



**INFORME
PORMENORIZADO SISTEMA
DE CONTROL INTERNO**

LEY 1474 DE 2011

PERIODO:
JULIO A OCTUBRE 2019
PRESENTADO:
NOVIEMBRE 12 DE 2019

MYRIAM HERRERA DURÁN
JEFE OFICINA DE CONTROL
INTERNO

PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, 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 julio a octubre de 2019.

DATOS GENERALES

MARCO LEGAL

Este informe tiene su sustento normativo en las siguientes normas: Ley 1474 de 2011¹, Decreto 648 de 2017² y el Decreto 1499 de 2017³.

ALCANCE

Informe Pormenorizado de Control Interno de la Superservicios, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con resultados evaluados a corte 31 de octubre de 2019.

OBJETIVO

Evaluar el avance en la implementación y desarrollo del Sistema de Control Interno en la Superservicios, para el período que inicia el 1 de julio de 2019 y termina, el 31 de octubre del mismo año.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se tendrán en cuenta los aspectos de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad que se articulan con elementos propios del Sistema de Control Interno, a través del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El Sistema de Control Interno opera con fundamento en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, cuya infraestructura se actualiza en articulación con MIPG, contemplando 5 componentes que por definición involucran aspectos relacionados con las 7 dimensiones de este último modelo.

De igual manera, se revisará y analizará la información suministrada por los responsables de los procesos para cuya ejecución se 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.

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 modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública".

³ "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".

SEGUIMIENTO

A continuación, se detalla el estado del Sistema de Control Interno en cada componente del MECI, durante el período del presente informe, tomando como referente el Manual Operativo MIPG versión 2 y de acuerdo con la información recibida y analizada por la Oficina de Control Interno:

AMBIENTE DE CONTROL

GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

La Superservicios cuenta con un Código de Ética e Integridad, como declaración pública del compromiso que asume la Entidad y todo su equipo humano de ejercer correctamente sus funciones y que puede ser consultado, en la página web de la Entidad en la dirección: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/quienes-somos/codigos-de-etica-y-buen-gobierno>.

Lo anterior través de una estrategia diseñada por el Equipo Temático de la Política de Gestión de Integridad, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superservicios, consistente en el desarrollo de piezas comunicaciones como video, fondos de pantalla, mensajes en carteleras, huellas con la ruta de la integridad en todas las sedes de la institución.



Fuente: Material remitido por el Despacho de la Superintendente

Se creó el baúl de los malos hábitos para simbólicamente desecharlos, se ajustó el juramento de posesiones para mencionar los 7 valores institucionales; además, desde noviembre se viene implementando la tienda de la confianza como estrategia para fomentar el respeto y la honestidad entre todos los colaboradores.



Fuente: Material remitido por el Despacho de la Superintendente

También se elaboraron los formatos de conflicto de interés tanto para contratistas como para funcionarios con el objetivo de fomentar una declaración oportuna de los mismo y mitigar riesgos para la Entidad.

En julio de 2019, se aplicó aleatoriamente la encuesta de percepción sobre el Código de Ética e Integridad y los valores institucionales en la Entidad, que fue diseñada con base en las preguntas recomendadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en su Caja de Herramientas. Se repartieron 200 encuestas de las cuales se diligenciaron 77, es decir el 38,5%, por parte de los colaboradores de la Superservicios. En esta medición, se resaltan las siguientes conclusiones:



Fuente: Datos suministrados por el Despacho de la Superintendente.

De otra parte y en desarrollo de la labor preventiva que realiza la Oficina de Control Disciplinario Interno ha emitido diversas “alertas” relacionadas con una posible vulneración de los principios y valores institucionales en que pueden incurrir los funcionarios de la Superservicios al realizar conductas constitutivas de faltas disciplinarias.

Dentro del período del informe y mediante Memorando 20191700097243 del 9 de agosto de 2019, se emitió una alerta al Comité de Convivencia Laboral de la Superservicios, con recomendaciones para el mejoramiento del trámite de quejas por acoso laboral (Principio de Legalidad).

Igualmente, en la publicación interna Infórmate No. 35, se incluyó una pieza comunicacional relacionada con el cumplimiento de los deberes de los supervisores de contratos (Principio de legalidad y valor honestidad).

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 encuentra ejecutado en un 83%, a 31 de octubre de 2019, así:

EJE	PROGRAMA	NÚMERO ACTIVIDADES	NÚMERO PARTICIPANTES (FUNCIONARIOS Y FAMILIARES)
PROTECCIÓN Y SERVICIOS SOCIALES	Deportivo	5	236
	Cultural y Artístico	5	1.013
	Recreativo y Vacacional	10	1.456
	Promoción y Salud	9	2.389
	Capacitación Informal en Artes y Artesanías	2	138
	Promoción Programas de Vivienda	4	492
	Salario Emocional	9	952
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Desvinculación Asistida y Retiro	5	116
	Día Oficial del Servidor Público	1	273

Fuente: Datos suministrados por Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Gestión del Talento Humano

La Superservicios de conformidad con las recomendaciones efectuadas en la evaluación de Clima y Cultura Organizacional realizada en diciembre del año 2018, en el marco del proyecto de inversión de Mejoramiento Integral de la Gestión Institucional, ha realizado la siguiente gestión, con corte 31 de octubre de 2019:

NOMBRE TALLER	NÚMERO TALLERES	NÚMERO FUNCIONARIOS PARTICIPANTES
FELICIDAD CORPORATIVA	11	178
LIDEREZGO EFECTIVO	2	54
GRUPO PRIORITARIO	-	29
FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL	11	223

Fuente: Datos suministrados por Dirección Administrativa – Grupo de Gestión del Talento Humano

En cuanto a la evaluación de los funcionarios y con corte a 31 de octubre de 2019, se han evaluado 230 servidores, de acuerdo al tipo de evaluación que les corresponde, de una población a evaluar de 236 personas, por lo que esta labor se ha cumplido en un 97.4%, así:



Respecto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se vienen adelantando en la Entidad diferentes actividades relacionadas con medicina preventiva, dentro de las que se destacan la realización de exámenes médicos ocupacionales a los funcionarios y la “Semana de la Salud”, enfocada en actividades de prevención como el manejo de riesgos posturales, pausas activas, visiometría, taller de espalda, Taller Cuida tu Corazón, higiene oral, entre otras.



Fuente: Dirección Administrativa – Grupo de Gestión del Talento Humano, divulgación del evento.

En desarrollo del evento antes indicado se abordó la temática de la felicidad (manejo del estrés), actividades de pausas activas, masajes de cuello y espalda en especial para mitigar el

riesgo psicosocial, de igual forma se realizó un ciclo paseo con la participación de los colaboradores de la Entidad.

Finalmente, en lo que respecta a la ejecución de los recursos del Plan Institucional de Capacitación, con corte a 31 de octubre de 2019, se ha ejecutado el 44% del presupuesto asignado.

En los meses de julio a octubre de 2019, se han realizado 5 eventos de capacitación (talleres, cursos, foros y congresos), en el que han participado 13 funcionarios. Sin embargo, en lo que va corrido del año 2019 y hasta la fecha de corte del presente informe se han realizado 15 eventos con la participación de 254 servidores.

El Programa de Bilingüismo de la Superservicios ha tenido una participación de 99 servidores en la Entidad.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

El Direccionamiento estratégico realizado por la Alta Dirección, se encuentra alineado con el Plan de Desarrollo “Pacto por la Equidad 2018 – 2022” y brinda a la Superservicios un marco de acción de cuatro años.



El referente estratégico 2019 - 2022, el plan indicativo cuatrienal y los planes de acción 2019 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejecución, se encuentran publicados en la página web de la Entidad y pueden consultarse en las direcciones: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/quienes-somos> y <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/planeacion>.

En el mes de agosto de 2019 y dentro del período del presente informe, fue actualizado el referente estratégico 2019 – 2022 de la Superservicios.

Cabe anotar que los objetivos estratégicos cuyo cumplimiento se ha previsto realizar en la vigencia 2019, 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 octubre de 2019.

Informe Cumplimiento Objetivos estratégicos

Año de vigencia: 20191		Corte: OCTUBRE		
OBJETIVO ESTRATEGICO	PROG. OBJETIVO	EJEC. OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO	
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	27.5%	27.5%	100%	
10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones	30%	30%	100%	
12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional	10%	10%	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	40%	40%	100%	
14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión	66.25%	66.25%	100%	
2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos	42.5%	42.5%	100%	
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	27.5%	27.5%	100%	
5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación	35.2%	52.5%	149.15%	
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	30%	30%	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	69.67%	69.67%	100%	

EVALUACIÓN DEL RIESGO

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

GESTIÓN DEL RIESGO

Como se puede constar en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME, todos los procesos de la Entidad, cuentan con un mapa de riesgos que viene siendo actualizado por los responsables de cada uno de ellos, con el apoyo técnico de la Oficina Asesora de Planeación, dependencia que ha desarrollado talleres relacionados con la gestión del riesgo.

La política de riesgos de la Entidad, se encuentra actualmente incluida en el Código de Buen Gobierno de la Superservicios, el cual puede ser consultado en su página web: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/quienes-somos/codigos-de-etica-y-buen-gobierno>.



PREVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Superservicios cuenta con un Mapa de Riesgos de Corrupción y un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, al cual se le ha realizado seguimiento con corte al mes de agosto de 2019. Estos documentos pueden ser consultados en la dirección: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/planeacion/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>

En la página web de la Entidad (<https://www.superservicios.gov.co/formularios-solicitudes/canal-denuncias/>) y a disposición de todos los ciudadanos, se encuentra la Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción. Durante el período del presente informe, se han realizado ajustes en dicho espacio virtual para hacer más claro a la ciudadanía el objetivo de este canal de denuncias, todo dentro del marco de la estrategia de comunicaciones de la Superservicios.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Los controles a través de los cuales se da tratamiento a los riesgos que pueden afectar la gestión de la Superservicios, se encuentran establecidos y documentados en el mapa de riesgos de cada uno de los procesos de la Entidad, todo lo cual consta en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME.

En cada proceso se establecen también los indicadores que permiten medir los avances en la ejecución de los mismos, cuyo estado es verificado de acuerdo a la periodicidad con la que fueron diseñados.

La Oficina de Control Interno y de acuerdo con la Metodología para la Documentación de Controles diseñada por la dependencia, ha realizado socializaciones con los responsables de los procesos de la Entidad y sus equipos humanos, sobre el diseño u documentación de los controles que permitan el manejo de los riesgos asociados a dichos procesos, con énfasis en los controles operativos. En los meses de julio a octubre de 2019, se han realizado 5 socializaciones, para una suma total en la presente vigencia de 11 socializaciones, a la fecha de corte del presente informe.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En materia de calidad y seguridad de la información, la Alta Dirección de la Superservicios, ha definido políticas que propenden por garantizar la fiabilidad y la integridad, contenidas 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).



En materia de calidad y seguridad de la información, la Alta Dirección de la Superservicios, ha definido políticas que propenden por garantizar la fiabilidad y la integridad, contenidas 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

La Superservicios a través de su página web y otros canales publica permanentemente información de relevancia a sus grupos de interés y actualiza dicha información, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información).

Para la atención de trámites, la Entidad dispone de diferentes canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales. En efecto, la Superservicios cuenta con 32 Oficinas Digitales en los departamentos de Antioquia, Atlántico, Bolívar, Caldas, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Magdalena, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre y Valle del Cauca.

En la vigencia 2019, se ha puesto al servicio de la ciudadanía 10 Puntos de Atención Superservicios - PAS en Tunja (Boyacá), San Andrés y providencia, Cúcuta (Norte de Santander), Florencia (Caquetá), Manizales (Caldas), Villamaría (Caldas), Ipiales (Nariño), Bosa (Bogotá), Usaquén (Bogotá) y Tumaco (Nariño), por tanto, a nivel nacional y con corte a 31 de octubre de 2019, la Entidad cuenta con 42 PAS en total.

En cuanto al reporte de información fuera de la Entidad, la Superservicios cuenta con una Política de seguridad de la información para la relación con los proveedores (Política complementaria incluida en el Manual SIGME); un Manual de políticas de tratamiento de datos personales (MC-M-002 - SIGME); un Instructivo identificación y clasificación de activos de información (MC-I-002 SIGME) y un Inventario y clasificación de activos de información. La comunicación interna responde a la necesidad de divulgar información de carácter institucional al interior de la Superservicios, así como contar con funcionarios informados de manera clara y oportuna sobre los objetivos, estrategias, planes y programas de la Entidad.

Dentro de los canales que fortalecen la comunicación interna de la Superservicios se cuenta con las carteleras convencionales y digitales, así como el correo electrónico a través del cual se remite información a todos los colaboradores de la Entidad, sobre las principales

noticias de la Superservicios y el sector que son transmitidas a través de los distintos medios de comunicación (Superservicios en Medios) y noticias, tanto interna como externas, generadas en el contexto institucional (Boletín Infórmate).

ACTIVIDADES DE MONITOREO

AUDITORÍAS INDEPENDIENTES E INFORMES DE LEY

En los meses de julio a octubre de 2019 y en desarrollo del Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la Oficina de Control Interno ha culminado 7 auditorías de gestión y 13 informes de ley, en tal sentido, dicho plan se ha cumplido en un ciento por ciento (100%).

SEGUIMIENTO REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL

Durante el período del informe, la Oficina de Control Interno viene realizando seguimiento a 39 requerimientos hechos a la Superservicios, por parte del Ministerio Público y la Contraloría General de la República y otras contralorías. Este seguimiento consiste en la verificación de que el requerimiento haya sido remitido a la dependencia que debe atender su respuesta y a que se haga en su debida oportunidad, siguiendo los lineamientos efectuados por los entes de control.

RECOMENDACIONES

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

- Continuar el diseño e implementación de estrategias que permitan, a un mayor porcentaje de funcionarios de la Entidad, conocer el Código de Ética e Integridad de la Superservicios y apropiar los valores institucionales.
- Realizar divulgación que permita la prevención de conductas de acoso laboral en la Superservicios, con indicación de los valores institucionales que se ven vulnerados con dichas conductas, el entendimiento de esta figura y el trámite de las respectivas quejas.
- Revisar la ejecución presupuestal relativa al Plan Institucional de Capacitación, pues la ejecución del 44% resulta baja considerando la fecha de corte del presente informe.
- Continuar la labor de diseño de controles operativos, por parte de los responsables de procesos, en toda la extensión de los mismos, teniendo en cuenta los riesgos que se deben gestionar.

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.cronista.com/seguros/Control-interno-los-cambios-que-se-vienen-en-las-firmas-20170712-0011.html>
<http://www.gestionaglobal.es/area-internacional-e-id/human-resources-spinning-wheels-concept/>
<https://www.am.com.mx/noticias/Las-5-amenazas-empresariales-de-la-actualidad-20170905-0021.html>;
<https://customprofessionalhosting.com/politica-de-calidad-y-seguridad-de-la-informacion/>