



**INFORME DE
EVALUACIÓN
INDEPENDIENTE DEL
ESTADO DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO**

LEY 1474 DE 2011

**PERIODO:
NOVIEMBRE A
DICIEMBRE 2019
PRESENTADO:
ENERO 31 DE 2020**

**MYRIAM HERRERA DURÁN
JEFE OFICINA DE CONTROL
INTERNO**

PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011¹ y el Decreto 2106 de 2019², la Oficina de Control Interno presenta el Informe Pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios -, para el período que abarca los meses de noviembre y diciembre de 2019.

DATOS GENERALES

MARCO LEGAL

Este informe tiene su sustento normativo en las siguientes normas: Ley 1474 de 2011, Decreto 648 de 2017³, el Decreto 1499 de 2017⁴, Decreto 2106 de 2019 y la Circular Externa No. 100 – 006 de 2019⁵.

ALCANCE Y OBJETIVO

Evaluar el avance en la implementación y desarrollo del Sistema de Control Interno en la Superservicios, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para el período que inicia el 1 de noviembre de 2019 y termina, el 31 de diciembre del mismo año, presentando el informe pormenorizado de este sistema.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe, se revisó y analizó la información suministrada por los responsables de los procesos que realizan las actividades puntuales que involucra el Sistema de Control Interno, en sus distintos componentes, así como la información obtenida en la página web de la Entidad y en el aplicativo correspondiente al Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION.

SEGUIMIENTO

A continuación, se detalla el estado del Sistema de Control Interno en cada componente del MECI, durante el período del presente informe:

AMBIENTE DE CONTROL

GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

En lo que respecta a la divulgación, fomento y asimilación del Código de Ética y los valores institucionales de la Superservicios, se desarrolló dentro de la Estrategia de Transparencia, la actividad “Tienda de la Confianza” que tuvo por objeto la promoción de los valores de la honestidad y el respeto.

¹ “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículo 73”.

² “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reforzar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

³ “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.

⁴ “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

⁵ Dirigida a los jefes de control interno o quienes hagan sus veces de las entidades que aplican la Ley 97 de 1993 por el Departamento Administrativo de la Función Pública: “Lineamientos generales para el informe semestral de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno, Decreto 2106 de 2019”.



Fuente: Imágenes suministradas por el Grupo de Comunicaciones de la Entidad

Se trata de un espacio donde todos los colaboradores de la Superservicios pueden comprar productos comestibles sin la necesidad de un vendedor o alguien que vigile el pago de los mismos. Entre los meses de noviembre y diciembre de 2019, la tienda fue instalada en 9 dependencias de la sede principal de la Entidad y en cada una de las instalaciones de las Direcciones Territoriales de la misma.

En el mes de diciembre de 2019, se evaluó la Estrategia de Integridad de la Superservicios, a través de encuestas aleatorias cuyo análisis evidenció un incremento en el reconocimiento de los valores institucionales por parte de sus colaboradores. En efecto, entre julio y diciembre de 2019, dicho reconocimiento paso de 69% a 74%. Además, los valores con menos reconocimiento, según las encuestas antes mencionadas (justicia, diligencia y lealtad), mostraron el mayor incremento, con un 13%, en promedio.

De igual manera, a través de la publicación “Infórmate”, enviada regularmente a todos los colaboradores de la Entidad, se divulgaron los valores institucionales, en el período del presente informe.



En cuanto a los valores institucionales y el cumplimiento de las funciones por parte de los servidores de la Superservicios, la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Entidad, en los meses de noviembre y diciembre de 2019, realizó 3 jornadas en las que se brindó información sobre el quehacer de la dependencia, las faltas más recurrentes y las sanciones a las mismas, con el fin de invitar al cumplimiento de los deberes de los funcionarios.

De otra parte y dentro de las actividades desarrolladas en la Entidad en relación con la lucha contra la corrupción, el 1 de noviembre de 2019, se realizó la revisión del Plan Anticorrupción y el mapa de riesgos de la Superservicios, en reunión con expertos y con base en el plan de trabajo conjunto acordado con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

De igual manera, la Superservicios participó en el evento de lucha contra la corrupción, realizado el 9 de diciembre de 2019, en el cual se firmó la Ruta Colombiana de Integridad Empresarial – Sector Servicios Públicos Domiciliarios, en conjunto con la Vicepresidencia de la República y la Asociación Nacional de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO.

Es de anotar que, en el segundo semestre de 2019, la Entidad realizó ajustes a la Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción, en su página web, con el propósito de hacer más claro a la ciudadanía el objetivo de este canal de denuncias que permite la comunicación anónima o confidencial para el reporte de hechos irregulares o comportamientos indebidos por parte de los colaboradores de la Entidad.

TALENTO HUMANO

El Plan de Bienestar Social de la Superservicios, estructurado en dos ejes denominados Protección y Servicios Sociales y Calidad de Vida Laboral, se ejecutó en un 100%, a corte 31 de diciembre de 2019.

En el período del informe se destacan los eventos realizados el 3, 4 y 6 de diciembre de 2019, en lo relacionado con la Feria Navideña y el Superparche – Cierre de Gestión, actividad esta última dirigida a 600 colaboradores. Además, para mejorar los niveles de salud, vivienda, recreación, deporte y cultura del servidor y su familia se gestionó la atención de la Caja de Compensación Familiar Compensar y el Fondo Nacional del Ahorro, en cada una de las sedes de la Superservicios, a través de visitas realizadas en los días 18, 22 y 27 de noviembre y 10 y 17 de diciembre de 2019.

Igualmente, para generar un acercamiento entre los colaboradores y la Superintendente, se realizó la actividad “Hablemos de Otros Temas”, en los días 5 y 25 de noviembre de 2019, en la que participaron varias dependencias de la Entidad (Dirección Administrativa y Grupo de Comunicaciones).



En cuanto a la evaluación del desempeño de los servidores de la Superservicios, con corte a 31 de diciembre de 2019, se han realizado 236 evaluaciones, discriminadas así: (i) 23 funcionarios de libre nombramiento y remoción; (ii) 116 de funcionarios de carrera; y (iii) 97 funcionarios en provisionalidad.

Cabe anotar que, conforme a la normatividad vigente, la evaluación del segundo semestre con corte al 31 de diciembre de 2019, se realizará en febrero de 2020.

El 26 de noviembre de 2019 y en virtud del Plan de Inventivos, se realiza la entrega de los reconocimientos y la ordenación del gasto por incentivos al mejor funcionario de carrera administrativa, mejor funcionario de carrera por cada nivel jerárquico y mejor funcionario de libre nombramiento y remoción para los semestres II - 2018 y I – 2019, mediante la Resolución No. SSPD – 20195250000935 del 20 de diciembre de 2019.

Respecto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizaron actividades como la inspección de seguridad para el puesto de trabajo de los teletrabajadores; las inspecciones de áreas trabajo, extintores, botiquines, vehículos en la Sede Principal y Uconal; los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, retiro y periódicos, de acuerdo a demanda de los funcionarios; la investigación de los accidentes de trabajo presentados; la actualización de la Matriz de Relación de incidentes y accidentes de trabajo; y la culminación del proceso de aplicación de la batería de riesgo psicosocial, previamente elaborada, a un total de 636 colaboradores.

El 28 de noviembre de 2019, se realizó el montaje de una pista de emergencia para el entrenamiento de los brigadistas de la Entidad, actividad en la que participaron 29 ellos de la sede principal, Uconal y las Direcciones Territoriales. La actividad se desarrolló en las temáticas evacuación y rescate, prevención y control del fuego, y primeros auxilios, tanto de manera teórica como en práctica.



Fuente: Imágenes suministradas por la Dirección Administrativa - Grupo de Gestión del Talento Humano

En cuanto al Plan Institucional de Capacitación de la Superservicios y dada su estructura, se desarrollaron veintinueve (29) eventos de formación y capacitación, en los ejes temáticos Gestión del Conocimiento, Valor Público, Gobernanza para la Paz, Servicios Públicos y Gestión Pública, en los que participaron 240 servidores públicos.



Para la ejecución del Plan Institucional de Capacitación, fueron asignados los siguientes recursos, cuya ejecución se presenta a continuación:

COMPONENTE	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN
Actividades de formación y capacitación a contratar	\$ 100.000.000	\$ 60.892.876	61
Contratación a demanda	\$ 70.000.000	\$ 44.404.280	63
Programa de Bilingüismo	\$ 130.000.000	\$ 116.428.528	90
TOTAL	\$ 300.000.000	\$ 221.725.684	74

Cabe anotar que el 13% de las actividades de capacitación, fueron desarrolladas por servidores públicos y/o contratistas de la Superservicios, por lo que no se requirió la utilización de los recursos antes indicados.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

El referente estratégico de la Superservicios (2019 – 2022), está contenido en el plan indicativo cuatrienal y los planes de acción 2019, que puede consultarse en la página web de Entidad⁶.



En cuanto a los objetivos estratégicos cuyo cumplimiento debía realizarse en la vigencia 2019, éstos presentan un cumplimiento del 100% y más, de acuerdo con el reporte obtenido del Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION, con corte “INFORME FINAL”.

⁶ <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/quienes-somos> - <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/planeacion>

Informe Cumplimiento Objetivos estratégicos

Año de vigencia: 20191		Corte: INFORME FINAL		
OBJETIVO ESTRATEGICO	PROG. OBJETIVO	EJEC. OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	100%	100%	100%	
2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos	100%	101.19%	101.19%	
3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna	100%	100%	100%	
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	100%	100%	100%	
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	100%	100%	100%	
8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios	100%	100%	100%	
9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas	100%	100%	100%	
10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones	100%	100%	100%	
11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad	100%	100%	100%	
12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional	100%	100%	100%	
13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector	100%	100%	100%	
14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión	100%	100%	100%	

EVALUACIÓN DEL RIESGO

De acuerdo con la información recibida y estudiada, la Oficina de Control Interno destaca los siguientes aspectos:

GESTIÓN DEL RIESGO



En este punto y en el período del informe, se sometió a aprobación del Comité institucional de Coordinación de Control Interno, la aprobación la Política de Gestión del Riesgos, de la Entidad.

La Oficina Asesora de Planeación, en el último bimestre de 2019, realizó socialización respecto a la actualización del módulo de riesgos SIGM, con su equipo de trabajo.

PREVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Alta Dirección de la Superservicios, ha definido políticas que propenden por garantizar la fiabilidad y la integridad de la información, las cuales se encuentran en el Código de Buen Gobierno (DE-D-002 - SIGME) y aquellas complementarias del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información - SIGESPI - incluidas en el Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME -, (MC-M-00).



COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

En materia de comunicación externa y durante el período del presente informe, se divulgó información relevante para los grupos de interés de la Superservicios, en relación con los eventos institucionales y rendiciones de cuentas sobre los resultados de la gestión, como los encuentros con los vigilados, los usuarios, la comunidad y otras entidades, para tratar temas críticos de los servicios públicos domiciliarios (11 comunicados de prensa, 11 notas de interés, 264 publicaciones en Twitter, 42 en Facebook, 15 en YouTube y 226 en portal web).

Con corte a 31 de diciembre de 2019 y en su página web, la Superservicios publicó documentos relevantes para sus grupos de interés, dentro de los que se destacan el Boletín Tarifario, el Boletín de Decisiones; el Informe del Monitoreo de la Calidad de la Potencia de Energía eléctrica; el Informe de Disposición Final; el Informe Aprovechamiento de Residuos Sólidos; el Informe de Análisis Sectorial sobre los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado - 2018; el Informe Nacional del Agua para Consumo Humano - INCA 2018, los Conceptos Jurídicos 2019, entre otros.

Para la promoción del control social y protección de derechos y deberes de los usuarios en los municipios de Colombia, la Superservicios cuenta con 39 Puntos de Atención Superservicios – PAS, ubicados en distintos departamentos del país, 7 de los cuales abrieron al público, durante el período del informe (Bogotá, Cartago, Florencia, Ipiales, Mompós, San Andrés y Tumaco).



Igualmente, la Entidad cuenta con la plataforma Te Resuelvo a la cual se puede acceder a través de los 32 kioscos digitales ubicados en las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cali y Bucaramanga.

La divulgación de información relevante, a nivel interno y en los meses de noviembre y diciembre de 2019, se enfocó en dar a conocer al personal, los encuentros internos, los resultados de la gestión y otros temas de su interés, como los videos informativos semanales - Superservicios en 1 Minuto; la campaña uso adecuado de recursos; el cierre de gestión 2019, la seguridad de la información; la caracterización de usuarios, los valores institucionales y las novedades SIGME (28 publicaciones en Intranet, 7 boletines virtuales Infórmate, 44 correos electrónicos sectorizados y 35 avisos en carteleras virtuales).

ACTIVIDADES DE MONITOREO

AUDITORÍAS INDEPENDIENTES E INFORMES DE LEY

Durante la vigencia 2019 y en desarrollo del Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la Oficina de Control Interno realizó 13 auditorías de gestión y 40 informes de ley, cumpliéndose dicho plan en un ciento por ciento (100%).



SEGUIMIENTO REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL

En el segundo semestre de 2019, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a 53 requerimientos hechos a la Superservicios, por parte del Ministerio Público (Procuradurías y Defensorías), la Contraloría General de la República y otras contralorías.



Este seguimiento se realizó en desarrollo del rol asignado a la Oficina de Control Interno en cuanto a la relación con entes externos de control, verificando que fluya la información con los mismo, que sus requerimientos sean asignados a la dependencia competente, en la Entidad, para atenderlos y que la respuesta se gestione de acuerdo los lineamientos indicados por dichos entes.

RECOMENDACIONES

Elaborado el presente informe, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

Intensificar los esfuerzos hacia el fortalecimiento de la eficacia del Sistema de Control Interno de la Superservicios, como herramienta para mitigar los riesgos que pueden incidir negativamente en el logro de los fines institucionales, mediante la sensibilización de los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo en relación con el rol que desempeñan como actores de las líneas de defensa previstas en el del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG y que los obliga a asumir responsabilidades específicas en materia de riesgos y controles.

Revisar la ejecución presupuestal relativa al Plan Institucional de Capacitación, pues resulta baja considerando el resultado del 74% al cierre de la vigencia 2019.

Ajustar la estrategia de integridad de la Superservicios, tomando como referencia los valores vulnerados por los funcionarios de Entidad al incurrir en faltas disciplinarias y situaciones de acoso laboral.

Revisó y aprobó: Myriam Herrera Durán – Jefe Oficina de Control interno
Elaboró: Ana María Velásquez Posada -Asesora Oficina de Control Interno

Imágenes en: <https://www.shutterstock.com/es/image-vector/rating-on-customer-service-illustration-website-526079920>;
<https://www.duoc.cl/identidad-y-mision/valores>; <https://noticias.universia.net.co/educacion/noticia/2016/10/07/1144347/planeacion-estrategica-clave-universidad-alcance-exito.html>; https://www.shutterstock.com/es/search/hand+homework?image_type=vector;
<https://branden.biz/raport-placowy-antal-8th-edition-april-2019/>; <https://www.shutterstock.com/es/image-vector/risk-management-business-team-running-on-1203376750>; <https://www.ealde.es/control-de-gestion-de-riesgos-auditoria-de-riesgos/>;
<http://www.lssi.gob.es/Paginas/index.aspx>; <https://www.aenor.com/certificacion/tecnologias-de-la-informacion/seguridad-informacion>;
<https://www.prensacomunitaria.org/medios-de-comunicacion-al-servicio-de-quien/>; <http://www.trabajadores.cu/20150223/control-interno-vital-para-el-desarrollo/>