

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

**Periodo: Abril de 2016 – Julio de 2016**

**Oficina de Control Interno SSPD**

**Fecha de emisión: 12 de julio de 2016**

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, la suscrita Jefe de la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) a continuación presenta el informe sobre el estado del control interno en la entidad, correspondiente al periodo cuatrimestral abril a julio de 2016. El informe presenta fundamentalmente el seguimiento al desarrollo de cada uno de los componentes que conforman los Módulos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI- en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

*Componentes: Talento Humano — Direccionamiento Estratégico — Administración del Riesgo.*

Estos componentes permiten asegurar razonablemente que durante la planeación y la ejecución se tiene los controles necesarios para su realización. Para tal efecto se resaltan los siguientes logros y fortalezas:

#### **Talento Humano**

1. La entidad ha venido actualizando el Manual de funciones para cada uno de los cargos de la entidad de acuerdo con las responsabilidades de cada área u oficina, describiendo sus responsabilidades, funciones y acciones. La última versión es la V.7 de abril de 2016, socializada a través de la intranet y en la página web de la Superservicios.
2. En lo referente a los Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos, la entidad dio continuidad dentro de su proceso de inducción y reinducción a la divulgación del CODIGO DE ETICA, sobre su nivel de comprensión y aprehensión por parte de los servidores públicos y contratistas de la entidad así como por los usuarios y ciudadanos en general. La última versión es la V.6 de abril de 2016, socializada a través de la página web de la Superservicios. En el primer semestre de 2016 ingresaron a la sede de Bogotá incluida la Dirección Territorial Centro 29 funcionarios y a las Direcciones Territoriales 6 funcionarios.

La mayor dificultad que se presenta para cumplir el proceso de Inducción (en Bogotá) es la inasistencia de los funcionarios; no obstante convocar y programar al 100% de los funcionarios con la debida antelación. Los temas de inducción han sido en Sigme, Orfeo y Gestión documental.



C014/5927



C014/5927



3. Se está ejecutando el Plan Institucional de Capacitación aprobado mediante documento del 10 de febrero de 2016. Las capacitaciones realizadas abarcan dos ejes de formación, para un 28% de avance de ejecución del Plan.

En los temas de inducción se han realizado el Congreso ANDESCO y Formación de Voceros. Se encuentra en trámite de contratación los programas: 1. Actualización en la Norma ISO 3001:2015 (Riesgos y Redacción de Informes de Auditoría) y 2. Proceso Administrativo Sancionatorio (recaudo de pruebas, debido proceso, términos, cómo realizar la argumentación, dosificación de la sanción, código general del proceso, proceso de notificación).

La dificultad presentada para dar cumplimiento al programa de reinducción es el espacio físico y la no disponibilidad de recursos para contratar el alquiler del mismo.

4. Durante el primer trimestre del 2016 se contaban con 33 vacantes definitivas que se cargaron al plan anual de vacantes 2016: 3 vacantes pertenecientes a la Delegada de Telecomunicaciones (extinta) las cuales no es posible proveerlas; se está a la espera del decreto de modernización para eliminar dichas vacantes. De las 30 restantes (4 de libre nombramiento y remoción y 26 de carrera administrativa), se han realizado estudios para encargo o ingreso en 20 de los 30 casos, es decir, se ha gestionado el 66.67%.

5. En cuanto al tema de Otorgamiento de Incentivos, se ha implementado diferentes estrategias con el apoyo del Comité de Capacitación y estímulos para mejorar el proceso de otorgamiento de incentivos y fortalecer el mérito al interior de la entidad. Es así como a través de la resolución No SSPD 20165240007015 del 08 de marzo de 2016, publicada el 16 de marzo a través de los medios internos de comunicación, se adopta el procedimiento para otorgar incentivos y dirimir empates en el otorgamiento de incentivos por evaluación del desempeño laboral.

6. Se viene dando cumplimiento al Programa de Bienestar Social con un avance del 44%, se tienen previstas nueve (9) actividades de las cuales se han desarrollado cuatro (4), tales como: Carreras deportivas (carrera 15k el día 22 de mayo con 10 colaboradores), día de la mujer, día de la secretaria, acondicionamiento físico adjudicando proceso de contratación de mínima cuantía a la empresa INVERSIONES EN RECREACIÓN DEPORTE Y SALUD S.A- BODYTECH por un valor de \$29.014.200 por una duración de 6 meses y se firmó acta de inicio el 19 de mayo de 2016. Se iniciaron las afiliaciones al acondicionamiento físico desde el 31 de mayo para 88 funcionarios de niveles centrales y territoriales.

7. La evaluación del desempeño laboral del primer semestre de 2016 se realiza en los meses de julio a agosto; para tal efecto se realizó la solicitud de este proceso a todos los evaluadores con base en los compromisos fijados para el primer semestre de 2016 de acuerdo con la metodología y lineamientos establecidos por la CNSC. Por medio de la resolución SSPD No. 20165240004345 del 16 de febrero de 2016 se adoptaron los factores adicionales para acceder al nivel sobresaliente, vigencia 2016, a los funcionarios de carrera administrativa.

Para fortalecer el proceso de evaluación al interior de la entidad se implementaron las siguientes estrategias:

- Se han enviado información por comunicaciones interna a evaluados y evaluadores con aspectos normativos y tips para diligenciar mejor los formatos.
- Se han realizado capacitaciones individuales con los nuevos jefes para capacitarlos en el tema de fijación de compromisos laborales y evaluación del desempeño.
- Se ha realizado ajuste de formatos en aspectos de forma para facilitar el diligenciamiento.
- Fue modificado el manual e instructivo de evaluación del desempeño laboral en actividades que generan mayor confiabilidad en el proceso y minimiza los riesgos para el grupo de Talento Humano y para la entidad.
- Se ha realizado plan de mejoramiento con algunos evaluadores para fortalecer el proceso.

- Durante el segundo semestre de la presente vigencia se estará actualizando los formatos, manual e instructivo de evaluación del desempeño, de conformidad con el nuevo Acuerdo 565 de 2016. El nuevo sistema tipo deberá ser implementado en la entidad en el primer semestre de 2017.

### **Direccionamiento Estratégico**

1. La SSPD realizó la revisión y ajuste del referente estratégico institucional 2015/2018 con respecto a las líneas prioritarias de gestión, el cual estableció prioridades desde la alta dirección que soportan los objetivos estratégicos institucionales y que sus productos se encuentran alineados con las políticas del modelo integrado de planeación, así como con el modelo de vigilancia, inspección y control.
2. Se viene dando cumplimiento a la planeación institucional teniendo cuenta dos aspectos: a) Lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo para la Superservicios, que le dio línea a la entidad respecto a sus funciones de inspección, vigilancia y control y b) La formulación del plan indicativo cuatrienal, facilitando el cumplimiento de los propósitos de largo, mediano y corto plazo.
3. Se ha realizado socialización sobre el referente estratégico, a nivel de todas las áreas de la entidad y direcciones territoriales, incluyendo la misión, visión y objetivos institucionales.
4. Se están desarrollando los planes de acción 2016 por área, que definen las metas a cumplir acorde al Plan de desarrollo - Planes Anuales mensualizados de caja (PAC), que permiten conocer las metas planificadas por año para cumplir con los ingresos y gastos de la Entidad. Mensualmente las dependencias efectúan los reportes de avance a través de la herramienta de seguimiento SIGGESTION.
5. Permanente actualización de los procesos de acuerdo al modelo de operaciones; se cuenta con el mapa de procesos en el aplicativo SIGME, interrelacionados y articulados entre estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación y seguimiento, con divulgación y sensibilización semestral a todas las áreas de la entidad.
6. La evaluación en el avance de la ejecución de los planes, programas y proyectos se realizó con los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad definidos por cada proceso y subproceso de las diferentes áreas de la entidad y de los proyectos de inversión, los cuales se encuentran reportados a junio 30/2016.

### **Administración del Riesgo**

Se ha cumplido con el componente de administración del riesgo, se ha revisado, actualizado y socializado la política de administración del riesgos, así mismo se han revisado y actualizado los mapas de riesgos por procesos de acuerdo con el procedimiento gestión del riesgo.

## **2. MODULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

**Componentes: Autoevaluación Institucional — Auditoría Interna — Planes de Mejoramiento.**

Estos componentes consideran aspectos que permiten valorar la efectividad del control interno; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; y los resultados de la gestión.

### **Autoevaluación Institucional**

- La medición del clima laboral en la entidad se realizó en el mes de mayo, permitiendo intervenir en la orientación Organizacional (conocimiento por parte de los servidores de: misión, visión, lineamientos éticos, políticas, procesos, planeación).
- La evaluación de desempeño a los servidores se efectúa semestralmente, analizando la información obtenida a partir de la evaluación de desempeño y/o los acuerdos de gestión como insumo para estructurar los planes de mejoramiento del servidor.

- Se suscribieron los acuerdos de gestión con los gerentes públicos para la vigencia 2016. Se han suscrito acuerdos de gestión con 20 gerentes públicos de los 22 gerentes vinculados en la vigencia. Los dos restantes corresponden a un gerente que se encuentra en asignación desde hace poco tiempo (Directora de Intervenidas y en Liquidación) y el otro gerente no ha podido cumplir con la solicitud por encontrarse en incapacidad por un tiempo prolongado (Director Técnico de Gestión de Energía).
- El Grupo de Talento Humano está solicitando realizar el seguimiento de los acuerdos realizados en la vigencia 2016 con corte al 30 de junio de 2016, así como la evaluación del acuerdo a los gerentes a quienes el superior jerárquico es la Superintendente de Servicios Públicos.

### **Auditorías Internas**

- Se vienen dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías 2016, presentando frente a lo programado una ejecución del **23%** las auditorías internas de gestión y un **46%** de ejecución las auditorías internas de calidad.
- Se efectúa Informe seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano a 30 de abril de 2016, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011.
- Por medio de las auditorías internas la entidad se verifica el diseño y aplicación de los controles asociados en la mayoría de los procesos, así como su efectividad frente a la materialización de los riesgos (si han sido efectivos para evitar su materialización).
- Se realiza seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos (incluyendo el seguimiento a los riesgos de corrupción).
- Igualmente, la Oficina de Control Interno presenta periódicamente informes al Representante Legal y al Comité de Coordinación de Control Interno de la entidad, haciendo énfasis en la existencia, funcionamiento y coherencia de los componentes y elementos que lo conforman, con el propósito de que allí se evalúen, decidan y adopten oportunamente las propuestas de mejoramiento del Sistema.
- Producto de las auditorías internas ejecutadas y a partir de los resultados obtenidos, se formulan por parte de los líderes de procesos las acciones correctivas preventivas y de mejora (ACPM) a las cuales la Oficina de Control Interno, con base en el procedimiento de mejora continua, da eficacia y cierre de las mismas.

### **Mejora Continua**

- La Entidad cuenta con un Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría General de la República producto de la auditoria gubernamental con enfoque integral (AGEI) de cada vigencia, el cual contiene las acciones de mejora que eliminan la causa del hallazgo. En el mes de junio de 2016 se finalizó la AGEI para la vigencia 2015 y se está a la espera del informe final por parte del ente de control fiscal.
- El Plan de Mejoramiento Institucional ha sido eficaz para mejorar sustancialmente el desempeño de la entidad en todos los procesos, permitiendo atacar directamente las causas de la situación detectada en los hallazgos encontrados por el organismo de control. Su porcentaje de cumplimiento es del 92%, de 130 hallazgos, 120 fueron evaluados según criterio de la OCI y el 8% restante se encuentran abiertos dentro del plazo, en espera a la entrega del informe final de la CGR debido a que el cierre definitivo lo establece este ente de control fiscal.
- Los Planes de Mejoramiento por Procesos de la entidad están definidos a través del proceso de mejora continua con la formulación e implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM) y contiene actividades que responden a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno para el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos asociados.
- Actualmente los gerentes públicos a través de la evaluación del desempeño para el primer semestre de 2016, se encuentran evaluando los planes de mejoramiento individual, establecidos de acuerdo con los resultados obtenidos y los compromisos establecidos.

### 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACION

#### *Componentes: Información y Comunicación Interna y Externa*

Estos componentes vinculan a la Entidad con su entorno, facilitan la ejecución de sus operaciones internas y la participación directa del usuario.

#### **Información y Comunicación Interna y Externa**

Como parte de las actividades de divulgación y rendición de cuentas, la entidad realizó las siguientes acciones dirigidas a los diferentes grupos de interés de la entidad:

#### **a. Rendición de cuentas / divulgación de la gestión institucional**

##### **- Audiencia de rendición de cuentas**

Como actividad puntual, se realizó la producción de la audiencia pública de rendición de cuentas, la cual fue televisada por el Canal Institucional y emitida vía streaming en el portal de la Superservicios, el pasado 20 de mayo. Se realizó campaña de divulgación previa y posterior a la audiencia para conocimiento interno y externo. La evidencia está disponible en <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Rendicion-de-cuentas>

##### **- Programa de televisión**

En 2016 se dio continuidad a la producción y emisión del programa institucional de televisión, a través del Canal Institucional de la Radio Televisión Nacional de Colombia. Las emisiones del programa comenzaron en mayo, con una periodicidad quincenal. A 30 de junio, se emitieron 4 capítulos, los cuales se pueden consultar en <http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Superservicios-Al-servicio-de-todos>

##### **- Comunicados de prensa**

Se proyectaron, publicaron y divulgaron 75 comunicados de prensa, en los cuales se evidencia la gestión institucional respecto a la prestación de servicios públicos en el país, y otros temas de interés para la comunidad y el sector.

##### **- Publicaciones virtuales**

Con fundamento en las disposiciones de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia se realizaron 604 publicaciones de contenido en el portal web de la entidad [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

A través de las redes sociales se hicieron 920 publicaciones en Facebook y 1556 en twitter, en los cuales se menciona la gestión de la Superservicios y de igual manera se divulga información de interés general.

En relación con las actividades de divulgación interna, se realizaron 656 publicaciones de mensajes a través del correo interno, intranet y carteleras virtuales. Todas estas publicaciones se realizan según solicitudes de las diferentes dependencias. Igualmente se enviaron por correo electrónico y se publicaron en Intranet 6 boletines virtuales internos con el registro de temáticas de interés para funcionarios y colaboradores.

#### **b. Apoyo a eventos institucionales**

En el primer semestre del año, el Grupo de Comunicaciones apoyó la realización de 82 eventos y/o actividades internas y externas de carácter institucional. De estos, 41 fueron eventos externos, entre ellos, mesas técnicas, visitas a prestadores, seguimiento a compromisos con empresas vigiladas,



reuniones de trabajo, congresos y foros. Los otros 41 eventos internos incluyen el acompañamiento a la grabación de los grupos temáticos de contratación y apoyo al desarrollo de celebraciones de la entidad en fechas especiales como día de la mujer, día de la secretaria, entre otros.

### **c. Análisis y propuesta para fortalecer la comunicación interna**

Con el fin de fortalecer el componente de comunicación interna en la entidad, el Grupo de Comunicaciones realizó un análisis sobre el "estado del arte" a través de encuesta virtual dirigida a los colaboradores de la entidad cuyos resultados permitieron conocer la percepción sobre los mensajes y medios de comunicación. Igualmente se realizaron dos Focus Group y entrevistas personalizadas en las dos sedes de Bogotá para conocer la opinión de los asistentes sobre la comunicación interna.

A partir de los resultados de ese estudio se elaboró una propuesta para fortalecer la comunicación interna, la cual será validada y puesta en marcha en el segundo semestre de 2016.

### **d. Sistemas de información y Comunicación**

A partir de las políticas fijadas en materia de Información y Comunicación, la entidad ha establecido mecanismos internos y externos para recopilar y/o socializar la información generada a través de sistemas de información. Es así como a Oficina de Informática para que los Sistemas de información y comunicación se desarrollen de manera eficaz, eficiente y efectiva, se encuentra ejecutando las siguientes actividades:

1. Adquirir y/o renovar el licenciamiento de la plataforma tecnológica: Al respecto, se realizó compra por agregación de demanda del licenciamiento ORACLE con número de evento 14218 y contrato interno 099-2016. Se realizó compra por subasta inversa de la actualización del soporte appliance Fireeye contrato interno 463-2016.

2. Analizar y/o diseñar y/o desarrollar y/o realizar pruebas y/o implementar nuevas aplicaciones internas y SUI para la Superservicios. Para tal efecto se trabajó en la implementación y mejoramiento en la página web de la SSPD, de los cuatro formularios (Trámite aquí su PQR ante la SSPD, Tramite aquí su Silencio Administrativo Positivo, Tramite aquí su opinión o queja sobre la atención de los Funcionarios, Formulario de recurso de reposición y apelación) para el trámite de solicitudes y atención de reclamaciones para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios (<http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Solicitudes-y-Tramites>).

3. Gestionar y Solucionar las solicitudes relacionadas con atención a usuarios de las aplicaciones o módulos que hacen parte del sistema único de información SUI, sistema de gestión documental. La oficina de informática a través de soporte nivel 2 tramitó las solicitudes de las aplicaciones INTERNAS, ORFEO y SUI. Expediente ORFEO 2016160020800011E anexos: 0007, 0016, 0020 y 0022.

4. Actualizar la documentación del SIGME referente al proceso y subprocesos de la Oficina Informática. Se realizó la creación del indicador de tiempo promedio de atención cambios soporte nivel 2, actualización del Normograma del proceso y actualización de la documentación del proceso de Gestión de Tecnologías de Información. Link [http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/sigme-calidad/MAPA\\_DE\\_PROCESO/GESTION\\_DE\\_TECNOLOGIAS\\_INFORMACION](http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/sigme-calidad/MAPA_DE_PROCESO/GESTION_DE_TECNOLOGIAS_INFORMACION), <http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/NORMOGRAMA/TECNOLOGIAS.pdf>.

5. Realizar actividades de seguimiento y medición de los subprocesos pertinentes a la Oficina de Informática. Se realizó la medición de indicadores en los meses de Enero, Febrero, Marzo Abril y Mayo (<http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/> módulo de indicadores procesos GTI)

**6.** Identificar, analizar y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso y subprocesos de la O.I y planes de mejoramiento, de tal forma que en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo se realizó al estado de las acciones de mejora del proceso y sub proceso de Gestión de Tecnologías de Información. Radicado: 20161600006493 anexo 0006, radicado: 20161600013263 anexo 0011, 0016, 0024 y 0033.

**7.** Actualización de la distribución de información en servidores de datacenter interno y externo de la Superservicios. Se realizó distribución de aplicaciones en el centro datos externo y centro de datos de la SSPD. Se publicó en producción en el sitio web de la entidad [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) y la base documental jurídica en <http://basedoc.superservicios.gov.co/> desde el servicio de nube pública. De igual forma se implementó en producción el sistema de información geográfico y se avanzó en la instalación de SVC y base datos SUI para iniciar actividades de pruebas en nube privada.

**8.** Realizar seguimiento a la gestión del Grupo SUI. Se elaboró Informe de gestión del Grupo SUI. ORFEO expediente 2016160020800003E radicado 20161600010053 Anexo 0044.

**9.** Implementar las solicitudes de actualización a los sistemas de información para atender los requerimientos de las diferentes áreas de la Superservicios. Se avanza en las actividades de planeación, elaboración, priorización y aprobación de cronograma con los usuarios, especificación de requerimientos, desarrollo y pruebas de las actualizaciones a los sistemas de información: Sisgestión, Avatar, ORFEO, Contribuciones, Cuentas por cobrar, Sancionados, BPM cobro persuasivo, Verte, Aplicativo GLP, Recursos Humanos, Apoyo tecnológico trámites Superservicios, Inspector, Sistema de vigilancia y control. Expediente en ORFEO: 2016160180100002E

**10.** Realizar campaña de concientización y educación tecnológica en tipos de impresión, configuración de páginas y utilización de las propiedades al imprimir, a través del boletín Súper Notas número 4, con instrucciones para reducir las impresiones utilizando medios tecnológicos.

**11.** Plan de trabajo definido para el cumplimiento de Gobierno en Línea. Se han realizado actividades encaminadas al cumplimiento del cronograma de actividades GEL de la Oficina de informática y de la Matriz de Compromisos GEL a nivel de la entidad en cuanto a:

- Corrección de links página web SSPD-Sí Virtual
- Diligenciamiento FURAG
- Verificación del funcionamiento de la página web SSPD
- Avances documento de caracterización de usuarios de la SSPD
- Validación de Usabilidad y Accesibilidad portal web de la SSPD
- Verificación estándares portal web de la SSPD

**12.** Gestionar la contratación del servicio de Call Center para la SUPERSERVICIOS. Se adelantó el proceso de selección por acuerdo marco de precios del Centro de Contacto con evento N° 16298 y orden de compra 7668 BPM consulting del 05/05/2016.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios muestra un grado de implementación y desarrollo importante, por cuanto, en términos generales, los instrumentos, mecanismos y elementos de control adoptados aportan de manera sustancial y sin dificultad para el logro de los objetivos y metas institucionales. Con respecto a los componentes evaluados, se observa que en promedio todos se ubican en un nivel avanzado.

Se recomienda a la Superservicios continuar trabajando en las actividades de fortalecimiento y mantenimiento del modelo, lograr sostenerse a largo plazo.

Cordialmente,

  
**MYRIAM HERRERA DURAN**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Maritza Coca Espinel – Profesional Especializada Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno