

SISTEMA DE GESTION									
SGC	x	SGSST	x	SIGESPI	x	SGA	x	SGAS	NTCPE1000

PROCESO (S) AUDITADO (S): Gestión de la Información y el Conocimiento
AUDITOR LÍDER: Jonnathan Ricardo Cortes Rivera
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, NTC/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, NTC/ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 y NTC/ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Gestión de la Información y el Conocimiento, así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida.
PERSONAL ENTREVISTADO: John Rafael Redondo Campos Arley Andres Sanchez Morales Edgar Francisco Murcia Robayo Angie Julieth Acosta Vega0 Paola Tocora Jaime Giovanni Cortes Gutierrez
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): GIC-PR-001 PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO GIC-P-001 PROCEDIMIENTO GESTION DE DATOS ABIERTOS GIC-P-005 PROCEDIMIENTO PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN GIC-P-001 PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS DE ANALÍTICA GIC-R-001 REGISTRO NORMOGRAMA PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO
ASPECTOS RELEVANTES Durante la prueba de auditoría al procedimiento GIC-P-001 «Procedimiento de Gestión de Datos Abiertos», se solicitó evidencia de la operación 10: <i>Solicitud de cambio de visualización pública</i>, específicamente en relación con la actividad de evaluación periódica —como mínimo una vez al año— de la satisfacción en el uso de los datos abiertos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Se evidenció que dicha actividad ha sido considerada dentro de la operación; sin embargo, no se encuentra definida como punto de control en el procedimiento, lo cual podría limitar su trazabilidad y dificultar el seguimiento sistemático. Adicionalmente, no se obtuvo respuesta frente al rol del «Oficial de Transparencia y Acceso a la Información Pública». Según lo manifestado por los auditados, se trata de un cargo asignado al despacho, pero actualmente se encuentra sin ocupante, lo que podría afectar el cumplimiento de responsabilidades asociadas a la gestión de la información pública. Se revisó el registro GIC-R-001 "Registro Normograma del Proceso de Gestión de la Información y el Conocimiento", y se evidenció que los responsables del proceso indicaron que dicho documento se encuentra próximo a ser actualizado, lo cual refleja el compromiso con la mejora continua. Se indagó sobre la forma en que el proceso contribuye a la gestión de la información y el conocimiento. Los responsables del proceso presentaron evidencia de las capacitaciones realizadas durante la vigencia 2024, las cuales contaron con el acompañamiento de las áreas de Gestión del Talento Humano y Gestión Administrativa y Logística, en el marco de los esfuerzos por fortalecer las competencias organizacionales, estas evidencias reposan el drive de la Oficina de Planeacion y Innovacion Institucional Se revisaron los riesgos y los indicadores asociados, los cuales presentan trazabilidad correspondiente a las vigencias 2024 y 2025 dentro del período evaluado. Asimismo, se evidenció que no se ha presentado materialización de los riesgos identificados, lo que refleja un control efectivo en la gestión preventiva del proceso. Durante el periodo auditado, se indagó por el procedimiento GIC-P-006: Procedimiento de Gestión y Desarrollo de Productos de Analítica, el cual se gestiona bajo demanda. En el marco de la auditoría, no se evidenció ninguna solicitud de ejecución del procedimiento. No obstante, se observó que se realizaron actualizaciones al documento, lo que refleja un compromiso con la mejora continua del proceso con fecha de actualizacion en SIGME 22/07/2025 pero trabajo realizado durante el primer semestre 2025. Durante el proceso de auditoría se indagó por el procedimiento GIC-P-005: Procedimiento para el Intercambio de Información. En el periodo auditado no se evidenciaron intercambios de información que activaran dicho procedimiento. No obstante, los auditados manifestaron que se están planeando modificaciones al documento, orientadas a fortalecer su aplicabilidad y alinearlos con los principios de mejora continua.

FECHA: 7/10/2025

INFORME No. 1

RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
N/A			N/A
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	El procedimiento GIC-P-001 «Procedimiento de Gestión de Datos Abiertos» en la actividad 10: Define: <i>Evaluar periódicamente, como mínimo una vez al año, la satisfacción del uso de datos abiertos...., como resultado de la auditoria se evidencia que no se cuentan con los soportes de cumplimiento descritos en dicha actividad.</i> Adicionalmente, al indagar por el responsable de su implementación, se informó que el cargo de «Oficial de Transparencia y Acceso a la Información Pública» —asignado para esta función— para la vigencia 2025, no ha sido designado lo anterior incumple con los requisitos del numeral 8.1 (<i>Planificación y control operacional</i>), al no garantizar la ejecución controlada de las actividades planificadas.	8.1 <i>Planificación y control operacional</i>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO procedimiento GIC-P-001 «Procedimiento de Gestión de Datos Abiertos»

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Se evidenció una no conformidad relacionada con la ausencia de planificación y control operacional del procedimiento GIC-P-001 «Procedimiento de Gestión de Datos Abiertos», al no encontrarse evidencias que demuestren la ejecución de la actividad 10 ni la asignación de personal responsable para su implementación. Esta situación afecta el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión y limita la trazabilidad y eficacia del procedimiento.

Se evidencia el compromiso con la mejora continua al proyectar la actualización de los documentos del proceso, lo cual refleja una intención de mantener vigente y pertinente la información que soporta la gestión institucional.

Se evidencia la aplicación del principio de mejora continua en los procedimientos evaluados. El procedimiento GIC-P-006: Gestión y Desarrollo de Productos de Analítica fue objeto de actualización durante el periodo auditado, lo que refleja acciones concretas de mejora. Por su parte, el procedimiento GIC-P-005: Intercambio de Información, aunque no fue activado en el periodo evaluado, se encuentra en proceso de revisión estructural con miras a fortalecer su aplicabilidad y alineación con las necesidades institucionales.

No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	<u>1</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	<u>0</u>

Jonhathan Cortes

Jonhathan Ricardo Cortes Rivera

AUDITOR LÍDER
JONNATHAN RICARDO
CORTES RIVERA

Luza Acuña

AUDITADOS
LUZ ANGELA ACUÑA RAMIREZ
- ANDREA PAOLA PRIETO
MOSQUERA

AP