

Nombre de la Entidad:	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	
Periodo Evaluado:	Primer Semestre de 2026	
		Estado del sistema de Control Interno de la entidad
		99%

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	Los cinco componentes del Sistema de Control Interno operan de manera articulada e integrada, en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el esquema de líneas de defensa, la definición clara de roles y responsabilidades, la integración del Modelo Estándar de Control interno (MECI) con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la gestión de riesgos, los sistemas de información institucionales (SIGME, SIGGESTIÓN, CRONOS, SUI, entre otros), y las actividades permanentes de monitoreo, evaluación y mejora continua, lo que fortalece la toma de decisiones y contribuye al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	En términos generales, el Sistema de Control Interno es efectivo para el cumplimiento de los objetivos evaluados, por cuanto los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), se encuentran implementados, operan de manera articulada y son monitoreados y evaluados bajo el esquema de líneas de defensa, lo que fortalece la gestión de riesgos, la protección de los recursos, el cumplimiento del marco normativo, la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos institucionales, sin perjuicio de las oportunidades de mejora identificadas para fortalecer algunos controles y optimizar el desempeño del sistema.
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 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuenta con una institucionalidad y esquema de líneas de defensa claramente documentado, implementado y en funcionamiento. Este modelo asigna roles y responsabilidades a la Alta Dirección, líderes de procesos, Oficinas de Planeación e Innovación Institucional y Control Interno, y comités institucionales. Gracias a esta segmentación de funciones, ninguna persona o instancia controla todas las fases de un proceso, lo que garantiza la transparencia, fortalece el flujo de información y líneas de reporte para la toma de decisiones efectivas, y asegura el mantenimiento y mejora del sistema frente al control.

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%	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de cumplimiento al componente Ambiente de Control mediante el compromiso permanente de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno, reflejado en la formulación e implementación de las políticas de integridad, gestión de riesgos, comunicación, gestión documental y talento humano, así como en la promoción de los valores institucionales, la gestión de conflictos de interés, la adecuada planeación, seguimiento y evaluación de la gestión, la existencia de procesos y procedimientos estandarizados para el ciclo de vida de los servidores públicos. Igualmente, se destaca en la Entidad la asignación clara de roles y responsabilidades, el funcionamiento de los Comités de Gestión y Desarrollo e Institucionalidad de Control Interno, las líneas de reporte y el esquema de líneas de defensa que fortalecen la transparencia y el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. No obstante lo anterior, existe una falta de empoderamiento y autonomía de las direcciones territoriales, en la gestión de algunos asuntos a su cargo. La brecha se manifiesta en la gestión de riesgos y controles, competencias frente a los Comités de Desarrollo y Control Social entre otros aspectos, así como en una coordinación eficaz con las dependencias del nivel central (OTC y Dirección Administrativa, Grupo de Servicios Administrativos), para gestionar asuntos críticos. Además, la Superintendencia debe fortalecer el Proceso de Gestión del Talento Humano - Manual de Ingreso, Permanencia, Situaciones Administrativas y Retiro del Servicio (SIA-MAR), en cuanto a la vinculación de personal mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y monitoreo que permitan asegurar el cumplimiento de los términos legales, la actualización permanente de los riesgos y controles, la definición de indicadores de gestión, y la mejora de la gestión documental de los históricos laborales, con el fin de garantizar la trazabilidad, confiabilidad de la información y el cumplimiento de la normatividad aplicable.	98%	La Alta Dirección de la SPDP demuestra su compromiso con la promoción de una cultura de integridad y legalidad, a través de la realización de actividades que fomentan la apropiación del Código de Ética e Integridad, incluidas en los planes, programas o gestiones de distintas dependencias e instancias. La presencia de manuales de funciones actualizados y una estructura organizacional coherente con la misión institucional garantizan que el personal comprenda sus responsabilidades de control, consolidando una base ética que mitiga riesgos de conducta y asegura el cumplimiento de los objetivos estratégicos en todos los niveles.	0%
Evaluación de riesgos	Si	100%	La Entidad de cumplimiento al componente Evaluación de Riesgos mediante una gestión de riesgos estructurada y documentada (política e instructivo), apoyada en el módulo de riesgos del Sistema Integrado de Gestión e Ingresos (SIGME). Este esquema permite la identificación, valoración, tratamiento, monitoreo y evaluación de los riesgos institucionales, con la participación de las líneas de defensa y la comunicación permanente de los resultados a la Alta Dirección y a los líderes de procesos para fortalecer los controles y apoyar la toma de decisiones orientadas al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. Sin embargo, se ha identificado una oportunidad de mejora en la Supervisión en el sentido de verificar la atención del instructivo para la Administración de Riesgos (DE-4084, v7) con respecto a actualización de la Política de Gestión de Riesgos, pendiente de Aprobación por parte del Comité de Coordinación de Control Interno, realizando los ajustes pertinentes en la matriz de riesgos de la Entidad.	94%	La Entidad cuenta con una Política de Administración de Riesgos debidamente aprobada y difundida, que integra la identificación, valoración y respuesta a riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. El uso de herramientas como SIGME permite su monitoreo en tiempo real, facilitando la toma de decisiones basadas en datos. Sin embargo, existe para la SPDP una oportunidad de mejora en este componente, para aún no se actualizado la Política de Gestión de Riesgos, de acuerdo con la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, Versión 7 - 2020. Además, según se indica en los informes de gestión de riesgos elaborados por la Oficina de Control Interno (OCI) en el segundo semestre de 2025 (Radicales 2025/4081/3733 y 2025/4082/1215), se presentan aspectos relevantes para mejorar, concluyendo que a nivel operativo y documental (SIGME), la gestión del riesgo de modo que se quede en la fase de formulación técnica, sin establecer cambios en el entorno y sin una implementación rigurosa de controles y seguimiento que mitiguen las vulnerabilidades reales en la ejecución presupuestal, la seguridad digital y los procesos administrativos y misionales.	6%
Actividades de control	Si	100%	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cumple con el componente de Actividades de Control a través de una adecuada segregación de funciones, roles y responsabilidades normados en el Manual de Funciones y articulados en su matriz institucional, la cual fue actualizada durante el periodo evaluado. La entidad documenta la totalidad de sus procesos en el Sistema Integrado de Gestión e Ingresos (SIGME), garantizando el cumplimiento normativo, la trazabilidad en la prestación del servicio y la mitigación de los riesgos estratégicos y operativos identificados. Asimismo, este cumplimiento se respalda en la operatividad del esquema de líneas de defensa y en el funcionamiento continuo de instancias colegiadas como el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y el Comité de Gestión y Desarrollo. En la materia de seguimiento de políticas y la formulación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM), ante desviaciones o hallazgos detectados por la Oficina de Control Interno, garantizando el fortalecimiento y la eficacia del control institucional.	96%	Las actividades de control adelantadas en la SPDP y en el marco del esquema de líneas de defensa implementadas, permiten detectar y prevenir desviaciones e incumplimientos que podrían afectar la gestión institucional. Esto contribuye a reducir los riesgos a niveles aceptables para alcanzar la misión y objetivos estratégicos. Se destacan la segregación de funciones en todos los niveles, la presencia y funcionamiento de instancias para el control (CICCI, Comité de Gestión y Desarrollo), y la adecuada, seguimiento y evaluación de las políticas y procesos de la Entidad. Los líderes de los procesos demuestran su compromiso con la mejor institucional al formular acciones frente a los resultados de las actividades de seguimiento y evaluación, realizadas por la 2 y 3 de las líneas de defensa. Sin embargo, en el informe de Resultados de Auditorías Internas y Control de Riesgos presentado por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, en la sesión del COCI realizada el 22/12/2025 (Acta COCI 83 - 2025), en la vigencia 2025 se materializaron 5 riesgos de Gestión así: Proceso de Desarrollo Estratégico (1) - Incumplimiento de la Planeación Institucional; Proceso de Mejora e Innovación (1) - No implementación adecuada de la planificación del cambio para el concurso de méritos realizado; Protección al Usuario (2) - Trámites rezagados; y Procedimiento de Vigilancia e Inspección (1) - Inconformidad en la información de los Boletines de las Delegadas.	4%
Información y comunicación	Si	96%	En términos generales, la entidad de cumplimiento al componente Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), al disponer de sistemas de información y herramientas tecnológicas que garantizan la captura, procesamiento, conservación y disponibilidad de la información para apoyar la gestión institucional y la toma de decisiones, así como de políticas y mecanismos que aseguran su integridad, confiabilidad y acceso. Además, la Entidad cuenta con canales de comunicación internos y externos, mecanismos de atención a los grupos de valor, estrategias de divulgación institucional y plataformas como SIGME, SIGGESTIÓN, CRONOS y SUI, entre otras, que fortalecen la transparencia, el flujo oportuno de la información y el funcionamiento del Sistema de Control Interno. No obstante lo anterior, la Entidad no ha publicado en su página web la caracterización de los grupos de valor y demás partes interesadas, actualizada. En efecto, el documento de caracterización disponible corresponde al año 2019, por lo que no refleja las condiciones actuales de la ciudadanía ni contempla todos los puntos relevantes. En consecuencia, se requiere su actualización, incorporando variables geográficas, demográficas y demás criterios pertinentes, como el de contar con información rigurosa que facilite la identificación de variables, características y particularidades de la población, y sirve como insumo para el diseño, ajuste y mejora de los canales, servicios y estrategias de atención a la entidad. Esta situación se evidencia en el informe de Políticas, Guías, Reclamos, Sugerencias y Quejas (PGRS), Radicado 2025/4081/1285 del 20 de junio de 2026.	96%	La SPDP cuenta con herramientas tecnológicas para gestionar y llevar a cabo transacciones operacionales en apoyo de sus procesos. Así mismo, mantiene documentadas políticas y lineamientos orientados a garantizar la seguridad y confiabilidad de los datos e información. La gestión de la comunicación se ejerce bajo mecanismos claros y transversales, operando de manera integral en entornos físicos y digitales. La Entidad cuenta también con un Canal de Transparencia - Carta la Corrupción y el Soborno disponible en nuestra plataforma web, el cual actúa como el eje principal para la recepción de quejas ciudadanas en materia de integridad pública. Sin embargo, en materia de la gestión documental de la SPDP, la Oficina de Control Interno encontró oportunidades de mejora al identificar debilidades en la conformación de expedientes físicos y digitales, en el cierre formal, hojas de control y seguimientos documentales. Además, recomendó actualizar las Tablas de Retención Documental para incluir expedientes electrónicos y asegurar el cierre oportuno de unidades documentales en la herramienta CRONOS, así como el cumplimiento de las normas del Archivo General de la Nación en la organización de archivos físicos (Informes de Auditoría de Gestión al Proceso de Modales para el Control - Procedimiento de Actuaciones Administrativas de Castigos Sancionatorios, superintendencia delegadas sectoriales Radicales 2025/4081/2944 y 2025/4081/2383 del 30/09/2025).	0%
Monitoreo	Si	100%	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de cumplimiento al componente Actividades de Monitoreo del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) mediante la operación del esquema de líneas de defensa, en el que la primera línea ejerce el autocontrol, la segunda realiza el seguimiento a la gestión institucional mediante indicadores, planes de acción y monitoreo de riesgos, y la tercera desarrolla evaluaciones independientes, auditorías, seguimiento e informes cuyos resultados son comunicados a la Alta Dirección y a los líderes de procesos para apoyar la toma de decisiones. Fortalecer los controles y promover el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno. Además, se destacan las estrategias de fortalecimiento de la cultura de autocontrol y el seguimiento permanente a la eficacia de las acciones de mejora implementadas.	100%	Como segunda línea de defensa, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPI) supervisa el cumplimiento de la gestión institucional. Mediante el análisis de indicadores, el seguimiento al Plan de Acción y el monitoreo de riesgos, la OAPI identifica desviaciones que permiten a los líderes de procesos formular acciones de mejora. Estas acciones son monitoreadas por la misma oficina dentro del módulo ACPM del sistema SIGME, garantizando así la mejora continua. Por otro lado, la OCL en su rol de tercera línea de defensa, ejecuta evaluaciones independientes sobre la gestión, planes y políticas de la entidad a través del Plan Anual de Auditorías. Los resultados de estas auditorías e informes de ley se remiten a la Alta Dirección y a los líderes de procesos como insumo estratégico para la toma de decisiones. El ciclo concluye con la verificación y calificación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas frente a las desviaciones o falencias detectadas.	0%