

**MEMORANDO**  
**20241400190623**

GD-F-010 V.19

Página 1 de 13

Bogotá D.C., 18/12/2024

**PARA** Doctores:  
LIBARDO YANOD MARQUEZ ALDANA  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios  
RAFAEL HERNANDO TABARES HOLGUIN  
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible  
DIEGO ALEJANDRO OSSA URREA  
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (e)  
ELMER FELIPE DURÁN CARRON  
Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio  
SEBASTIÁN ANDRÉS MUÑOZ BURGOS  
Director de Entidades Intervenidas y en Liquidación (e)  
GLADYS TERESA CASTIBLANCO RODRÍGUEZ  
Secretaria General  
FABIO ANDRÉS RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ  
Jefe Oficina de Comunicaciones  
JORGE ALBERTO BLANCO DUARTE  
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (e)  
JHONN VICENTE CUADROS CUADROS  
Jefe Oficina Asesora Jurídica  
JAIME ALBERTO GUERRA PÁEZ  
Jefe Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión (e)  
FABRIZIO BOLAÑO LÓPEZ  
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
DIANA MARCELA CÁCERES HERRERA  
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

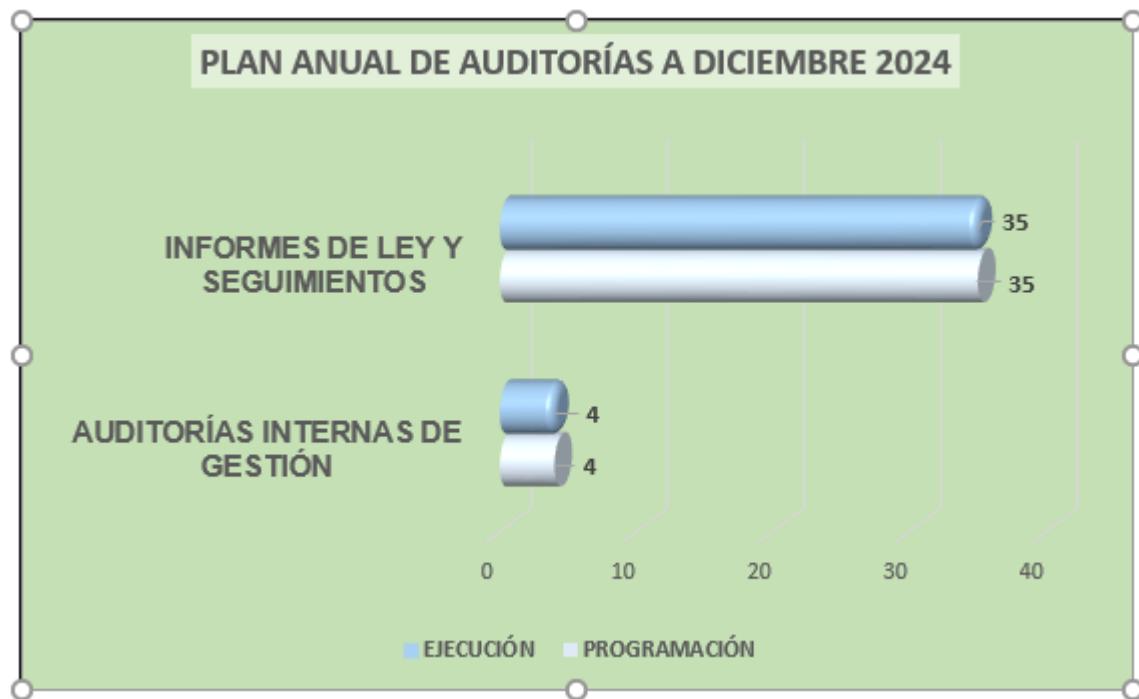
**DE** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Informe consolidado resultados Plan Anual de Auditorías OCI 2024 –  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)

Respetados doctores:

Al inicio de la vigencia 2024, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno aprobó el Plan Anual de Auditorías, documento cuya finalidad es planificar y establecer los objetivos a cumplir anualmente para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de operación, control y gobierno en la entidad. Como resultado del desarrollo del plan de la Oficina de Control Interno adelantó, a diciembre, 35 informes de ley y seguimientos y realizó 4 auditorías internas de gestión, cumpliendo así, con el 100% de lo programado en el periodo, tal como se observa en la figura a continuación:

**Figura 1. Ejecución Plan Anual de Auditorías 2024**



Fuente: Elaboración propia según registros Plan de Acción OCI diciembre 2024

## 1. AUDITORÍAS INTERNAS DE GESTIÓN

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías 2024, la Oficina de Control Interno (OCI) dentro del rol de evaluación y seguimiento ejecutó las auditorías de gestión basadas en riesgos que se relacionan a continuación, teniendo en cuenta sus principales resultados a nivel de observaciones y aspectos de potencial mejora.

<b>Informe Auditoría de Gestión- Política de Gobierno Digital Radicado 20241400071893</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>OBSERVACIONES / INVITACIÓN A LA MEJORA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el Gobierno Digital a través de la mejora de la gobernanza de datos, la promoción de la participación ciudadana y el fortalecimiento del modelo de relacionamiento.</li> <li>• Se destaca la importancia de alinear los proyectos de transformación digital con los objetivos estratégicos.</li> <li>• Se requiere identificar el estado de los equipos y procesos para promover la innovación, así como su articulación con la propuesta de la entidad.</li> <li>• Para impulsar la innovación pública digital se sugiere un enfoque centrado en el usuario, la seguridad y protección de datos, así como la capacitación de los colaboradores en la Política de Gobierno Digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el compromiso de la alta dirección para impulsar la transformación digital mediante la asignación de recursos adecuados, así como establecer metas claras y medibles para la implementación de la política de gobierno digital.</li> <li>• Mantener la participación y colaboración de diferentes actores en el proceso de implementación del modelo de relacionamiento (servidores, usuarios y ciudadanos, empresas privadas, organizaciones de la sociedad civil y académicos).</li> <li>• Priorizar las necesidades de usuarios en la implementación de servicios digitales y garantizar la accesibilidad a los servicios digitales para todos, incluyendo personas con discapacidades o con acceso limitado a la tecnología.</li> <li>• Mantener la seguridad de la información y la protección de datos personales es fundamental para generar confianza en los servicios digitales ofrecidos</li> <li>• Capacitar en la Política de Gobierno Digital a los colaboradores responsables del FURAG, para responder con completitud y aportar evidencias sólidas en el reporte.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

<b>Informe Auditoría de Gestión Avance Metas de Gobierno Radicado 20241400168763</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>OBSERVACIONES / INVITACIÓN A LA MEJORA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de acción se formularon de manera coherente y en alineación con el plan estratégico, metas de gobierno y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</li> <li>• Se observaron ajustes a las actividades y fechas de inicio entre las versiones de los planes de acción de 2023 y 2024, mostrando flexibilidad operativa y un enfoque práctico.</li> <li>• Se cuenta con seguimiento riguroso al registro de información en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional (SISGESTION), así como a la ejecución de los Planes de Acción lo que permite que sus actividades cuenten con evidencias soporten su ejecución.</li> <li>• Se observó una mejora sustancial en las estrategias y productos de objetivos estratégicos entre las dos vigencias auditadas.</li> <li>• La implementación de un programa de gestión del conocimiento y de planificación del cambio, es personal con gran experiencia y conocimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidencia que en el referente 2023-2026 v.5 se hayan considerado integralmente los lineamientos para la formulación de indicadores meta del Instructivo de formulación vigente.</li> <li>• 3 de los 4 productos del Proyecto de Inversión: "Fortalecimiento de la Inspección, Vigilancia y Control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario Nacional, tuvieron rezago en su ejecución.</li> <li>• Se hace prioritario que las áreas ejecutoras tomen medidas para garantizar la ejecución física y presupuestal de los proyectos de inversión.</li> <li>• Se observaron inconsistencias en las modificaciones de información reportada que arroja SISGESTION, lo que impacta la adecuada trazabilidad de las modificaciones realizadas.</li> <li>• Como facilitador metodológico de la gestión de riesgos, es recomendable que la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII), realice la revisión de los riesgos de los procesos para que</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

<b>Informe Auditoría de Gestión Procedimiento de Contribuciones</b> <b>Radicado 20241400182143</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>OBSERVACIONES / INVITACIÓN A LA MEJORA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las actividades se desarrollan acorde con el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), del Procedimiento Gestión de Contribuciones, para el logro de los resultados previstos.</li> <li>Los registros contables se realizan bajo el Marco Normativo Contable y según con lo establecido en los Manuales de Políticas y Procedimientos Contables de la entidad.</li> <li>El porcentaje de recaudo de 2021 fue del 86,26%, en 2022 de 83.05% y en 2023, 85.74%. Se observa variación negativa con respecto al año 2021.</li> <li>Se realizan registros de codificación manuales, lo que puede generar materialización de riesgos de pérdida de datos, vulnerabilidad de la seguridad o incumplimiento legal.</li> <li>No se encuentra alineación de las aplicativas finanzas web, cuentas por cobrar y SIIF Nación situación que genera errores en los registros.</li> <li>Debilidad en la identificación del universo de vigilados lo cual afecta el cálculo de los estudios de costo beneficio y las funciones de inspección, vigilancia y control.</li> <li>El procedimiento de contribuciones presenta debilidad en la identificación y documentación de riesgos de gestión y corrupción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El riesgo de gestión de contribuciones no cumple con los parámetros establecidos por la guía de administración del riesgo de las entidades públicas (causa raíz, valoración y evaluación).</li> <li>Las Superintendencias Delegadas no reportaron la totalidad del universo de prestadores a la Dirección Financiera para liquidar la contribución.</li> <li>Para 2023, se identificaron 2.129 prestadores de servicios públicos domiciliarios que no han cargado información financiera en el SUI.</li> <li>Para 2022 y 2023, se identificaron 95 recursos de reposición y 95 recursos de apelación que superan el término establecido en la ley.</li> <li>Para 2022 y 2023, se identificó extemporaneidad en 5 solicitudes de revocatoria directa de 12 reportadas por el Grupo de Contribuciones.</li> <li>Se evidenció que 11 usuarios con roles de operador y consulta se encuentran activos en el aplicativo de contribuciones, sin que estos funcionarios y/o contratistas cuenten con algún tipo de vínculo laboral o contractual con la entidad.</li> <li>Se recomienda gestionar el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), para el desarrollo de tecnología que genere interoperabilidad entre los diferentes aplicativos, con el fin de evitar registros manuales.</li> <li>Se sugiere realizar el estudio de costo beneficio y valor fijo a los prestadores que no ingresan los reportes de información al SUI, con personal especializado de la Superservicios con dedicación exclusiva al análisis de cada variable.</li> </ul>

Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

**Informe Auditoría de Gestión Ejercicio de la función de inspección vigilancia y control en la Superservicios Radicado 20241400189313**

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>OBSERVACIONES / INVITACIÓN A LA MEJORA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) y sus direcciones territoriales realizaron acciones de IVC, en el marco de la Estrategia Territorial de la Superservicios y el nuevo relacionamiento entre la Entidad y grupos de interés.</li> <li>• Se evidenció ausencia de pensamiento sistémico para el ejercicio de sus funciones de IVC, que se refleja en la tendencia de cada dependencia a concentrarse en su operación, sin considerar el impacto de su gestión a nivel institucional.</li> <li>• Las dependencias misionales no poseen los conocimientos requeridos para la implementación de un modelo de Supervisión Basada en Riesgos.</li> <li>• Los funcionarios de la SDPUGT y direcciones territoriales no han sido capacitados sobre los fundamentos del ejercicio de las funciones de IVC asignadas mediante el Decreto 1369 de 2020.</li> <li>• La Estrategia de Presencia en el Territorio puede fortalecer el ejercicio de las funciones de IVC en la Superservicios, siempre que se adopten medidas como las sugeridas por las direcciones territoriales.</li> <li>• Los riesgos de gestión identificados en el Proceso de Vigilancia e Inspección no toma en consideración todas las vulnerabilidades y amenazas del proceso, que garanticen el cumplimiento del plan estratégico y los objetivos del mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Superintendente delegó la función de “Investigar a los prestadores que no respondan en forma oportuna y adecuada las PQR de los usuarios”, en el SDPUGT, cuando dicha función se enmarca en la asignada a las direcciones de investigaciones de la Entidad.</li> <li>• La Superintendencia contravino el Principio de Celeridad al no impulsar con la debida diligencia la adopción y/o modificación de procesos y procedimientos, para articular la gestión de las tres Superintendencias Delegadas y, Direcciones Técnicas y Territoriales, en el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia (IVC), ni consideró al respecto, los lineamientos del procedimiento de gestión del cambio de Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).</li> <li>• En el proceso vigilancia e inspección no se han considerado todas las vulnerabilidades y amenazas a que pueda verse expuesto el mismo (gestión operativa y contexto estratégico institucional), para garantizar el cumplimiento del plan estratégico.</li> <li>• La OCI recomienda continuar fortaleciendo el Proceso de Vigilancia e Inspección, así como sus salidas hacia el Proceso de Medidas para el Control, incluyendo lineamientos claros respecto de las funciones de IVC, para todos sus responsables.</li> <li>• Definir los lineamientos del Superintendente, a través de actos, circulares y demás instrumentos que puedan incorporarse en la documentación asociada a los procesos relacionados con el ejercicio de las funciones de IVC de la Superservicios.</li> <li>• Establecer en el Proceso de Vigilancia e Inspección cuáles son las normas de protección al usuario a cargo de SDPUGT, para el desarrollo de sus funciones de IVC.</li> </ul>

Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

## 2. INFORMES DE LEY Y SEGUIMIENTOS MÁS RELEVANTES

A diciembre 2024, los siguientes fueron los aspectos sobresalientes de los informes de ley y seguimiento más relevantes elaborados por la Oficina de Control Interno en esta vigencia:

<p><b>Informe seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR con corte a 30 de junio Radicado 20241402685711 y 30 se septiembre Radicado 20241400164073</b></p>	<p><b>A 30 de junio de 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad cuenta actualmente con un plan de mejoramiento conformado por un total de 43 hallazgos.</li> <li>• La OCI informa el cierre eficaz de 9 Hallazgos, teniendo en cuenta que las causas que dieron origen a los mismos, fueron subsanadas. (H26-2012, H5-2017, H18-2019, H2-2021, H16-2021, H17-2021, H2-2022, H6-2022 y H17-2022).</li> </ul> <p><b>A 30 de septiembre de 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificadas las acciones de mejora para subsanar los hallazgos formulados por la Contraloría General de la Nación (CGR), la OCI realizó el cierre eficaz de 1 hallazgo, de los 49 que se tenían con corte 30/09/2024.</li> <li>• La OCI en su rol de enfoque hacia la prevención generó alertas preventivas sobre actividades de las siguientes acciones correctivas, preventivas de mejora y correcciones (ACPM): AC-GF-078, AC-GF-080, AC-GF-081 y AC-FCS-012.</li> <li>• La OCI recomienda revisar que las evidencias cargadas en el SIGME módulo ACPM de las actividades planteadas estén conforme a lo descrito en la actividad.</li> <li>• Se recuerda que, las modificaciones al Plan de Mejoramiento de la CGR, se deben solicitar ante el despacho del Superintendente con la respectiva justificación, antes de la fecha de finalización de cada actividad.</li> </ul>
<p><b>Informe Evaluación y Seguimiento Programa de Transparencia y Ética y Mapa de Riesgos Corrupción Primer y segundo cuatrimestres 2024 Radicados 20241400071963 y 20241400144553</b></p>	<p><b>Primer cuatrimestre 2024</b> Las actividades programadas en cada uno de los componentes, articulan el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sus planes de acción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 116 actividades formuladas en el Plan de Transparencia y Ética Pública (PTE), a desarrollar en las diferentes dependencias, se evidencian 53 en desarrollo, lo que significa un cumplimiento del 45.7%; 6 se registran cumplidas con un 5.2%; 37 no fueron programadas en el periodo evaluado con un 31.9%; 1 actividad no fue cumplida; 9 se encuentran en retraso de ejecución lo que representa el 7.8%; 7 actividades No Verificables y 3 actividades que fueron eliminadas de la V.1 sin evidencia de las razones que lo originaron, por parte del responsable y/o OAPII.</li> <li>• Se observaron varias actividades que no fueron reportadas en el monitoreo por parte de la OAPII, lo que genera deficiencia en los controles existentes.</li> <li>• La OAPII debe asegurarse de que los planes de tratamiento de riesgos de la vigencia, estén relacionados con ACPMs preventivas de la misma anualidad y no de las anteriores.</li> <li>• Se recomienda que la OAPII fortalezca la competencia en la gestión de riesgos por parte de los líderes de los procesos; así como revisar las fuentes de información reportada en SISGESTION, Programa de Transparencia y Ética Pública publicado en la web y su monitoreo, con el fin de que sean consistentes.</li> </ul> <p><b>Segundo cuatrimestre 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las actividades programadas en cada uno de los componentes articulan el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el MIPG y planes de acción.</li> <li>• La OCI recomienda documentar en la última versión del PTE, las justificaciones de los cambios en sus diferentes versiones publicadas en la web y aprobaciones respectivas.</li> <li>• La OCI recomienda cumplir con los objetivos planteados y metas propuestas en los planes de acción reportados en SISGESTION, teniendo en cuenta las actividades en retraso de ejecución que afectan el PTE.</li> <li>• Se recomienda tomar medidas frente a los lineamientos del Decreto 1122 de 2024, el cual establece en su anexo técnico los componentes a desarrollar por las entidades para el fortalecimiento de las prácticas de prevención y detección de la corrupción.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

**Informe  
Evaluación  
Sistema de  
Control Interno  
Contable  
vigencia 2023  
Radicado  
20241400031193**

- La presentación de los Estados Financieros de la Entidad vigencia 2023, se realiza de conformidad con los dispuesto en el nuevo marco normativo para entidades de gobierno, según los plazos establecidos por la CGN, garantizando la sostenibilidad y permanencia de un sistema contable, con información razonable y oportuna para los terceros interesados.
- Se documentan los registros de riesgos y controles que buscan asegurar la identificación y registro de las transacciones, revisión y emisión de los estados financieros por los involucrados en el proceso contable.
- En la aplicación de los controles y definición de planes de tratamiento de riesgos, se presentó la materialización de los riesgos del proceso.
- Debilidad en la formulación de acciones correctivas preventivas y de mejora para el tratamiento de hallazgos formulados por la CGR, dado que la OCI evalúo como no eficaces las siguientes acciones: AC-GF-055, AC-GF-056, AC-GF-060, AC-GF-061 y AC-GF-062.
- Actualización permanente de la documentación e instrumentos de gestión que hacen parte del Proceso de Gestión Financiera GF-PR-001 V.8, publicados y socializados a través del SIGME.
- Se recomienda aplicar y fortalecer la creación de controles para la mitigación de los riesgos materializados de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Instructivo para la Administración de Riesgos DE-I-004.
- Realizar el análisis de identificación de la causa raíz en cumplimiento del Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y Correcciones MI-P-001 y proponer actividades que eliminen la situación evidenciada por la CGR. Tomar acciones en oportunidad frente a los informes y alertas emitidas por parte de la OCI.

**Informe de  
Seguimiento al  
cumplimiento  
de las medidas  
de austeridad y  
eficiencia  
en el gasto  
público  
—segundo y  
tercer trimestre  
2024 –  
Radicados  
20241400110313  
20241400178133**

**II trimestre 2024**

- Al efectuar el análisis comparativo de las obligaciones presentadas en el segundo trimestre vigencia 2024, frente al mismo periodo de la vigencia 2023, de los rubros objeto de estudio (17), se observó un incremento en 8 rubros que corresponde al 28%.
- Se reitera que el arrendamiento de un nuevo piso en la Sede Civis, genera un incremento en el gasto, el cual no es concordante con las normas de austeridad vigentes.
- Se evidencia el establecimiento de lineamientos para cumplir con la Directiva Presidencial 01 de 2024, en cuanto a las buenas prácticas de ahorro de energía y agua.
- La Oficina de Control interno en su rol de enfoque hacia la prevención recomienda adoptar las medidas que reflejen la contención y/o reducción de los rubros de gasto mencionados en las diferentes normas vigentes, mediante la implementación de medidas de racionalización del gasto, como el trabajo remoto y el teletrabajo evitando el arrendamiento de inmuebles en atención a las directrices en materia de austeridad.
- Continuar con el fortalecimiento de las campañas para la toma de conciencia en los servidores públicos de la Entidad, frente a la cultura de separación de residuos desde la fuente y el ahorro de los servicios de energía y agua.

**III trimestre 2024**

- No se evidencia que se haya elaborado ni publicado el plan interno de austeridad para la SSPD 2024, previsto en el artículo 23 del Decreto 0199 de 2024.
- Es necesario elaborar plan interno de austeridad para la SSPD 2024, estableciendo metas cuantitativas de ahorro para la vigencia 2024, de acuerdo con los lineamientos dados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Se recomienda adoptar las medidas que reflejen la contención y/o reducción de los rubros de gasto mediante la implementación de medidas de racionalización como el trabajo remoto y el teletrabajo evitando el arrendamiento de inmuebles en atención a las directrices de gobierno.
- Continuar con el fortalecimiento de las campañas para la toma de conciencia en los servidores públicos de la Entidad, frente a la cultura de separación de residuos desde la fuente y el ahorro de los servicios de energía y agua.

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

<b>Informes seguimiento ejecución presupuestal a 30 de junio y 30 de octubre de 2024 Radicados 20241400110183 y 20241400180443</b>	<p><b>A junio 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La SSPD comprometió el 43.01% de la apropiación de funcionamiento y el 47.23% de inversión. Del total de las obligaciones obtuvo una ejecución en funcionamiento del 31.04%, y en inversión una ejecución del 12.10%.</li> <li>Como resultado de este informe, la OCI, ejerciendo su rol de enfoque hacia la prevención, recomienda: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar decisiones e impartir instrucciones por parte de la alta dirección que permitan alcanzar un nivel de ejecución acorde a la línea de tiempo en la actual vigencia y al total de los recursos asignados y programados, con el fin de dar cumplimiento a los principios presupuestales.</li> <li>- Fortalecer los controles que ataque la causa raíz de los Hallazgos descritos por la CGR en materia de las pérdidas de apropiación, constitución y ejecución de Reservas Presupuestales.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>A octubre 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La SSPD, comprometió el 75% de la apropiación de funcionamiento y el 58% de inversión. Del total de las obligaciones obtuvo una ejecución en gastos de funcionamiento del 69% y en inversión una ejecución del 37%.</li> <li>Lo anterior puede conllevar a los siguientes riesgos potenciales: Rezago en el cumplimiento del Plan Estratégico e incumplimiento de objetivos, incumplimientos al Plan Operativo de Inversiones, incumplimiento de metas de planes de acción, incumplimiento de la planeación contractual, riesgo el cumplimiento de los proyectos de inversión, posible disminución de la asignación presupuestal para el 2025 por baja ejecución presupuestal, e incumplimiento del plan de mejoramiento suscrito con la CGR y exponerse a debates de control político por baja ejecución del presupuesto asignado.</li> <li>Recomienda la OCI establecer las acciones necesarias para el proyecto de inversión "Incremento de la sostenibilidad de la infraestructura de las sedes de la SSPD a nivel nacional" que se encuentra sin ejecución (0%).</li> <li>Tomar decisiones e impartir instrucciones de la alta dirección que permitan alcanzar un nivel de ejecución acorde con la línea de tiempo de la vigencia y al total de los recursos asignados y programados, con el fin de dar cumplimiento a los principios presupuestales.</li> <li>Fortalecer los controles para dar solución a la causa raíz de los Hallazgos descritos por la CGR en materia de pérdidas de apropiación, constitución y ejecución de reservas presupuestales.</li> </ul>
--	--

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

<b>Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno Primer Semestre 2024 Radicado 20241400109033</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A través de la evaluación realizada por la OCI, se concluye que el Sistema de Control Interno de la Superservicios se encuentra operando y es sostenible en cumplimiento a las metas y objetivos estratégicos de la Entidad.</li> <li>Se verificó el cumplimiento de los 17 lineamientos correspondientes a los 5 componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) -, en sus 81 preguntas, todo lo cual arrojó una calificación de 100% que implica un aumento respecto del puntaje obtenido en la evaluación anterior, que fue de 98%.</li> <li>Para el fortalecimiento de dicho sistema, la OCI recomienda unificar y registrar todos los esfuerzos de las diferentes áreas de la Entidad para cumplir con la Política de Integridad.</li> <li>Incluir en los procesos de inducción y reinducción los aspectos básicos del control interno, con el fin de generar conciencia y compromiso para que los servidores asuman sus responsabilidades de autocontrol y contribuyan fortalecimiento del Sistema.</li> <li>Actuar oportunamente frente a las alertas tempranas emitidas por la OCI respecto de la gestión institucional en la cual se pueda prevenir la materialización de algún riesgo.</li> </ul>
---	--

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

<p><b>Informe de Evaluación de la Gestión por Dependencias de la SSPD vigencia 2023 Radicado 20241400023853</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia coherencia e idoneidad de los soportes cargados en SISGESTION con las actividades programadas en el plan de acción.</li> <li>La Dirección Territorial Suroriente presentó el menor cumplimiento (60.97%) del plan de acción de la entidad.</li> <li>La Oficina Asesora de Comunicaciones presentó la menor ejecución (33.20%) de la entidad , en el presupuesto de funcionamiento asignado.</li> <li>Frente al presupuesto de inversión las dependencias que registraron menor porcentaje de ejecución son: Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (SDAAA) (73.12), OARES (61.48), Dirección Territorial Suroccidente (43.10), Dirección Territorial Occidente (42.06), Dirección Territorial Centro (40.10), Dirección Territorial Nororiente (37.72), Dirección Territorial Noroccidente (30.95), Dirección Territorial Suroriente (27.58), Dirección Territorial Oriente (26.95), Dirección Administrativa (24.83) y SDPUGT (20.67).</li> <li>La OCI recomienda consultar en el proceso de planeación de las dependencias para la formulación de sus planes de acción, no solo la disponibilidad de los recursos requeridos para la ejecución de las actividades que los integran, sino también la gobernabilidad de los líderes respecto a la utilización de esos recursos.</li> <li>Designar, para el cumplimiento del Plan de Acción del Despacho del Superintendente, un responsable del cargo y seguimiento de la información en SISGESTION.</li> <li>Prever, en la elaboración de los planes de acción de las dependencias, las situaciones de riesgo cuya materialización puede impedir u obstaculizar su ejecución, definiendo alternativas de manejo que permitan solventar la situación o proceder al ajuste de dichos planes.</li> </ul>
---	---

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

<p><b>Informe de seguimiento al reporte y Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y Modelo Estándar de Control Interno - MECI a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG – 2024. Radicado 20241400125703</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad presenta un aumento del 3,1 en el Índice de Desempeño Institucional pasando de 81.3 puntos en 2022 a 84.4 en 2023, siendo la única entidad del sector planeación que muestra un aumento positivo.</li> <li>Los resultados de las dimensiones de MIPG muestran un incremento positivo en cinco de las siete dimensiones. El mayor aumento se registra en las de Evaluación de Resultados y de Información y Comunicación con un incremento de 14.8 y 15.1 puntos para 2023.</li> <li>En los resultados por políticas se presentan variaciones negativas, las políticas con mayor disminución en el puntaje son: Racionalización de trámites (-18,3), Servicio al Ciudadano (-13,1), Participación Ciudadana (-11,4) y Defensa Jurídica (-6,8).</li> <li>El índice de Control Interno para las entidades de la Rama Ejecutiva evaluadas en 2023, fue de 88.7 puntos. El sector Planeación (94.1) y la SSPD (91.7), obtienen un puntaje superior al promedio nacional.</li> <li>Los resultados de los componentes del MECI presentan una variación positiva respecto al año anterior, siendo el componente actividades de control efectivas el que alcanza una implementación de 100 puntos con un incremento de 22 puntos.</li> <li>Se encuentra que las mayores brechas se presentan en las políticas de integridad, gobierno digital, racionalización de trámites y participación ciudadana, por lo que se recomienda la definición de mesas técnicas de implementación para el cierre de brechas y la articulación entre las políticas que impacten el relacionamiento con la ciudadanía y grupos de interés.</li> <li>Con la identificación de los subíndices con menor nivel de avance es necesario que los líderes de política identifiquen los criterios sin implementación y se definan acciones a desarrollar en el corto, mediano y largo plazo para incrementar la madurez de las políticas de gestión y desempeño en la entidad.</li> </ul>
--	---

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

<p><b>Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado “e-Kogui” – Primer Semestre de 2024 Radicado 20241400123603</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La única fuente de información de la entidad utilizada para el presente informe fue el Sistema Único de Gestión e Información e-Kogui.</li> <li>• La SSPD es considerada como una entidad con alto volumen de litigiosidad en el estado colombiano; así las cosas, se reitera la importancia de mantener y/o aumentar el número de apoderados que ejerzan la defensa técnica de la entidad.</li> <li>• La información de los apoderados en relación a: Estudios, experiencia e información laboral se encuentra actualizada.</li> </ul>
---	--

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

<p><b>Informe de atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) primer semestre 2024 Radicado 20241400162993</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe consistencia entre la información suministrada por el Despacho y la Oficina de Control Disciplinario Interno de las denuncias recibidas a través del portal web.</li> <li>• Se reitera la alerta preventiva sobre la omisión de los términos de respuesta de las QRSF allegadas y las acciones de mejora a seguir frente a los resultados de los informes trimestrales relacionados.</li> <li>• Se presenta información errónea en la página web de la entidad, frente a línea gratuita nacional: 01-8000-910305 y Línea de atención en Bogotá: (+57) 601-691- 3006 donde se describe que estas están temporalmente fuera de servicio.</li> <li>• Se reitera la alerta preventiva frente a la reformulación de las actividades ACPM AC-FCS-007, producto del hallazgo de la CGR relacionado con el presupuesto de funcionamiento y contratación oportuna para el mantenimiento de los puntos de atención – oficinas digitales.</li> <li>• La OCI recomienda fortalecer los controles que se tienen implementados frente a la eficaz y oportuna respuesta a los trámites recibidos y tipificados como QRSF por parte de la SDPUGT y las Direcciones Territoriales.</li> <li>• Adoptar los controles necesarios para que la información publicada en la página web cumpla con los criterios de calidad, oportunidad y veracidad.</li> </ul>
--	---

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

### 3. FOMENTO DE CULTURA DE AUTOCONTROL

Adicionalmente a los ítems relacionados en el Plan Anual de Auditoría, la Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de enfoque a la prevención emite periódicamente alertas automatizadas y no automatizadas con las que se busca prevenir a la Alta Dirección y líderes de proceso sobre situaciones que generan potencial materialización de los riesgos institucionales y que impactan el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad, así como en el mejoramiento continuo en la SSPD.

Para la formulación de alertas automatizadas, la OCI utiliza la herramienta de auditoría ACL (Audit Command Language) con la cual se realizan monitoreos automatizados en temas relevantes para la entidad en los que se generan grandes volúmenes de datos y que pueden ser analizados de manera integral sin acudir a las muestras tradicionales de auditoría.

En tal sentido, a diciembre de 2024, se han emitido 16 alertas, cuyo alcance, naturaleza y contenido se observa a continuación:

TEMA	RADICADO O CORREO	NATURALEZA	RIESGO ASOCIADO O POTENCIAL	ÁREA O PROCESO
Seguimiento Política de Prevención Daño Antijurídico	20241400035603	No automatizada	Inoportunidad en el reporte de seguimiento de la Política de Prevención Daño Antijurídico	Oficina Asesora Jurídica
Falta de registro de firmezas de las sanciones. Plan de Mejoramiento CGR	20241400038233	No automatizada	Registro irregular o la falta de registro de las firmezas en el Aplicativo Sancionados	Alta Dirección
Directiva Presidencial 01 de 2024 - Buenas prácticas para el ahorro de energía y agua	20241400041423	No automatizada	Possible afectación de la prestación del servicio a cargo de la Superservicios	Alta Dirección
Informe Consolidado Acciones Correctivas Preventivas Mejora	20241400046493	No automatizada	Posibles hallazgos o no conformidades por falta de formulación de ACPM	Despacho Superintendente y SDPUGT
Plan de mejoramiento CGR Hallazgo 27-2022	20241400052963	No automatizada	Possible reiteración de hallazgos por falta de reformulación de ACPM	Despacho Superintendente
Rezago en la Gestión de Trámites	20241400059313	No automatizada	Posibilidad de afectación reputacional por vulneración de los derechos de los usuarios al expedir actos administrativos fuera del término legal establecido	Alta Dirección
Alerta No conformidad menor Plan Estadístico Institucional desactualizado en página web	Correo electrónico 18/06/24	No automatizada	Posibilidad de no conformidad menor numeral 7.5.3 ISO 9001:2015	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
Monitoreo Automático Preventivo RUPS - Reporte actualización RUPS AAA	20241400106753	Automatizada	Posibilidad de afectación reputacional al ejercer acciones de inspección y vigilancia a los prestadores de AAA y EG&C por fuera de los criterios de reporte SUI	Superintendencia Delegada para AAA
Monitoreo Automático Preventivo RUPS - Reporte actualización RUPS EyG	20241400106683	Automatizada	Posibilidad de afectación reputacional al ejercer acciones de inspección y vigilancia a los prestadores de AAA y EG&C por fuera de los criterios de reporte SUI,	Superintendencia Delegada para Energía y Gas
Circular 001 de 2024 Operación de Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción RITA	Correo electrónico 13/08/24	No automatizada	Riesgo de incumplimiento normativo	Alta Dirección
Contratos de Prestación de Servicio-Etapa precontractual	20241400138393	No automatizada	Posibilidad de impacto reputacional y económico por el desistimiento del futuro contratista debido a las demoras en la ejecución de la etapa precontractual	Secretaría General
Empresas sin cargue del Formato anexo A -Reporte PQR en el SUI	20241400151693	Automatizada	Posibilidad de afectación reputacional por no contar con información comercial para IVC	Superintendencia Delegada para AAA
Estado de atención a de mesas de ayuda solicitadas por las empresas de Energía y Gas.	20241400165403	Automatizada	Posibilidad de afectación reputacional por no atender oportunamente los requerimientos de ESP	Superintendencia Delegada para Energía y Gas
Estado de atención a de mesas de ayuda solicitadas por las empresas de AAA	20241400165413	Automatizada	Posibilidad de afectación reputacional por no atender oportunamente los requerimientos de ESP	Superintendencia Delegada para AAA
Rendición de Cuentas Vigencia 2023	20241400172923	No automatizada	Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento normativo	Alta Dirección
Impacto institucional concurso de méritos CNSC	20241400189303	No automatizada	Riesgo de afectación económica y reputacional por la salida eventual de personal capacitado para el ejercicio misional	Alta Dirección
Expedición Primer Pago Contribución Especial	20241400190073	No automatizada	Posibilidad de afectación reputacional y económica por no contar con los recursos para el funcionamiento de la entidad	Alta Dirección

Fuente: Elaboración propia con registros Plan de acción OCI SISGESTION

Como complemento al fomento de la cultura de autocontrol, durante la vigencia, la OCI adelantó una estrategia denominada “Porque el Control Interno Somos Todos”, que involucró la realización de 8 talleres, a nivel central y territorial, para apropiación de los conceptos de control interno y líneas de defensa a nivel institucional. Dichos talleres incluyeron la realización de actividades lúdicas denominadas "Taller Fútbol y líneas de defensa" y "Taller Quién quiere ser el defensor #1" que tuvieron gran acogida por parte de los servidores de las áreas de la entidad.

#### **4. RESULTADOS DE ACPM PRODUCTO DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE GESTIÓN, TRATAMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y HALLAZGOS DE CGR –2024**

Conforme al Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección (MI-P-001), del Proceso de Mejora e Innovación, establecido en SIGME, se presenta el resultado y estado las ACPM con corte 10 diciembre de 2024 que, según su origen, le compete a la Oficina de Control Interno evaluar su eficacia, así:

ORIGEN	ACPM
RESULTADO AUDITORIAS DE GESTIÓN/CONTROL INTERNO	17
TRATAMIENTO ABORDAJE DE RIESGOS	85
RESULTADO DE AUDITORÍAS DE LA CGR	54
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>

Fuente: Reporte SIGME / Matriz Consolidada de ACPM corte 10/12/2024

Según el reporte arrojado por SIGME, a la fecha del mismo se observa un total de 156 ACPM formuladas, 85 son producto de tratamiento de abordaje de riesgos, 54 como resultado de las auditorías de la Contraloría General de la República (CGR) y 17 origen de las auditorías internas de gestión efectuadas por la OCI. Ahora bien, en la gráfica se muestra el estado de las ACPM reflejado en el módulo del SIGME, como sigue:

Fuente: Reporte corte 10/12/2024- Modulo ACPM /SIGME

La OCI recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento de la primera y segunda línea de defensa para el cierre de las acciones identificadas como resultado de las observaciones y/o hallazgos y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas para lograr su cierre efectivo.

Así mismo, adoptar las medidas preventivas y de mejora con el fin de asegurar la medición de la gestión de los procesos y procedimientos del SIGME, considerando no solo los indicadores de resultado, sino también aquellos para medir desempeño conforme a lo definido en la Política de Planeación institucional de MIPG.

Finalmente, la OCI recuerda que de conformidad con el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección (MI-P-001), frente a las observaciones de las auditorías de gestión e informes de ley y seguimientos, se deben formular acciones correctivas. Así mismo, en relación con las alertas emitidas por la OCI en ejercicio de su rol de enfoque hacia la prevención, es recomendable que el líder de proceso realice el análisis y procedencia de las acciones de mejora con el acompañamiento de los profesionales de la OAPII, en los casos en que así lo ameriten.

Cordialmente,



**JUAN JOSÉ PEDRAZA VARGAS**

Jefe Oficina de Control Interno

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020

Proyectó: Germán Darío Guerrero - Profesional especializado OCI

Revisó: Juan José Pedraza Vargas – Jefe Oficina de Control Interno  
Ana María Velásquez Posada – Asesora OCI