



MEMORANDO
20141400042093

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 06/05/2014

Página 1 de 6

PARA Dra. **PATRICIA DUQUE CRUZ**
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO Informe pormenorizado del Sistema de Control Interno – Ley 1474 de 2011

Cordial saludo Dra. Patricia.

De manera atenta, me permito comunicar el informe del estado pormenorizado del Sistema de Control Interno con corte a marzo de 2014, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 9 del estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) que a la letra dice:

Artículo 9°. Reportes del responsable de control interno. Modifíquese el artículo 14 de la Ley 87 de 1993, que quedará así: El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

Para tal efecto, dicho informe puede ser consultado en la página web de la SSPD, en el siguiente link: <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Oficina-de-control-interno/Informes-pormenorizados>.

Cordialmente,



GILMA SUSANA MARTÍNEZ GAITÁN
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Miryam Cortés Muñoz

Proyectó: Arturo Martínez Suárez – Contratista de la Oficina de Control Interno
Revisó y aprobó: Gilma Susana Martínez Gaitán

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
		Periodo: De Diciembre de 2013 a marzo de 2014
		Fecha de Elaboración: 30/04/2014

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

DIFICULTADES

Componente ambiente de control:

- El déficit de personal continúa, porque el proyecto de rediseño solicitado por la Superservicios, no fue aprobado por la Dirección de Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda en 2013.

Componente direccionamiento estratégico:

- No se evidencian acciones de mejora como resultado de los seguimientos a los planes de acción, para los casos de las actividades que no alcanzan las metas del periodo.

Componente administración de riesgos:

- Se cuenta con mapas de riesgos para todos los procesos, con acciones planteadas, no obstante, los riesgos no se gestionan y varios de los mismos deben ser objeto de replanteamiento o revisión.

AVANCES

Componente ambiente de control:

- Se cuenta con un documento avanzado de Código de Ética y Buen Gobierno que será ajustado y presentado para aprobación.
- Dentro del Código de Ética y Buen Gobierno se tiene definida una política de talento humano.
- Se cuenta en la página web de la Entidad con un "Manual de evaluación del desempeño laboral, acuerdos de gestión y otorgamiento de incentivos" que contribuye a clarificar el estilo de dirección de la Superservicios.
- Se tiene en la web un Manual de funciones actualizado a 23 de abril de 2014.
- Se cuenta con un programa estructurado de inducción y reinducción, que se está ejecutando de acuerdo a lo planificado, en aproximadamente el 50%.

Componente direccionamiento estratégico:

- Se tiene un cronograma de actividades para ajustar el direccionamiento estratégico, en el transcurso del 2014.
- Se tiene más sólido el esquema de procesos, en cuanto a la comprensión y documentación de los mismos.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**DIFICULTADES**

Componente Actividades de control:

- La transición del sistema de indicadores de estrategias a un nuevo mecanismo de control genera dificultades en el seguimiento de los procesos tanto para el líder del proceso como para la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno.
- Los indicadores de gestión se asocian a los indicadores de las actividades de los planes de acción. Esto permite monitorear el cumplimiento del Plan de Acción, es decir son indicadores de eficacia, pero no se aprecian los indicadores de eficiencia ni de impacto.
- El seguimiento y control del servicio no conforme no está generando información para evidenciar oportunidades de mejora en los trámites o servicios de la Superservicios.
- No se cuenta en el SIGME con la documentación de un sistema de gestión de la seguridad de la información, requerido por la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que le permita a la

Superintendencia asegurar controles de seguridad suficientes y proporcionales que protejan los activos de información y brinden confianza a las partes interesadas.

Componente Información:

- La multiplicidad de tipos documentales en las tablas de retención documental genera dificultades en la identificación, asignación, trámite y respuesta de las peticiones, quejas y reclamos.

AVANCES

Componente Actividades de control:

- Se cuenta con casi la totalidad de los documentos del Sistema Integral de Gestión y Mejora, que han revisados y mejorados.

Componente Comunicación Pública:

- Se puso en funcionamiento la nueva página web de la Superservicios, la cual mejora varios aspectos relacionados en informes anteriores.
- Se publicó la segunda versión del Manual de Comunicación Pública que recoge aspectos importantes para la mejora de la comunicación pública.
- Se publicó en la página web de la Superservicios, un Informe estadístico de trámites y servicios de competencia de la Dirección general Territorial y de las Direcciones Territoriales, con vigencia 2013, que presenta información con valor para las partes interesadas como:
 - Histórico de trámites recibidos.
 - Trámites recibidos discriminados por tipo.
 - Trámites recibidos por servicio público domiciliario.
 - Principales causales de reclamación por sector.
 - Municipios con mayores índices de reclamación.
 - Prestadores con mayores índices de reclamación.
 - Atenciones personalizadas

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

DIFICULTADES

Componente Autoevaluación:

- No se cuenta aún con una metodología o herramienta para que cada proceso y/o

área realice la autoevaluación de sus controles.

Componente Planes de mejoramiento:

- Los planes de mejoramiento se mantienen aislados según la fuente: CGR, auditorías de gestión y auditorías de la calidad.
- No se tienen planes de mejoramiento individual suscritos en este periodo.

AVANCES

Componente Autoevaluación:

- Se realizó una revisión por la dirección que permitió analizar el estado del sistema integral y generar planes de acción.
- Se realizó la evaluación del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, que permitió identificar las brechas existentes y generar acciones de mejora, lideradas por la Oficina Asesora de Planeación.
- La Oficina de Control Interno, asume la coordinación de las auditorías internas de la calidad, lo cual permite optimizar la revisión de los procesos, en la medida en que se logra coherencia entre las auditorías de gestión y las auditorías internas de la calidad evitando reprocesos.

Componente Evaluación independiente:

- En la revisión externa de seguimiento al sistema de gestión de la calidad realizada por el ICONTEC, se mantuvo la certificación bajo los estándares NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, lo cual evidencia que la Superintendencia mantiene su filosofía de mejora continua.
-

Estado general del Sistema de Control Interno

Con base en el Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012, que plantea un modelo de articulación y reporte de los sistemas de gestión, la SSPD ha avanzado en la aplicación de este modelo, logrando la transversalización del MECI.

Se tiene en el SIGME una consolidación de documentación, donde se ha agrupado al inicio por los siguientes grupos: Sistema de Control Interno – MECI; Modelo Integrado de Planeación y Gestión; Mapa de procesos, que contiene la información del sistema de gestión de la calidad bajo el estándar NTCGP 1000:2009; Normograma; y Manual de calidad SIGME.

Lo anterior evidencia una integración documental que facilita la consolidación del sistema integral de planificación y gestión y permite la operativización del MECI.

Se presenta dificultad en la armonización e integración de los sistemas de gestión de la

Superservicios, debido principalmente a que algunos sistemas de gestión como seguridad de la información, ambiental y seguridad y salud en el trabajo presentan rezagos y su avance es lento.

Recomendaciones

1. Desarrollar las herramientas o mecanismos necesarios para la realización de la autoevaluación del control.
2. Consolidar los planes de mejoramiento institucional.
3. Asegurar que el Sistema de gestión de la seguridad de la información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios esté documentado, establecido, implementado, operado, con seguimiento, revisado, mantenido y mejorado.
4. Establecer una programación detallada que le permita a la Superintendencia cumplir en los plazos establecidos con los requerimientos de la Ley de transparencia – Ley 1712 de 06 de marzo de 2014.

Atentamente,


GILMA SUSANA MARTINEZ GAITÁN
Jefe Oficina de Control Interno