td>Documento que integra los lineamientos estratégico de la Entidad (misión, visión, política, objetivos)</td> <td>Castellano</td> <td>DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL</td> </tr> </tbody> </table>	NOMBRE O TÍTULO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN	SERIE	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN	IDIOMA	MEDIO DE CONSERVACIÓN Y/O SOPORTE	Informes a Entes de Control	INFORMES	Atienden requerimientos de entes de control	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL	Informes de Gestión	INFORMES	Constituida por los documentos de carácter administrativo que dan testimonio de la Gestión realizada por la Entidad	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	PLANES	Documento que describe estrategias institucionales para fortalecer las políticas anticorrupción y atención al ciudadano generadas por el gobierno	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL	Plan Estratégico	PLANES	Documento que integra los lineamientos estratégico de la Entidad (misión, visión, política, objetivos)	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL
NOMBRE O TÍTULO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN	SERIE	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN	IDIOMA	MEDIO DE CONSERVACIÓN Y/O SOPORTE																							
Informes a Entes de Control	INFORMES	Atienden requerimientos de entes de control	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL																							
Informes de Gestión	INFORMES	Constituida por los documentos de carácter administrativo que dan testimonio de la Gestión realizada por la Entidad	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL																							
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	PLANES	Documento que describe estrategias institucionales para fortalecer las políticas anticorrupción y atención al ciudadano generadas por el gobierno	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL																							
Plan Estratégico	PLANES	Documento que integra los lineamientos estratégico de la Entidad (misión, visión, política, objetivos)	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL																							
Instrumentos de gestión de información	Índice de información clasificada y reservada.	<p>Observación: El instrumento se encuentra publicado en el portal institucional y en el portal de datos.gov.co, y actualizado con fecha de enero 2022</p> <p>Recomendación: Actualizar la versión publicada del índice de información clasificada y reservada la cual indica como fecha de revisión el 1 de junio de 2020. Se recomienda revisar la clasificación de activos como: Actas Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Programa de Participación Ciudadana, Informes a Entes de Control, Informes a Otras Entidades, Contrato de Prestación de Servicios, Convenios, estos activos se publican actualmente por la entidad, y se encuentran catalogados como activos clasificados. Se recomienda así mismo ajustar los tiempos definidos en la clasificación ya que no puede presentarse tiempos ilimitados y temporalidad de 15 años como plazo de la clasificación o reserva.</p> <p> ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA</p> <p>Fecha de Revisión: 01 de junio de 2020</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE O TÍTULO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN</th> <th>NOMBRE O TÍTULO DE LA INFORMACIÓN</th> <th>DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN</th> <th>IDIOMA</th> <th>MEDIO DE CONSERVACIÓN Y/O SOPORTE</th> <th>FECHA DE GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN</th> <th>RESPONSABLE DE LA PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN</th> <th>RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</th> <th>CLASIFICACIÓN</th> <th>OBJETIVO LEGÍTIMO DE LA EXCEPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ICTAG</td> <td>Actas Comité Institucional de Gestión y Desempeño</td> <td>Conformado por la documentación de carácter institucional, que evidencia la gestión del comité, instancia en la que se discuten temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</td> <td>Castellano</td> <td>DOCUMENTO FÍSICO O IMPRINTA</td> <td>2008</td> <td>-Direccionamiento Estratégico -Gestión Documental</td> <td>-Direccionamiento Estratégico Gestión de Tecnologías de la Información -Gestión Documental</td> <td>INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA</td> <td>Artículo 18: información reservada por daño de derechos o personas naturales o jurídicas, lo El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad, o los sectores comerciales, industriales y profesionales.</td> </tr> </tbody> </table>	NOMBRE O TÍTULO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN	NOMBRE O TÍTULO DE LA INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN	IDIOMA	MEDIO DE CONSERVACIÓN Y/O SOPORTE	FECHA DE GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE LA PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	CLASIFICACIÓN	OBJETIVO LEGÍTIMO DE LA EXCEPCIÓN	ICTAG	Actas Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Conformado por la documentación de carácter institucional, que evidencia la gestión del comité, instancia en la que se discuten temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O IMPRINTA	2008	-Direccionamiento Estratégico -Gestión Documental	-Direccionamiento Estratégico Gestión de Tecnologías de la Información -Gestión Documental	INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA	Artículo 18: información reservada por daño de derechos o personas naturales o jurídicas, lo El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad, o los sectores comerciales, industriales y profesionales.					
NOMBRE O TÍTULO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN	NOMBRE O TÍTULO DE LA INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA CATEGORÍA DE INFORMACIÓN	IDIOMA	MEDIO DE CONSERVACIÓN Y/O SOPORTE	FECHA DE GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE LA PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	CLASIFICACIÓN	OBJETIVO LEGÍTIMO DE LA EXCEPCIÓN																		
ICTAG	Actas Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Conformado por la documentación de carácter institucional, que evidencia la gestión del comité, instancia en la que se discuten temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Castellano	DOCUMENTO FÍSICO O IMPRINTA	2008	-Direccionamiento Estratégico -Gestión Documental	-Direccionamiento Estratégico Gestión de Tecnologías de la Información -Gestión Documental	INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA	Artículo 18: información reservada por daño de derechos o personas naturales o jurídicas, lo El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad, o los sectores comerciales, industriales y profesionales.																		
Instrumentos de gestión de información	Esquema de Publicación	<p>Observación: El esquema de publicación se encuentra disponible en la página de la entidad, pero no en el portal de datos.gov.co,</p> <p>Recomendación: Publicar el esquema de publicación en el portal datos.gov.co. Así mismo se sugiere revisar que de acuerdo con las indicaciones del anexo 2 de estándares de publicación la información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando duplicidad, de forma que, independientemente el enlace/menú/sección en la que se divulgue la información se redireccionará a la fuente única, este elemento no se cumple tras la revisión de los enlaces del menú de transparencia y menú nuestra entidad.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Talento Humano</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Plan Estratégico de Talento Humano 2022</td> <td>Castellano / Inglés</td> <td>Medio electrónico</td> <td>Pdf</td> <td>Annual</td> <td>Sujeta a requerimiento</td> <td>https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/talento-humano</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>El menú de transparencia no es la fuente única del menú publicado, esta situación se puede observar al entrar al detalle del esquema de publicación.</p>	Talento Humano								- Plan Estratégico de Talento Humano 2022	Castellano / Inglés	Medio electrónico	Pdf	Annual	Sujeta a requerimiento	https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/talento-humano										
Talento Humano																											
- Plan Estratégico de Talento Humano 2022	Castellano / Inglés	Medio electrónico	Pdf	Annual	Sujeta a requerimiento	https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/talento-humano																					
Instrumentos de gestión de información	Datos Abiertos	<p>Observación: En la publicación de datos abiertos se identifica como fuente propia de datos el portal http://www.sui.gov.co/SUIAuth/logon.jsp,</p> <p>Recomendación: Revisar la recomendación del anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos, en el que señala: los sujetos obligados que cuenten con portales propios de datos abiertos, deberán federarlos al Portal de Datos Abiertos www.datos.gov.co o el que haga sus veces, de forma que éste último sea punto de acceso a los datos abiertos. Por lo anterior, se recomienda identificar las acciones que la entidad debe adelantar para federar la información al portal de datos abiertos nacional.</p> <p>Nota: La federación de datos es la técnica de integración de datos que permite acceder a diferentes entornos de origen de datos con una visión común, como si en la práctica fuese una sola base de datos.</p>																									

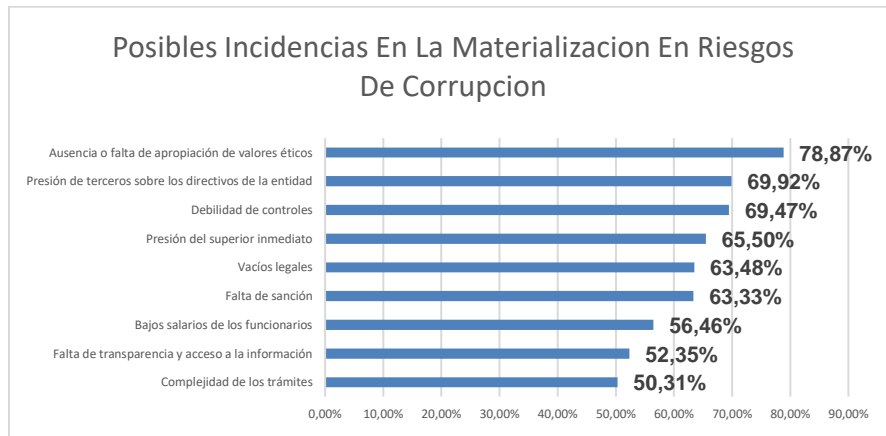
Política de Integridad

Con el propósito de identificar la claridad, nivel de apropiación de los referentes y herramientas disponibles de la



entidad para la lucha contra la corrupción se formuló una encuesta de nueve preguntas que fue aplicada en una muestra de 71 servidores de la entidad en el mes de abril y cuyos resultados se presentan y analizan a continuación:

Pregunta 1: En una escala de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación con mayor relevancia. Califique los siguientes factores según considera que puede incidir en la materialización de un riesgo de corrupción en la entidad. La pregunta 1 indaga sobre los factores con mayor incidencia en la exposición de riesgos de corrupción de la entidad.

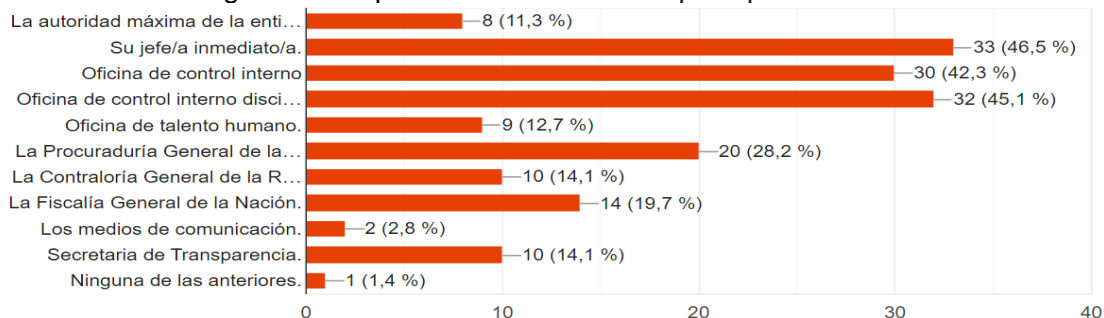


Fuente: Resultados aplicación de encuesta presencial OCI

Lectura de los resultados: De acuerdo con los niveles más altos de la posible materialización de riesgos de corrupción para los servidores de la SSPD los resultados de la pregunta 1 y con base en la ponderación dada a cada causa de exposición, los mayores factores de riesgo para los servidores encuestados son: 1. Ausencia o falta de apropiación de valores éticos; 2. Presión de terceros sobre los directivos de la entidad; 3. Debilidad de los controles. En los resultados es importante resaltar la importancia dada al código de integridad como elemento de prevención de comportamientos contrarios a la defensa del interés general.

Pregunta 2: Si tuviera que denunciar un acto de corrupción que ocurriera en la entidad, ¿a qué instancia acudiría? (seleccione una o varias). La pregunta busca identificar la claridad en los servidores sobre los canales dispuestos para la gestión de denuncias.

Gráfica 2. Pregunta 2. A que instancias acudiría para presentar una denuncia



Fuente: Resultados aplicación de encuesta presencial OCI

Lectura de los resultados: Los resultados de la pregunta 2, señala que los encuestados acudirían a las siguientes instancias frente a una denuncia la corrupción, el orden definido por las opciones de respuesta es: 1. Jefe Inmediato (46%), 2. Oficina de Control Interno Disciplinario (45, 1%) 3. Oficina de Control Interno (42,3%), 4.



Procuraduría General de la Nación (28,2%), 5. Fiscalía General de la Nación (19,7%). De acuerdo con los resultados de la pregunta 2. **Recomendación:** es necesario contar con acciones que permitan identificar los canales internos y externos, así como los actores intervinientes en la gestión de denuncias.

Pregunta 3: Si en su entidad existiera un acto de corrupción y sus colegas decidieran NO denunciarlo, ¿Cuál cree usted sería la principal razón por la que NO denunciarían? La pregunta plantea una situación que revisa las causas que no incentivan el proceso de denuncia.

Gráfica 3. pregunta 3 Cuál cree que sería la principal razón por la que no denunciaría.

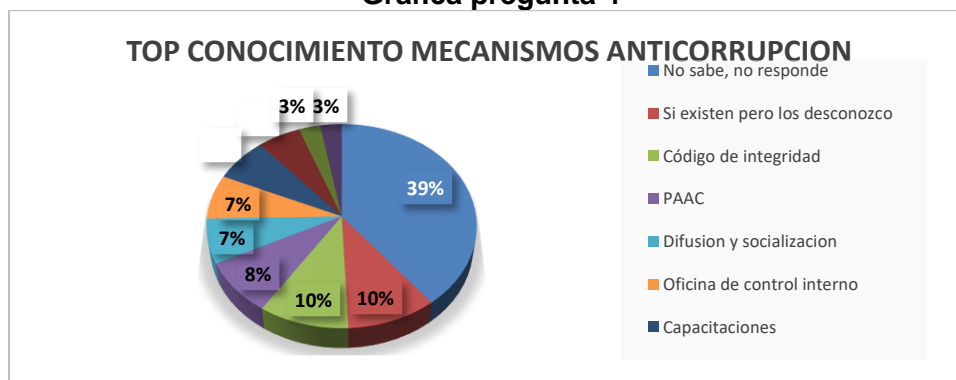


Fuente: Resultados aplicación de encuesta presencial OCI

Lectura de los resultados: Los resultados de la pregunta 3 muestran que ante la situación hipotética planteada son las mayores causas que desincentivan la denuncia: 1. Teme ser objeto de represalias laborales (35,2%), 2. Teme ser víctima de represalias contra su integridad y su vida (22,5%) 3. Considera que los casos denunciados no se investigan ni se castigan (18,3%) 4. Considera que hay una ausencia de mecanismos de denuncia que garanticen la protección de los denunciantes (14,1%). **Recomendación: Difundir** la ruta de gestión de la denuncia, el fortalecimiento de los controles en la custodia de la información de la denuncia, las acciones de reserva de la información y de protección del denunciante para impactar en la credibilidad en la entidad y superar el temor a la denuncia.

Pregunta 4: ¿Existen mecanismos de prevención de la corrupción en su entidad? Por favor indique cuál. La pregunta evalúa la claridad y apropiación de las acciones adelantadas por la entidad desde el enfoque de prevención de la corrupción.

Gráfica pregunta 4



Fuente: Resultados aplicación de encuesta presencial OCI

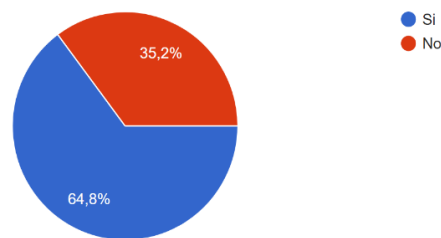
Lectura de los resultados: Los resultados de la pregunta 4 registran que el 49% de los encuestados desconocen los mecanismos implementados por la entidad para luchar contra la corrupción y de los elementos conocidos por los servidores se indican el Código de Integridad (10%), el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (8%)



como las opciones de respuesta más reiteradas. Las respuestas a la pregunta 4 corresponden al consolidado de las respuestas abiertas registrados por los participantes. **Recomendación:** Es importante identificar y desplegar en la entidad acciones que permitan conocer, identificar y activar la participación de los servidores en los mecanismos de prevención, detección y control definidos por la entidad para luchar contra la corrupción.

Pregunta 5: ¿Usted opina que tener un conflicto de interés es considerado como un acto de corrupción? La pregunta cuestiona sobre la claridad sobre la identificación de un conflicto real o potencial como un riesgo de corrupción o como la materialización del delito.

Gráfica 5 pregunta 5: ¿Opina que tener un conflicto de interés es considerado como un acto de corrupción?

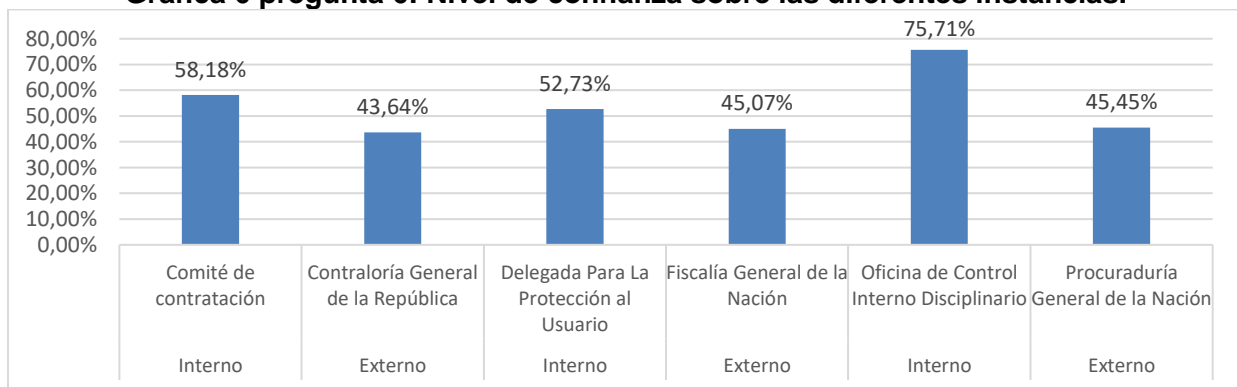


Fuente: Resultados aplicación de encuesta presencial OCI

Lectura de los resultados: De los resultados de la pregunta 5 se concluye los servidores asocian el conflicto de interés como la materialización de un acto de corrupción.

Pregunta 6: En la lucha contra la corrupción, cómo describiría la confianza de los funcionarios públicos de su entidad en las siguientes dependencias o instituciones. En una escala de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación con mayor confianza indique su calificación. La pregunta 6 evalúa la percepción sobre la confianza institucional interna y externa como elemento base para el fortalecimiento de medidas de detección de corrupción.

Gráfica 6 pregunta 6: Nivel de confianza sobre las diferentes instancias.



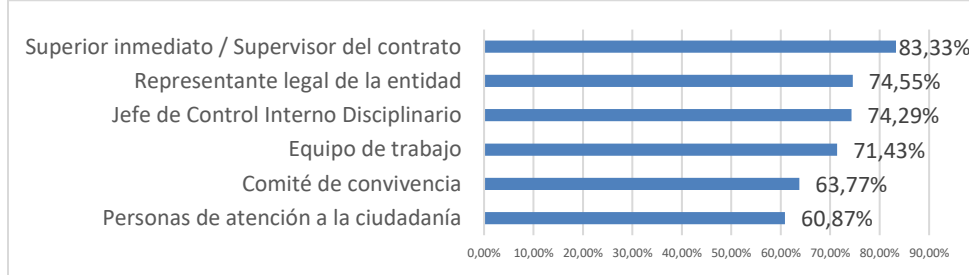
Fuente: Resultados aplicación de encuesta presencial OCI

Lectura de los resultados: De acuerdo con los resultados registrados en la pregunta 6, los servidores indican el mayor nivel de confianza en: Oficina de Control Interno Disciplinario (76%), Comité de Contratación (59%), Superintendencia Delegada para la protección al usuario (59%), Procuraduría General de la Nación (50%), Contraloría General de la República (47%) y Fiscalía General de la Nación (45%). Los servidores manifiestan un mayor nivel de confianza en dependencias internas claves en la lucha contra la corrupción, reconociendo el papel preventivo y detectivo al interior de la entidad.



Pregunta 7: En su experiencia, qué tan confiables son las siguientes personas e instancias con las que se relaciona en la entidad. En una escala de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación con mayor confianza, indique su calificación. La pregunta 7 evalúa la confianza entre pares y el relacionamiento interno como habilitador de las medidas de prevención, detección y control de la corrupción.

Gráfica 7 pregunta 7 Nivel de confianza sobre las fuentes primarias (internas).

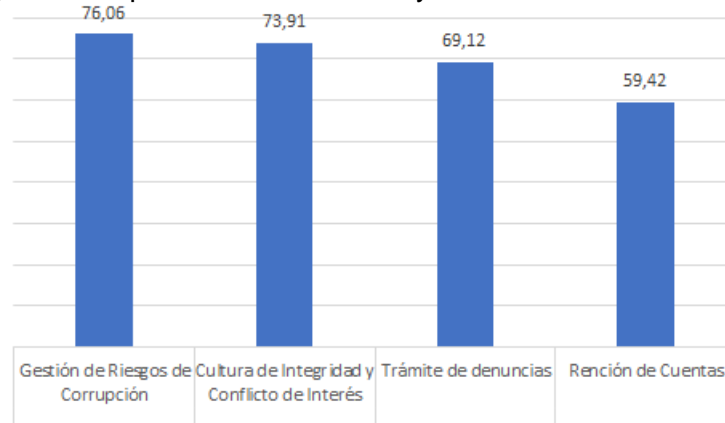


Fuente: Resultados aplicación de encuesta presencial OCI

Lectura de los resultados: Los resultados de la pregunta 7 el orden en el que se presenta para los servidores el mayor nivel de confianza es: 1. Superior Inmediato (83%), 2. Representante Legal de la entidad (74%), Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario (74%), Equipo de trabajo (71%), Comité de Convivencia (63%) Personas de atención al ciudadano (60%). Se señala la importancia dada a la confianza en el superior inmediato como referente cercano de confianza para los servidores.

Pregunta 8: Qué tan alto considera usted que es el impacto de las medidas y controles de lucha contra la corrupción adoptados por la entidad. En una escala de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación con mayor impacto, indique su calificación para los siguientes criterios. La pregunta indaga sobre la percepción del servidor acerca de las medidas adoptadas por la entidad para luchar contra la corrupción.

Gráfica 8 pregunta 8 Impacto de las medidas y controles de lucha contra la corrupción



Fuente: Resultados aplicación de encuesta presencial OCI

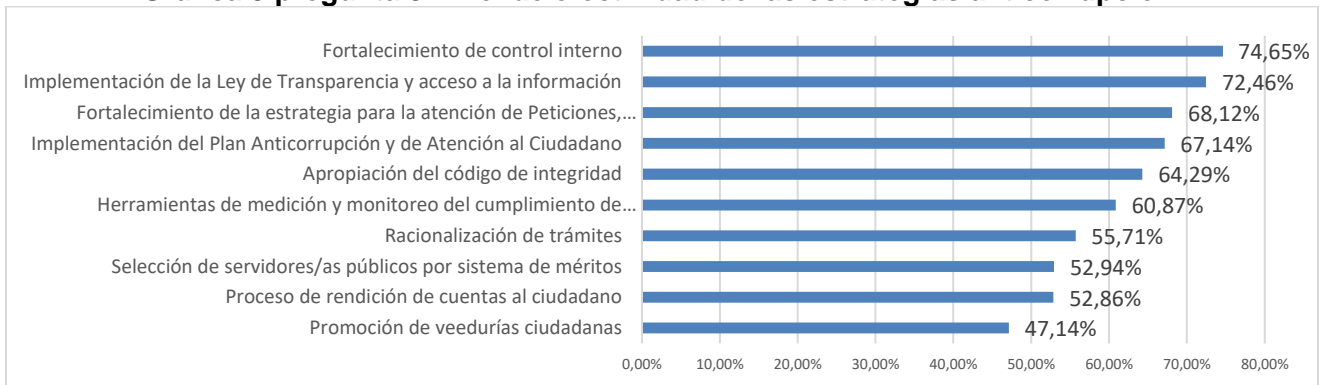
Lectura de los resultados: La ponderación a las acciones implementadas por la entidad desde los enfoques de prevención, detección, control de la corrupción indican que los mayores impactos se identifican en su orden así: 1. Gestión de riesgos de corrupción 76%, 2. Fortalecimiento de la cultura de integridad o la gestión preventiva de



conflictos de interés (73%), Trámite de denuncias cuando se materializa un hecho de corrupción a las autoridades competentes, (69%) y Rendición de Cuentas (59%). Con los resultados se indica que el mayor impacto se asocia a las medidas de prevención y detección de la corrupción, lo cual señala el desafío para el fortalecimiento de las medidas de control de la corrupción.

Pregunta 9: Durante la vigencia 2021, ¿Cuál es el nivel de efectividad de las siguientes estrategias anticorrupción en la entidad?. En una escala de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación con la mayor efectividad, indique su calificación para los siguientes criterios.

Gráfica 9 pregunta 9 Nivel de efectividad de las estrategias anticorrupción.



Fuente: Resultados aplicación de encuesta presencial OCI

Lectura de resultados: Los resultados de la pregunta 9 indican que los servidores perciben con mayor nivel de efectividad las siguientes estrategias anticorrupción: 1. Fortalecimiento del Control Interno (74%), 2. Implementación de la Ley de Transparencia y de acceso a la información pública (72%), 3. Fortalecimiento de la estrategia de atención de quejas y denuncias (68%), 4. Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (67%). Con la revisión de las estrategias que se perciben con menor nivel de efectividad, se recomienda evaluar las acciones de difusión y apropiación en la entidad, así como las medidas para la articulación de equipos en etapas de implementación y monitoreo para estrategias como la rendición de cuentas, seguimiento a medidas anticorrupción, promoción del control social.

3 CONCLUSIONES

- En el ejercicio auditor se evidencia que la entidad es garante del derecho al acceso a la información pública; sin embargo, en el análisis de las fuentes de información se identificaron algunas debilidades que son susceptibles de mejora teniendo en cuentas las recomendaciones generadas para cada criterio analizado.
- Las recomendaciones incorporadas en el presente informe buscan contribuir al fortalecimiento de la capacidad institucional para generar información bajo los criterios de completitud, accesibilidad, oportunidad, calidad y pertinencia como condiciones de garantía del derecho de acceso a la información pública.
- Se reconocen los importantes esfuerzos de la entidad en la actualización del portal institucional que, siendo la herramienta de mayor consulta, permita en el corto plazo el acceso sin restricción, con la claridad y oportunidad esperada por los usuarios a la información, canales de atención y oferta institucional. Es necesario que desde el líder de la política de transparencia se adelante un seguimiento periódico a la actualización de la información, así como el monitoreo al uso de la misma, la funcionalidad del portal debe estar respaldada desde el soporte técnico, pero se necesita articular los esfuerzos con las dependencias generadoras de contenidos.
- Se recomienda abordar las estrategias anticorrupción como elementos articulados y complementarios que vinculen la participación de las dependencias de la entidad, se trata de activar la participación y apropiación



de las acciones que permitan fortalecer la prevención detección y control de la corrupción. La entidad ha desplegado iniciativas importantes como el sistema antisoborno y se necesita de la apropiación de esta herramienta como mecanismo detectivo de los riesgos de corrupción.

- Se sugiere abordar las medidas de fortalecimiento institucional desde la articulación de los líderes de las políticas del MIPG para que se aborde de manera integral y colaborativa el despliegue de acciones que permitan robustecer la transparencia, acceso a la información, la participación ciudadana en la gestión pública, el servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites y gobierno digital, lo anterior, teniendo en cuenta los retos que plantea la implementación del Programa de Transparencia y ética en el sector público, definidos en la Ley 2195 de 2022.
- Es importante que la entidad aborde cada una de las recomendaciones generadas en este documento mediante la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en un plazo no superior a 15 días.

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