

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**  
**Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno (Ley 1474 de 2011)**  
**Periodo cuatrimestral \_ noviembre 2018 a febrero 2019**

**Fecha de elaboración y publicación: Bogotá, D.C., 12 de marzo de 2019**

**Presentación:** En el marco de lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 - artículo 9º - "Informe sobre el Estado del Control Interno de la Entidad", la Oficina de Control Interno como 3ª. Línea de defensa, presenta los resultados del seguimiento cuatrimestral correspondiente a los meses entre noviembre 2018 a febrero 2019 al Estado del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con base en los 5 componentes del MECI en donde se presentan las acciones cumplidas y oportunidades de mejora requeridas, así:

<b>Componente 1 AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>Componente 2 EVALUACION DEL RIESGO</b>	<b>Componente 3 ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>Componente 4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Componente 5 ACTIVIDADES DE MONITOREO</b>
<p><b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b></p> <p>Con base en el resultado del autodiagnóstico de Talento Humano que hace parte del MIPG se logra la optimización del ingreso y desarrollo de los servidores garantizando el principio de mérito en la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, la prestación del servicio, la aplicación de estímulos y el desempeño individual.</p> <p>En la dimensión del talento humano para el 2019 se cuenta con las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico de Talento Humano</li> <li>- Plan de Previsión de Recursos Humanos</li> <li>- Plan Anual de Vacantes</li> <li>- Anexo Plan Anual Vacantes</li> <li>- Plan de calidad de vida (Bienestar y Plan de Incentivos)</li> <li>- Plan Institucional de Capacitación 2019</li> <li>- Plan de Incentivos vigencia 2019</li> </ul> <p><a href="http://intranet.admin.gov.co/documentos/planes-grupo-talento-humano">http://intranet.admin.gov.co/documentos/planes-grupo-talento-humano</a></p>	<p><b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b></p> <p>La superintendencia en el marco de seguimiento y mejora continua de la gestión del riesgo en el mes de diciembre 2018 verificó y actualizó los riesgos de gestión para los diecisiete (17) procesos de la entidad, con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en los procedimientos internos a de la entidad y a su vez migrar los riesgos conforme a la actualización de la documentación y del módulo de riesgos del SIGME.</p> <p>En el marco de la implementación Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información se definieron doce (12) riesgos asociados a diferentes procesos de la entidad. Esta información puede ser consultada en el módulo de riesgos: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Principal?OpenFrameSet">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Principal?OpenFrameSet</a></p>	<p><b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b></p> <p>Los mecanismos para dar tratamiento a los riesgos, son los controles de tipo preventivo y detectivo diseñados e implementados con el fin de mitigar los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso. Se involucra la implementación de políticas de operación, procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control.</p> <p><a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Principal?OpenFrameSet">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Principal?OpenFrameSet</a></p> <p>De acuerdo a la actualización realizada a los riesgos de gestión de los procesos, riesgos de Corrupción y del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, se definieron los controles para mitigar la probabilidad de ocurrencia de los mismos.</p>	<p><b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b></p> <p>Se diseñó un decálogo sobre cómo debe ser la estrategia de participación ciudadana (teniendo en cuenta los lineamientos que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el objetivo de mejorar la comunicación de la entidad con sus grupos de valor, especialmente para fomentar su participación en la planeación, diseño, implementación y evaluación de la gestión de la entidad. (Evidencia: <a href="https://drive.google.com/open?id=1DNa vDRQtA10qf1hc3IGFtwWGBIbZkyQH">https://drive.google.com/open?id=1DNa vDRQtA10qf1hc3IGFtwWGBIbZkyQH</a>)</p> <p>Se realizó un instructivo para la estrategia de rendición de cuentas de la entidad, el cual tiene como objetivo mejorar la planeación de las actividades de rendición de cuentas -que sean permanentes y transversales a toda la entidad- y se socializó con todas las dependencias de la entidad (Evidencia: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.c">http://sigmecalidad.superservicios.gov.c</a></p>	<p><b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b></p> <p>Se culminó el ciclo de auditorías aprobadas por el CICC para la vigencia 2018. En los meses de octubre, noviembre y diciembre, se llevaron a cabo las auditorías de gestión por parte de la Oficina de Control Interno, relacionadas a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de Comunicaciones. Radicado: 20181400123553</li> <li>2. Desarrollo Soluciones Informáticas/Sistema ORFEO radicado: 20181400126423</li> <li>3. Direccionamiento Estratégico Radicado: 20181400128363</li> <li>4. Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios Radicado: 20181400128383</li> <li>5. Proceso de Gestión Financiera Radicado: 20181400135353</li> <li>6. Proceso Tecnologías de Información - Subproceso Desarrollo de Soluciones Informáticas/Inteligencia de Negocio - O3 radicado: 20181400136633</li> </ol>

Componente 1 AMBIENTE DE CONTROL	Componente 2 EVALUACION DEL RIESGO	Componente 3 ACTIVIDADES DE CONTROL	Componente 4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Componente 5 ACTIVIDADES DE MONITOREO
<p>Durante el mes de noviembre se realizaron mesas de trabajo con los servidores de la entidad para la construcción de la plataforma estratégica 2019-2022, en estas sesiones se identificaron las debilidades y fortalezas de la entidad, con el objetivo de orientar la definición de los objetivos y estrategias. Evidencia: Radicado 20181200122713 anexos 002, 003, 004).</p> <p>Diagnóstico, formulación y programación planes de acción y Plan Estratégico 2019-2022. Expediente No. 2018120560500001E</p> <p>Se realizó la definición y socialización de los objetivos y estrategias para el cuatrienio 2019-2022 por parte de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Evidencia: Radicado 20181200122713 anexo 034, <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/normograma/Sin-Proceso/REFERENTE_ESTRAT%C3%89GICO_2019-2022-SSSP-B7UPTF.pdf">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/normograma/Sin-Proceso/REFERENTE_ESTRAT%C3%89GICO_2019-2022-SSSP-B7UPTF.pdf</a></p> <p>Se revisaron, integraron y aprobaron los planes institucionales y estratégicos a los planes de acción para la vigencia 2019, sin perjuicio de las competencias de las instancias respectivas para formularlos y adoptarlos, conforme lo establece el Decreto 612 de 2018, Además, se efectuó su publicación de los mismos en la página web en el Evidencia:</p>	<p>En el marco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación realizó asesoramiento conceptual y metodológico en la definición y construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, el cual fue socializado en la página web para comentarios por parte de la ciudadanía. La versión final fue publicada el 31 de enero de 2019.</p> <p>El documento puede ser consultado en el siguiente enlace: <a href="https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano">https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano</a></p> <p>Producto del tratamiento abordaje de riesgos en los procesos de apoyo y misionales, se han generado las siguientes ACPM: Adquisición de Bienes y Servicios. AP-AS-003, AP-AS-004, AC-AS-022 Comunicaciones: AP-CO-002 Control Disciplinario Interno: AP-CD-005 Gestión Administrativa y Logística: AC-GA-015, AP-GA-001 Gestión Tecnologías de la Información: AP-TI-006, AP-TI-007 Gestión Talento Humano: AP-GH-009, AC-GH-043 Gestión Documental: AP-GD-006, AP-GD-007, AC-GD-030 Gestión Financiera: AP-GF-001, AP-GF-003, AP-GF-002 Gestión Jurídica: AP-GJ-003 Inspección: AP-IN-002 Intervención: AP-IT-002, AP-IT-003</p>	<p>Conforme a la calificación, se generó las respectivas acciones para dar tratamiento a aquellos riesgos que representan un mayor impacto para la entidad, así: <b>Corrupción</b> AM-CT-008, AP-GA-001, AP-TI-007, AP-AS-003, AP-GF-002, AP-IN-002, AP-GF-003, AP-PS-005, AP-VG-008 y AM-CT-008 <b>Seguridad</b> AC-AS-022, AP-CO-002, AM-CT-007, AP-CD-005, AC-GA-015, AC-GH-043, AC-GD-030, AP-GF-001, AP-GJ-003, AP-IT-002, AP-MC-010, AM-PS-003.</p> <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <p>Efectuar informes de monitoreo y seguimiento a los controles establecidos en los riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información de tal forma que se vuelvan herramientas de control y gestión.</p> <p>Formular y vincular en la matriz de riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, los indicadores claves de riesgo ya que no se observan descritos.</p> <p>Fortalecer y mejorar las actividades de control en el sistema de control interno de tal forma que mejore la efectividad del control en los aspectos de diseño, ejecución y materialización del riesgo, con base en el Diagnostico de Controles de la Superservicios elaborado por la OCI y dado a conocer a la 1a. y 2a. línea de defensa según radicado 20181400128393 del 30/11/2018.</p>	<p><a href="https://www.superservicios.gov.co/SSPD/ISODOC/consultas.nsf/c2d1df6b45bccb0e05257773004dedfa/5e035a333398cc3a052583460066c089?OpenDocument">o/SSPD/ISODOC/consultas.nsf/c2d1df6b45bccb0e05257773004dedfa/5e035a333398cc3a052583460066c089?OpenDocument</a> y Memorando 20181200121573 COMUNICACIÓN ROLES Y RESPONSABILIDADES RENDICIÓN DE CUENTAS)</p> <p>Orientación a la Dirección General Territorial en el ejercicio de caracterización de ciudadanos para el proceso de participación ciudadano (Evidencia: Radicado 20181200028903; Anexo 545; perteneciente al Expediente: 2018120020800002E)</p> <p>Se revisó e hicieron comentarios al capítulo correspondiente al modelo de datos abiertos que diseñó la Oficina de Informática con el objetivo de fortalecer la forma en que se comparten datos de la entidad. (Evidencia: <a href="https://drive.google.com/open?id=1kAGYvB0U1_pmuSTs-WADpoaqOPq_WNex">https://drive.google.com/open?id=1kAGYvB0U1_pmuSTs-WADpoaqOPq_WNex</a>)</p> <p>Apoyo a la Dirección General Territorial en el marco del taller de co-creación de la entidad (Evidencia: <a href="https://drive.google.com/open?id=1ALUJaHtHvZZ0Yuk7EawyKM1lqRHgHCBp">https://drive.google.com/open?id=1ALUJaHtHvZZ0Yuk7EawyKM1lqRHgHCBp</a> y <a href="https://drive.google.com/open?id=1nOX9_3-4MhCVGFzb0AZJdzgQP7X1BKK">https://drive.google.com/open?id=1nOX9_3-4MhCVGFzb0AZJdzgQP7X1BKK</a>)</p> <p>Se construyó colectivamente y se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Evidencia:</p>	<p>Asimismo, se desarrollaron las auditorías internas a los sistemas de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiental: Octubre. Evidencia: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/auditoria.nsf/b61c9e8bbeedc0ba05257f7a00562d3d/4a3bebd5ea18a2b90525832b000cc017?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/auditoria.nsf/b61c9e8bbeedc0ba05257f7a00562d3d/4a3bebd5ea18a2b90525832b000cc017?OpenDocument</a></li> <li>- Seguridad y Salud en el Trabajo: Noviembre. Evidencia: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/auditoria.nsf/b61c9e8bbeedc0ba05257f7a00562d3d/415cfd35748318305258244000f536b?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/auditoria.nsf/b61c9e8bbeedc0ba05257f7a00562d3d/415cfd35748318305258244000f536b?OpenDocument</a></li> <li>- Seguridad de la Información: Noviembre. Evidencia: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/auditoria.nsf/b61c9e8bbeedc0ba05257f7a00562d3d/c080b91e52d5eca10525834d00455c50?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/auditoria.nsf/b61c9e8bbeedc0ba05257f7a00562d3d/c080b91e52d5eca10525834d00455c50?OpenDocument</a></li> </ul> <p>El desarrollo de las auditorías permitió evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas, y los resultados de la gestión.</p> <p>Dentro de las actividades de monitoreo y producto de la revisión por la dirección, se han formulado las acciones en los procesos estratégicos, así: Direccionamiento Estratégico: AC-DE-023, ACC-DE-001, ACC-DE-002, ACC-</p>

Componente 1 AMBIENTE DE CONTROL	Componente 2 EVALUACION DEL RIESGO	Componente 3 ACTIVIDADES DE CONTROL	Componente 4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Componente 5 ACTIVIDADES DE MONITOREO
<p><a href="https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/planes-de-accion">https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/planes-de-accion</a> Se generaron acciones de autocontrol y del resultado del seguimiento y/o medición al proceso de Talento Humano para el mejoramiento continuo, según ACPM AC-GH-042</p> <p>Realizado el auto diagnóstico de la dimensión del Talento Humano, se identificaron oportunidades de mejora con el fin de fortalecer los lineamientos establecidos en la política de Talento Humano y los resultados con baja calificación obtenidos en este auto diagnóstico. AM-GH-006</p> <p><a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/auditoria.nsf/1b15b47333300d0f05257ef2004bdf5d/d268545fc3719b81052582f100535cac?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/auditoria.nsf/1b15b47333300d0f05257ef2004bdf5d/d268545fc3719b81052582f100535cac?OpenDocument</a></p> <p>En diciembre de 2018, se culminó el contrato suscrito No, 594 de 2018 en donde se realizó la producción gráfica y de servicios de divulgación de la estrategia de comunicación pedagógica del proyecto de inversión mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG V.2), generando mecanismos Innovadores que permitan a los servidores de la entidad entender y apropiarse de la implementación y mejora del modelo integrado de planeación y gestión, así como de los sistemas de gestión definidos en la entidad.</p>	<p>Mejora Integral de Gestión Institucional: AP-MC-010 Participación y Servicio al Ciudadano: AP-PS-005, AM-PS-003, AP-PS-004</p> <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <p>Realizar seguimiento, evaluación y control a la Gestión del Riesgo Institucional y de los Riesgos de Corrupción de la Entidad, conforme la periodicidad establecida en la política de administración de riesgos (trimestral y anual, según corresponda).</p>		<p><a href="https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano">https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano</a></p> <p>Se realizó informe de gestión para la vigencia 2018 con base en la información remitida por las dependencias (Evidencias: <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeación/2019/Feb/informe_de_gestion_sspd_2018_vf_2.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeación/2019/Feb/informe_de_gestion_sspd_2018_vf_2.pdf</a>)</p> <p>Se publicó el cuadro de mando de indicadores de la vigencia 2018 (evidencias: <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeación/2019/Feb/cuadro_de_mando_de_indicadores_2018_ultima_version.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeación/2019/Feb/cuadro_de_mando_de_indicadores_2018_ultima_version.pdf</a>)</p> <p>Se realizó y publicó informe de rendición de cuentas de la vigencia 2018 (evidencias: <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Rendición%20de%20cuentas/2019/Mar/informe_rendicion_de_cuentas_2019_270_2019_v02_1.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Rendición%20de%20cuentas/2019/Mar/informe_rendicion_de_cuentas_2019_270_2019_v02_1.pdf</a>) y se socializó la estrategia de rendición de cuentas 2019.</p> <p>Se ajustó el Inventario de activos de información <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20al%20Ciudadano/Datos%20abiertos/registro_de_activos_de_informacion_v.3_1.xlsx">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20al%20Ciudadano/Datos%20abiertos/registro_de_activos_de_informacion_v.3_1.xlsx</a></p>	<p>DE-003, AC-DE-022, C-DE-009, C-DE-008, AC-GP-002 Mejora Integral Gestión Institucional: C-MC-021, C-MC-020, AC-MC-048, AC-MC-067, AC-MC-066, AP-MC-010.</p> <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <p>Fortalecer los mecanismos y herramientas de evaluación, seguimiento y monitoreo establecidos en la entidad, que permitan fomentar el control de la gestión, tanto por componente del MECI como por líneas de defensa del MIPG.</p> <p>Adoptar lo establecido en el artículo 2.2.21.7.3. del Decreto 338 de 04/03/2019 donde el representante legal deberá convocar a los Comités Directivos, con voz y sin voto, a la Jefe de la Oficina de Control Interno, con el fin de brindar las alertas tempranas sobre acciones u omisiones que puedan afectar el manejo de los recursos de la entidad.</p>

Componente 1 AMBIENTE DE CONTROL	Componente 2 EVALUACION DEL RIESGO	Componente 3 ACTIVIDADES DE CONTROL	Componente 4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Componente 5 ACTIVIDADES DE MONITOREO
<p>El 12/12/2018 la SSPD realizó el evento: <u>Co-Creación Construyendo país servicios públicos</u>, aporte del sector de Servicios Públicos Domiciliarios al Plan Nacional de Desarrollo con participación de talleres por los diferentes sectores.</p> <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <p>Establecer una estrategia que le permita a la entidad evaluar y efectuar seguimiento a la implementación y promoción del Código de Ética e Integridad, definiendo una instancia para dar tratamiento al incumplimiento de las normas de conducta y creando instrumentos propios de medición de las conductas asociadas a los valores y principios del servidor público.</p> <p>Evaluar la apropiación de los conocimientos del MIPG por parte de los colaboradores de la entidad, en todos sus niveles, identificando debilidades que permitan tomar acciones por parte de la Oficina Asesora de Planeación para el 2019.</p>			<p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <p>Verificar que la política de participación ciudadana cuente con mecanismos y canales de comunicación para la retroalimentación de la Estrategia de participación ciudadana. Igualmente, establecer mecanismos para el seguimiento de dicha retroalimentación.</p> <p>Efectuar monitoreo y seguimiento trimestral al cumplimiento del cronograma de la estrategia Rendición de Cuentas en sus tres primeras etapas (aprestamiento, diseño y preparación de actividades) y cumplir el objetivo del proceso de rendición de la entidad de alcanzar el nivel de consolidación para el 2109. (Memorando 20191200023793)</p>	

**Recomendaciones:**

- Establecer una estrategia que le permita a la entidad evaluar y efectuar seguimiento a la implementación y promoción del Código de Ética e Integridad, definiendo una instancia para dar tratamiento al incumplimiento de las normas de conducta y creando instrumentos propios de medición de las conductas asociadas a los valores y principios del servidor público
- Fortalecer la administración de riesgos con base en la nueva Guía del DAFP 2018, con el fin de incorporar e integrar la planeación estratégica de la entidad, mapa de procesos, planes y proyectos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V2.
- Realizar informes de Monitoreo y control a la Gestión del Riesgo Institucional y Riesgos de Corrupción de la Entidad, conforme la periodicidad establecida en la política de administración de riesgos aprobada por el CICC en septiembre de 2018.
- Fortalecer la primera y segunda Línea de defensa frente al Monitoreo del desempeño de los procesos.
- Actualizar el esquema y el contenido de los módulos de MECI y de MIPG en el Sistema de Información de Gestión y Mejora SIGME,

- Promover la gestión del conocimiento en la entidad y establecer la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, de tal forma que alcance su madurez y su implementación permita que la información fluya adecuadamente y sea accesibles a todos, proporcionando su uso en la búsqueda de resultados y mejorando la eficacia y productividad.
- Revisar y formular las demás acciones de mejora descritas en el presente informe para cada uno de los componentes del MECI.

## **Conclusión**

De la revisión efectuada, la Oficina de Control Interno concluye que el estado general del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentra adecuado para el periodo evaluado; no obstante, es importante fortalecer los mecanismos y herramientas de evaluación, seguimiento y monitoreo establecidos en la entidad, que permitan fomentar el control de la gestión en las líneas de defensa establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG V.2.

Elaborado por: Maritza Coca Espinel – Asesora Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran -Jefe Oficina de Control Interno

Aprobó: Myriam Herrera Duran -Jefe Oficina de Control Interno