

Nombre de la Entidad:		Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios			
Periodo Evaluado:		Segundo semestre de 2024			
		Estado del sistema de Control Interno de la entidad		97%	
Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno					
¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si / en proceso / No) (Justifique su respuesta):	Si	En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), operan de forma adecuada, coordinada e integrada. Esto es posible gracias al desempeño de los roles definidos en el esquema de líneas de defensa establecido, siguiendo los lineamientos de la Alta Dirección. Este enfoque asegura el cumplimiento efectivo del referente estratégico de la organización.			
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	En la SSPD se cuenta con un Sistema de Control Interno efectivo, que integra de manera coherente la planeación estratégica en todos sus niveles con el Plan de Desarrollo vigente. De igual manera, gracias a la plataforma tecnológica disponible, se llevan a cabo el reporte y seguimiento de la gestión institucional. Los mecanismos de verificación y evaluación implementados permiten identificar deficiencias en la ejecución de programas y planes, facilitando a la Alta Dirección y a los líderes de procesos la toma de decisiones, la adopción de medidas correctivas y la implementación de mejoras en los procesos institucionales.			
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	La implementación del esquema de líneas de defensa en la SSPD, con roles y responsabilidades claramente definidos, facilita la gestión y el seguimiento, los cuales están documentados en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME). La Alta Dirección, los líderes de procesos, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, la Oficina de Control Interno, así como el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, comprenden sus funciones y contribuyen activamente a la operación, mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno. Cada uno aporta de manera efectiva al desarrollo de los componentes del sistema, fortaleciendo el proceso de toma de decisiones y asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales.			

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
Ambiente de control	Si	98%	<p>El compromiso institucional de la SSPD con el Sistema de Control Interno se evidencia en la implementación y funcionamiento de las Políticas de Control Interno, Gestión de Riesgos, Comunicación e Información y Gestión Documental. Además, se desarrollan constantemente estrategias para promover y consolidar el Código de Integridad y Ética. Este compromiso también se refleja en la adecuada planificación, seguimiento y evaluación mediante instrumentos bien definidos, la realización de evaluaciones periódicas de la planeación institucional y la ejecución documentada del Proceso de Gestión del Talento Humano, que incluye procedimientos estandarizados para el ciclo de vida de los servidores. Asimismo, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno está formalmente constituido, reglamentado y opera de manera efectiva, reforzando la gestión integral del sistema.</p> <p>Con todo, existe una oportunidad de mejora en este componente, representada en la necesidad de incluir en el Plan Institucional de Capacitación y en los programas de inducción y reinducción el ejercicio articulado de las funciones inspección, vigilancia y control de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, atribuida a la Entidad, abarcando su entendimiento normativo y de proceso. Lo anterior, en razón de las debilidades de conocimiento, apropiación y articulación por parte de los servidores de las dependencias misionales e identificadas por la Oficina de Control Interno en su informe de auditoría de gestión con radicado 20241400189313 del 16/12/2024.</p>	100%	<p>Se observa que la Superservicios cuenta con las condiciones propicias para el desarrollo y mantenimiento del Sistema de control interno, al prever la asignación de roles en todos los niveles de autoridad y establecer claras líneas de reporte. La planeación estratégica de la Entidad se lleva a cabo bajo los lineamientos de la Alta Dirección y mediante la acción de las diversas líneas de defensa que facilitan el seguimiento y la implementación de los controles necesarios para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.</p> <p>La Entidad cuenta con la documentación estandarizada de las competencias del talento humano, procesos y procedimientos aplicados al ciclo de vida de los servidores, la implementación del Plan Institucional de Capacitación y del Programa de Bienestar Social e Incentivos, entre otros y el funcionamiento de un Comité de Convivencia Laboral, para la atención de quejas por acoso laboral. Además, se mantiene la previsión de principios y valores establecidos en su Código de Ética e Integridad y los lineamientos dados en materia de conflicto de interés.</p> <p>Producto de los Informes y Seguimientos llevados a cabo por la Oficina de Control Interno, se han logrado generar recomendaciones u observaciones que permiten la toma de decisiones a la Alta Dirección, en temas relacionados con Planes de Mejoramiento, Austeridad en el gasto, Gestión del Riesgo, Plan de Transparencia y Ética Pública, Conciliación y Defensa Jurídica, entre otros.</p> <p>La Entidad cuenta con un ambiente de control que reconoce el compromiso de la Alta Dirección, así como el papel de liderazgo de los responsables de las unidades de gestión institucional y del Comité Institucional de Coordinación de Control.</p>	-2%
Evaluación de riesgos	Si	97%	<p>La SSPD identifica, monitorea y evalúa los riesgos asociados a todos sus procesos, tanto a nivel central como territorial, utilizando el módulo de riesgos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), una herramienta sistematizada que optimiza el trabajo de las líneas de defensa en la gestión de riesgos. Esta gestión se basa en la Política de Gestión de Riesgos y el Instructivo para la Administración de Riesgos, que guían a las líneas de defensa en la identificación, manejo, seguimiento, monitoreo y evaluación de los riesgos. Los resultados de estas últimas actividades se comunican a la Alta Dirección y a los líderes de procesos, facilitando la toma de decisiones relacionadas con la gestión de riesgos y el fortalecimiento de los controles necesarios para su mitigación, tanto en su diseño como en su implementación.</p> <p>No obstante lo anterior, en el informe de riesgos de 2024 (Radicado 20241400190573 del 18/12/2024), se evidencia la reincidencia de la SSPD en diversos aspectos para mejorar, ya observados en el informe de riesgos de 2023, sin que la Entidad haya adoptado las medidas requeridas para su subsanación.</p>	100%	<p>La Superservicios identifica, monitorea y evalúa los riesgos a los que están expuestos todos sus procesos, tanto a nivel central como territorial. Para ello, cuenta con una herramienta sistematizada, el módulo de riesgos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), que facilita la labor de cada una de las líneas de defensa en la gestión de riesgos.</p> <p>La Política de Gestión de Riesgos y el Instructivo para la Administración de Riesgos guían las acciones de las líneas de defensa en la identificación, manejo, seguimiento, monitoreo y evaluación de los riesgos de la Entidad. Los resultados de estas actividades se comunican a la Alta Dirección y a los líderes de procesos, facilitando la toma de decisiones en la gestión de riesgos y el fortalecimiento de los controles para su mitigación, tanto en diseño como en implementación.</p> <p>No obstante, se presentó la materialización de riesgos, en el periodo evaluado, las dependencias responsables tomaron las medidas para subsanar la situación.</p>	-3%
Actividades de control	Si	96%	<p>Se evidencia una adecuada articulación entre los sistemas de gestión de la SSPD y el sistema de control interno, gracias a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), lo que asegura una gestión eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la Entidad.</p> <p>Además, la operación de la Entidad está respaldada por una infraestructura tecnológica y está sujeta a monitoreo, seguimiento y evaluación desde tres perspectivas: Los líderes de proceso, como primera línea de defensa; los seguimientos realizados por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPI), como segunda línea de defensa; y la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno (OCI), como tercera línea de defensa.</p> <p>En términos generales, la SSPD demuestra solidez en la segregación de funciones y en la implementación del esquema de líneas de defensa, lo que fortalece los roles y responsabilidades frente al Sistema de Control Interno. Los controles diseñados e implementados contribuyen significativamente a mitigar los riesgos identificados, los cuales son analizados considerando el contexto estratégico y las particularidades de los procesos institucionales.</p> <p>No obstante lo anterior, la norma orgánica de la SSPD (Decreto 1369 de 2020), contiene vacíos y aspectos sujetos a interpretación para el ejercicio de las funciones misionales de la Entidad que deben abordarse desde los procedimientos internos, con el propósito de precisar el alcance de las mismas a cargo de los servidores y dependencias implicadas y facilitar el cumplimiento de los fines institucionales. (Radicado 20241400189313 del 16/12/2023).</p>	100%	<p>La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), por parte de la Superservicios, permite la articulación de los sistemas de gestión de la Entidad con el sistema de control interno. Cabe destacar que la Entidad cuenta con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), donde se documentan todos sus procesos, permitiendo su revisión y ajuste constante para el mejoramiento continuo de la gestión institucional.</p> <p>La infraestructura tecnológica que soporta el funcionamiento de la Superservicios incluye mecanismos de control documentados, monitoreados y evaluados, proporcionando seguridad a la información institucional. Además, la Entidad cuenta con una adecuada segregación de funciones a nivel de empleos de planta, dependencias y grupos funcionales, lo que permite controlar y mitigar los riesgos a los que está expuesta en el desarrollo de su misión y en la consecución de sus objetivos estratégicos.</p>	-4%
Información y comunicación	Si	96%	<p>La SSPD dispone de sistemas de información diseñados para capturar y procesar datos que satisfacen los requerimientos definidos para su gestión. Además, cuenta con una Política de Comunicación e Información y un canal de denuncia anónima y confidencial en su página web, denominado Canal de denuncias de Corrupción y Soborno, que contribuyen al adecuado funcionamiento del sistema de control interno en la Entidad.</p> <p>Se mantiene en la SSPD la estrategia "grupos primarios", que promueve el conocimiento actual, por parte de todos los colaboradores de la Entidad, sobre los retos, logros y avances en la gestión institucional, para el fortalecimiento de una cultura de transparencia y participación.</p> <p>Sin embargo, la OCI en su rol de evaluación y seguimiento determinó que los servidores de las áreas misionales de la Entidad tienen un entendimiento parcial del referente estratégico y de los lineamientos dados por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios (Radicado 20241400189313 del 16/12/2023), por lo que se requiere fortalecer la comunicación interna vertical en la Entidad.</p>	100%	<p>La Superservicios utiliza sistemas de información para la captura y procesamiento de datos, cumpliendo con los requerimientos de información necesarios para su gestión. Además, cuenta con un canal de denuncia anónima y confidencial en su página web, denominado Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción.</p> <p>Para facilitar su comunicación efectiva, a nivel interno y externo, la Superservicios dispone de directrices claras y documentadas que garantizan la integridad, confidencialidad y acceso de los datos e información necesarios para el desarrollo de todos sus procesos y el funcionamiento del control interno. Entre estos lineamientos se encuentran en la Política de Comunicación e Información que se encuentra en el Código de Buen Gobierno del Proceso de Dirección Estratégico y el Proceso de Comunicaciones con sus documentos asociados, del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).</p> <p>Como canal de comunicación externa con los grupos de valor, se destaca el Sistema Único de Información (SUI), a través del cual los prestadores de servicios públicos domiciliarios reportan información a la Superservicios, para el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control.</p>	-4%
Monitoreo	Si	96%	<p>Dentro del esquema de líneas de defensa implementado en la Entidad, se evidencia un flujo eficiente de información. Este se genera a partir de los monitoreos realizados por la primera línea de defensa, como autocontrol de su gestión, los seguimientos de la segunda línea de defensa, que identifican debilidades en el Sistema de Control Interno y de las evaluaciones independientes llevadas a cabo por la tercera línea de defensa. Dichos resultados son remitidos a la línea estratégica, donde se analizan y se emiten instrucciones orientadas a promover el mejoramiento continuo, contribuyendo de manera positiva al fortalecimiento de la gestión institucional.</p> <p>Se destaca la estrategia implementada por la Oficina de Control Interno, en el segundo semestre de 2024, para fortalecer la cultura de autocontrol en la SSPD y que permitió la socialización de conceptos fundamentales de control interno, con enfoque especial en el Esquema de Líneas de Defensa, tanto nivel central como territorial. Esta estrategia incluyó la presentación del video "Sistema de Control Interno: Roles y Responsabilidades" y la realización de los talleres denominados "Fútbol y Líneas de Defensa" y "¿Quién Quiere Ser el Defensor No. 1?".</p> <p>Con todo, existe una oportunidad de mejora en este componente, representada en la necesidad de formular e implementar acciones efectivas para solucionar el rezago presentado en la gestión de trámites de la Entidad, a cargo de la Superintendencia.</p> <p>Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio y sus direcciones territoriales, de acuerdo con la alerta emitida por la Oficina de Control Interno, bajo el Radicado 20241400059313 de 6/05/2024 y su seguimiento con Radicado 20241400190623 de 30/09/2024.</p>	100%	<p>En desarrollo del esquema de líneas de defensa implementado en la Superservicios, y de acuerdo con los roles de cada una de estas, se evidencia la realización de actividades de monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos, políticas, procesos y procedimientos de la Entidad.</p> <p>Gran parte de las mejoras en los procesos de la Entidad son impulsadas por la Alta Dirección, basándose en las observaciones y recomendaciones de la tercera línea de defensa. Estas recomendaciones, presentadas en informes de auditoría y seguimientos, se centran en fortalecer los controles asociados a los riesgos de los procesos, garantizando así el cumplimiento de las metas de la Entidad.</p> <p>El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) de la Superservicios subraya las responsabilidades que deben asumir las distintas líneas de defensa dentro del Sistema de Control Interno (SCI).</p> <p>Se destaca las estrategias para el fortalecimiento de la cultura de autocontrol implementada por la OCI, a nivel central, en el primer semestre de 2024, mediante la presentación del video "Sistema de Control Interno. Roles y Responsabilidades" y de los Talleres de "Fútbol y Líneas de Defensa" y "¿Quién Quiere ser el Defensor No. 1?", a través de los cuales se socializan los conceptos básicos del control interno como sistema, con énfasis en el Esquema de Líneas de Defensa y en el Principio de Autocontrol.</p>	-4%