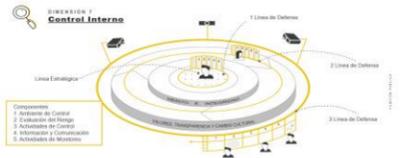


Nombre de la Entidad:	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Periodo Evaluado:	Segundo semestre de 2023



Estado del sistema de Control Interno de la entidad

98%

Conclusion 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, los componentes del Modelo Estándar de Control Interno se encuentran presentes y funcionando de modo articulado. Es así como, los recursos tecnológicos, políticas, normas, procedimientos y demás aspectos que integran el Sistema de Control Interno están trabajando conjuntamente, en el marco del Esquema de Líneas de Defensa, lo cual permite contar con una estructura de control interno que actúa como factor determinante en el logro 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. Demuestra su eficacia mediante una estructura que facilita la comparación en tiempo real entre la planificación institucional y su avance. Esta capacidad de análisis permite identificar alertas tempranas que impulsan la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, lo que a su vez favorece la seguridad en el logro de la misión y los objetivos 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	Es relevante destacar que en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se implementa y opera el esquema de Líneas de Defensa, lo cual se refleja en la participación activa de la alta dirección, líderes de procesos, Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, Oficina de Control Interno y los diversos comités que funcionan en la entidad, abordando cada componente del Sistema de Control Interno. Además, el Esquema de Líneas de Defensa se manifiesta en la asignación y ejercicio de roles y permisos otorgados en las plataformas tecnológicas que facilitan el desarrollo y seguimiento de la gestión institucional (Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional - SIGGESTION). De hecho, la primera línea de defensa elabora informes periódicos sobre los planes de acción de las dependencias, los cuales son revisados por la segunda línea de defensa, promoviendo los ajustes y acciones necesarias para asegurar su conformidad con lo planificado en todos sus aspectos. Por otro lado, la tercera línea de defensa envía los resultados de sus auditorías, informes legales, seguimientos y asesoría a la alta dirección y líderes de procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento adecuado de los objetivos y metas institucionales, y adoptar medidas de mejora. De esta manera, la segunda y tercera líneas de defensa facilitan la toma de decisiones dentro de la entidad, contribuyendo así al desempeño eficiente de la gestión institucional.

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	100%	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios demuestra su compromiso con el Sistema de Control Interno a través de una serie de acciones, entre las que se encuentran: La existencia y funcionamiento de Políticas de Control Interno, Gestión de Riesgos, Comunicación e Información, y Gestión Documental; el desarrollo constante de estrategias para la difusión e interiorización de conductas éticas alineadas al cumplimiento de los deberes de los servidores públicos; la previsión de instrumentos adecuados de planeación, seguimiento y evaluación y concretamente, la evaluación periódica de la planeación institucional; la documentación y ejecución del Proceso de Gestión del Talento Humano que abarca procedimientos estandarizados relativos al ciclo de vida de los servidores, así como la existencia del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y del Comité de Gestión y Desempeño formalmente constituidos, reglamentados y funcionando.	98%	La Superservicios ha demostrado su compromiso con la integridad mediante estrategias permanentes para promover los valores institucionales y asegurar la comprensión de las pautas sobre conflictos de interés. Además, posee una documentación estandarizada de las competencias del personal, procesos y procedimientos relacionados con el ciclo de vida de los servidores. La Entidad ha establecido canales de comunicación para la presentación y atención de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones - PQRF- y genera informes y estadísticas periódicas para identificar áreas de mejora. Un aspecto destacado es la fortaleza en la estructura del sistema, que garantiza la asignación clara de roles en todos los niveles de autoridad, incluyendo las líneas de reporte. La planeación estratégica de la Entidad se realiza bajo la guía de la Alta Dirección y gracias a la acción de las líneas de defensa, se facilita el seguimiento y la aplicación de controles para alcanzar los objetivos y fines institucionales.	2%
Evaluación de riesgos	Si	100%	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios lleva a cabo la identificación, monitoreo y evaluación de los riesgos que afectan a todos sus procesos, tanto a nivel central como territorial. Para este fin, cuenta con la herramienta sistematizada "módulo de riesgos" del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), la cual facilita la labor de cada una de las líneas de defensa en la gestión de estos riesgos. Este trabajo se realiza en consonancia con la Política de Gestión de Riesgos y el instructivo para la Gestión de Riesgos, que 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, lo que facilita la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los riesgos y el fortalecimiento de los controles para mitigarlos, tanto en su diseño como en su implementación. En el periodo evaluado, se destaca la actualización de la Política de Gestión del Riesgo, en la Entidad, aprobada por el Comité Institucional del Coordinación de Control Interno y la identificación de riesgos de soborno, de acuerdo con los lineamientos del Sistema de Gestión Antisoborno.	94%	El Sistema de Control Interno de la Entidad está bien estructurado y cuenta con una documentación adecuada en el Módulo de Mapa de Riesgos (SIGME), lo que le permite gestionar sus riesgos de manera efectiva y cumplir con su misión y objetivos institucionales. Es relevante resaltar las actividades llevadas a cabo por la 2ª y 3ª líneas de defensa, que permiten el seguimiento y la evaluación de los riesgos identificados, así como el fortalecimiento de los controles correspondientes. La Entidad ha demostrado su compromiso en la actualización anual de la Política de Administración del Riesgo y en la identificación de los distintos tipos de riesgos a los que se enfrenta, sin embargo, en el periodo evaluado, dicha actualización se ha realizado sin la intervención del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, instancias que intervienen en la aprobación de dicha política. En efecto, dentro de las funciones del CICI establecidas en el artículo 4 de la Resolución 20171000202565 se encuentra que la de presentar la Política de Administración de Riesgo ante el Superintendente para su aprobación. En tal sentido, surge una oportunidad de mejora relacionada con la socialización de este requisito y el funcionamiento de dicha instancia con el nuevo talento humano de la Entidad.	6%
Actividades de control	Si	100%	Las líneas de defensa de la entidad, a través de sus actividades de monitoreo, reporte, seguimiento y evaluación, contribuyen al mejoramiento de los procesos y a la toma de decisiones para corregir desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas actividades se realizan con base en los planes de acción de las dependencias, que están articulados con el plan estratégico de la entidad, el Plan Sectorial del Sector Planeación y el Plan Nacional de Desarrollo. Los resultados se informan a la alta dirección y los miembros del Comité Institucional del Coordinación de Control Interno para la toma de las decisiones correspondientes. Es de resaltar la adecuada segregación de funciones, evidenciada en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todo lo cual se concreta en su Manual de Funciones, en los procesos de la entidad y en la matriz de roles y responsabilidades prevista en el proceso de Dirección Estratégico.	96%	Las actividades de control adelantadas en la Superservicios, en el marco del esquema de líneas de defensa implementado, 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 (Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y Comité de Gestión y Desempeño), y la ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas y procesos de la Entidad. Los líderes de los procesos demuestran su compromiso con la mejora institucional al formular acciones frente a los resultados de las actividades de seguimiento y evaluación, realizadas por la 2ª y 3ª líneas de defensa. Así mismo, en el periodo evaluado se han materializado dos riesgos de gestión (posible uso inadecuado de los recursos naturales no renovables en el desarrollo de las actividades de la SSPD y posibilidad de contestar las solicitudes por fuera de términos legales o no contestarlas), sin que se hayan formulado las acciones de mejora correspondientes, de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección (MI-P-001) del Proceso de Mejora e Innovación de la Entidad.	4%
Información y comunicación	Si	89%	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuenta con lineamientos claros y documentados para garantizar una comunicación adecuada, tanto interna como externa. Estos lineamientos aseguran la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información que facilitan el desarrollo de sus procesos y el funcionamiento del control interno. Además, la Entidad también cuenta con sistemas de información para capturar y procesar datos, así como un canal de denuncia anónima y confidencial en su página web, que es la Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción. Los canales de comunicación externa definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con los grupos de valor son reconocidos en la institución. El Sistema Único de Información (SUI) es uno de los canales más destacados. A pesar de la ejecución del Proyecto de Estabilización del Sistema de Gestión Documental - CRONOS -, este aplicativo presenta debilidades frente a los requerimientos funcionales de sus usuarios, en particular los colaboradores que participan en la ejecución de los Procesos de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social, en relación con la captura, procesamiento, integridad y disponibilidad de la información. Lo anterior se evidencia en el Acta de Cierre del Proyecto de Estabilización del Sistema de Gestión Documental - CRONOS (ACC-TI-016), y en el Informe de Consultoría Estratégica AAA (Autoconocimiento, Autoevaluación y Autocontrol) al Proceso de Fortalecimiento del Control Social (Memorando 20231400105743 del 31/08/2023).	100%	La Entidad está equipada con las herramientas tecnológicas necesarias para gestionar y llevar a cabo transacciones operacionales en apoyo de sus procesos. Además, cuenta con políticas y lineamientos que garantizan la seguridad y confidencialidad de los datos e información. Un aspecto destacado es la existencia de mecanismos claros y documentados que facilitan una comunicación adecuada, tanto interna como externa, a través de diversos canales de atención (presencial, telefónico y virtual). Además, en la página web de la Superservicios, se encuentra disponible el Canal de Transparencia - Contra la Corrupción y el soborno, donde los ciudadanos pueden presentar sus quejas sobre estos temas. Durante el periodo evaluado, la Superservicios ha adelantado acciones para la estabilización del Sistema de Gestión Documental - CRONOS, para la atender las necesidades de los procesos institucionales.	-11%
Monitoreo	Si	100%	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios lleva a cabo un monitoreo y evaluación constante de la gestión de riesgos, en línea con los lineamientos establecidos en la Política de Gestión de Riesgos y el instructivo de Gestión de Riesgos. Los resultados de las evaluaciones independientes realizadas por la tercera línea de defensa proporcionan retroalimentación objetiva a los líderes de procesos y la Alta Dirección, lo que facilita la toma de decisiones relacionadas con el diseño e implementación de acciones de mejora para abordar las deficiencias detectadas en dichos procesos. Además, se realiza un seguimiento mensual al Plan de Acción de la Oficina de Control Interno, que incluye el Plan Anual de Auditorías para el 2023, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. La segunda y tercera línea de defensa llevan a cabo el seguimiento y evaluación de la eficacia, respectivamente, de las acciones de mejora formuladas en la entidad mediante una herramienta automatizada (Módulo de ACPM del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME). Asimismo, la entidad evalúa la percepción de los servicios (PQRS) para mejorar el sistema de control interno institucional. Se destaca, en el periodo evaluado, la actualización de la reglamentación interna del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a través de la expedición de la Resolución 20231000633795 del 09/10/2023.	100%	En el contexto del esquema de líneas de defensa implementado en la Superservicios y de acuerdo con los roles que ejerce cada una de dichas líneas, se observa la realización de actividades de monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos, políticas, procesos y procedimientos de la Entidad. Los resultados de estas actividades son comunicados a la Alta Dirección y líderes de procesos, proporcionando el respaldo necesario para la toma de decisiones gerenciales y la formulación de acciones que contribuyen a la mejora de la gestión institucional y al fortalecimiento del Sistema de Control Interno. Durante el periodo evaluado, la Secretaría Técnica del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno ha elaborado el proyecto de actualización del reglamento del mismo, contenido en la Resolución SSPD 20171000202565 del 17/10/2017, para ser puesto a consideración del Comité en sesión del segundo semestre de 2023.	0%