

## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

#### **INFORME EJECUTIVO ANUAL DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, CON BASE EN LA ENCUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI, VIGENCIA 2016**

**BOGOTÁ D.C., 26 DE FEBRERO DE 2017**



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221  
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. CLIENTES.....	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	4
5. MARCO NORMATIVO.....	4
7. ACTUALIZACIÓN DATOS DE LA ENTIDAD .....	5
8. ESTADO ELEMENTOS DEL MECI.....	5
9. CERTIFICACIÓN .....	6
10. INFORME EJECUTIVO .....	6

## **INFORME EJECUTIVO ANUAL DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, CON BASE EN LA ENCUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI- Vigencia 2016**

### **1. OBJETIVO**

Elaborar el Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con base en la encuesta de implementación y desarrollo de los elementos y componentes que integran el Modelo Estándar de Control Interno MECI, del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

### **2. ALCANCE**

Evaluar el Sistema de Control Interno a través de la aplicación de la Encuesta de FURAG Preparatorio y MECI, por parte de la Oficina de Control Interno, la cual establece el estado de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, para la vigencia 2016.

Seguimiento a la adopción del Decreto 943 de 2014, a través de la aplicación de la Encuesta por parte de la Oficina de Control Interno, la cual determina el estado de actualización de los módulos del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, para la vigencia 2016.

### **3. CLIENTES**

Los clientes de la evaluación son la Superintendente, los miembros del Comité de Coordinación, el Representante de la Alta Dirección, el Departamento Administrativo de la Función Pública, las áreas encargadas de desarrollar los componentes del MECI, y la ciudadanía en general<sup>1</sup>.

#### 4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo del Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno y el diligenciamiento de las encuestas de FURAG preparatorio y del MECI estuvo a cargo de la Jefe de la Oficina de Control Interno, con base en el análisis efectuado por el profesional asignado.

#### 5. MARCO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 943 de mayo 21 de 2014 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Ley 1753 de 2015 por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.
- Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Circular Externa 100-021-2016, Evaluación Modelo Estándar y Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Vigencia 2016.
- Circular Externa 100-003-2017, Reporte sobre Implementación de las Políticas de Desarrollo Administrativo y Modelo Estándar de Control Interno vigencia 2016, a través del Formulario de Reporte de Avance a la Gestión<sup>2</sup>
- Cuestionarios diseñados por el DAFP: FURAG Preparatorio como nuevo esquema de medición de las políticas de desarrollo administrativo y MECI, para determinar la implementación y desarrollo del Sistema de Control Interno a través del aplicativo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

#### 6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El instrumento utilizado son las Encuestas del FURAG preparatorio y Encuesta MECI, diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la cual fue diligenciada a través del Aplicativo FURAG. Dichas encuestas se diligenciaron con base en la siguiente información:

- ✓ Informes de auditorías internas de gestión por procesos realizadas en la vigencia.
- ✓ Informes de auditorías internas de la Calidad por procesos realizadas en la vigencia.
- ✓ Resultado de los planes de acción por dependencias año 2016.
- ✓ Resultado de los Proyectos de Inversión 2016.

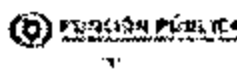

<sup>1</sup> Toda vez que el literal d) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, establece que se debe publicar de manera proactiva todos los informes de gestión, evaluación y auditorías del sujeto obligado.

<sup>2</sup> Formulario Único de Reporte de Avances a la Gestión – FURAG Preparatorio para la evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y Modelo y Encuesta del Modelo Estándar de Control Interno MECI

- ✓ Informe Ejecutivo de gestión Institucional a diciembre 31 de 2016.
- ✓ Cuadro de Mando de Indicadores 2016.
- ✓ Informes de ley presentados por la Oficina de Control Interno vigencia 2016.
- ✓ Información financiera y contable 2016.
- ✓ Información relevante relacionada con el desarrollo de cada uno de los elementos del modelo estándar de Control Interno –MECI, suministrada por los líderes de los procesos.
- ✓ Algunos aspectos consultados por la encuesta, fueron validados con el área organizacional competente de su implementación y mantenimiento.
- ✓ Las debilidades y fortalezas, son observaciones generales frente al desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno en la entidad.

## 7. ACTUALIZACIÓN DATOS DE LA ENTIDAD

Con base en las indicaciones del Aplicativo, el 2 de febrero de 2017, la Oficina de Control Interno procedió a actualizar los datos generales de la SSPD, quedando de la siguiente manera:

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI		 		
Entidad	Estado	Resultados	Acciones Correctivas	Cierre
Historial de Datos Ejecutado				
<b>DATOS ENTIDAD</b>				
Nombre de la Entidad:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS			
Orden:	Racional			
Sector Administrativo al cual está adscrita o vinculada:	Planeación			
Departamento:	CUNDINAMARCA			
Municipio:	BOGOTÁ			
NIT:	800250984			
Teléfono Entidad:	6913005 ext 2363			
Dirección Entidad:	Cra. 18 No. 64-35			
Requiere que las entidades que no tienen jefe de control interno o planeación deben colocar los datos del Representante legal				
<b>DATOS DE CONTACTO REPRESENTANTE LEGAL:</b>				
Nombre del Representante Legal:	JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA			
Correo Electrónico del Representante Legal:	jmendoza@superservicios.gov.co			
Teléfono Representante Legal:	6913005			
Celular Representante Legal:	3214454628			
<b>DATOS DE CONTACTO JEFE DE PLANEACIÓN:</b>				
Nombre del Jefe de Planeación:	Heyda Luz Torres Torres			
Correo Electrónico del Jefe de Planeación:	htorres@superservicios.gov.co			
Teléfono Jefe de Planeación:	6913005			
Celular Jefe de Planeación:	3006315735			
<b>DATOS DE CONTACTO JEFE DE CONTROL INTERNO:</b>				
Nombre del Jefe de Control Interno:	Myriam Herrera Duran			
Correo Electrónico JCI:	myherera@superservicios.gov.co			
Teléfono Jefe de Control Interno:	6913005 EXT 2363			
Celular Jefe de Control Interno:	3133939301			
Por favor verificar bien los datos antes de actualizarlos.				
<b>ACTUALIZAR DATOS</b>				

## 8. ESTADO ELEMENTOS DEL MECI

El grado de desarrollo e implementación así como el estado de los elementos y componentes del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en la Superservicios, respecto de la vigencia

2016, no lo ha arrojado el Aplicativo de manera inmediata, tan pronto se conozcan los resultados se divulgarán.

## **9. CERTIFICACIÓN**

Con base en los registros realizados en el aplicativo FURAG, tanto en las encuestas de Furag preparatorio como MECI, la certificación de presentación del Informe Ejecutivo Anual Vigencia 2016 será expedida a partir de la primera semana del mes de marzo de 2017 por el DAFP.

## **10. INFORME EJECUTIVO**

El resultado del Informe Ejecutivo Anual vigencia 2016 se lleva a cabo a través del aplicativo del Departamento Administrativo de la Función Pública FURAG antes del 28 de febrero de 2017, desde la pestaña MECI (fortalezas y debilidades).

Aun cuando el aplicativo permite resumir el informe y diligenciar con un máximo de 999 caracteres, a continuación se describe de manera más detallada cada uno de los Módulos, componentes y elementos del MECI, como soporte interno para la entidad y para conocimiento de los diferentes entes de control que lo requieran, así:

### **1. CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

#### **1.1. TALENTO HUMANO**

##### **Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.**

Los principios, valores y políticas adoptados por la Superintendencia de Servicios Públicos para garantía de un comportamiento ético organizacional, se encuentran definidos en el documento Código de Ética y Buen Gobierno, el cual es producto de la última actualización de este tema, realizada dentro del SIGME/Proceso de Direccionamiento Estratégico Código DE-D-001, Versión 7 en diciembre de 2016.

Igualmente la Entidad durante el año 2016 desarrolló las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2016 en cada uno de sus 5 componentes con un alto porcentaje de cumplimiento, de acuerdo con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno. Para la vigencia 2017 se estableció la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde expresa el compromiso institucional con la ciudadanía mediante la incorporación, en sus planes de acción, de actividades orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano. En esta estrategia se encuentran las acciones para la prevención de actos de corrupción, soportadas en la atención a los principios y valores institucionales y la aplicación de los controles establecidos en el modelo de operación de la Entidad.

##### **Desarrollo del Talento Humano**

Para el año 2016 en las distintas líneas de acción del Proceso de Gestión del Talento Humano, se actualizó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, Versión 8º. de septiembre de 2016 y se elaboró y desarrolló los diferentes planes y programas tales como: incentivos, formación y capacitación, vacantes, bienestar, inducción y reintegración.

El proceso de Gestión de Talento Humano fue ajustado el 1º. de noviembre de 2016 en su versión 6º. y se trabajó el procedimiento, guías y formatos inherentes a la implementación de Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral para empleados de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y en periodo de prueba de conformidad con el Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, el cual adoptado mediante Resolución No SSPD 20175240000675 del 19 de enero de 2017.

Se comenzó a implementar la estrategia de Teletrabajo, realizando la sensibilización a los funcionarios, evaluación y selección de las personas que integraran el plan piloto.

## **1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **Planes, Programas y Proyectos**

Dentro del marco del Plan estratégico sectorial sector planeación 2015 – 2018 y bajo directriz de la Alta Dirección y el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se efectuó la formulación de la planeación institucional elaborando de manera participativa los planes de acción por dependencias y proyectos de inversión.

Al cierre de este ejercicio el Superintendente de Servicios Públicos presentó a toda la entidad, el nuevo Referente Estratégico 2017-2018 cuyos lineamientos se orientan al fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control. Para tal efecto se ajustó la misión, visión, política de calidad y objetivos estratégicos, divulgando a los servidores públicos mediante Circular Interna N° 2016000000064 del 30 de noviembre de 2016.

El avance detallado de los 5 proyectos de inversión durante la vigencia 2016 se registró mensualmente en el aplicativo para el Seguimiento a los Proyectos de Inversión – SPI, en el siguiente enlace: <https://spi.dnp.gov.co/> en donde se logró culminar el proyecto denominado OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL. Los demás proyectos se continúan ejecutando en la vigencia 2017.

### **Modelo de Operación por Procesos**

La entidad actualmente cuenta dentro de su estructura organizacional con 4 procesos estratégicos, 5 misionales, 6 de apoyo y uno de evaluación y seguimiento. Se llevaron a cabo durante la vigencia 2016, ajustes a los documentos de los siguientes procesos de la entidad: GESTIÓN MEJORA CONTINUA, Versión: 9 del 12/12/2016; GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, Versión: 5 del 09/09/2016; COMUNICACIONES, Versión: 8 del 14/12/2016; PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, Versión: 4 del 05/12/2016; GESTIÓN TALENTO HUMANO, Versión: 6 del 01/11/2016; GESTIÓN ADMINISTRATIVA, Versión: 5 del 08/11/2016; GESTIÓN FINANCIERA, Versión: 4 del 23/08/2016; GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Versión: 7 del 09/12/2016 y CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO, Versión: 9 del 23/12/2016.

### **Estructura Organizacional**

Se mantiene la estructura orgánica de la entidad establecida en el Decreto 990 de 2002 y sus funciones para las diferentes dependencias. Se planteó una propuesta de estructura, materializada en el proyecto de decreto para modificar la estructura organizacional. Actualmente se cuenta con la versión 4 del Organigrama.

Durante el año 2016 se reformuló el proyecto de modernización de la planta interna de personal, que busca el ajuste y especialización de las posiciones para la reducción de la contratación de personal por medio de otros mecanismos y el mejoramiento de las capacidades de gestión a través de la excelencia técnica de su personal. Igualmente se cuenta con una planta de cargos de 302 funcionarios donde permanecen 38 vacantes por niveles así: Directivo: 4, Asesor: 7, Profesional: 24, Técnico y asistencial: 3.

### **Indicadores de Gestión**

Dentro del Sistema Integrado de Gestión y Mejora –SIGME, la entidad cuenta con el “Cuadro Integrado de Mando”, en el cual se encuentran contenidos los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a la gestión.

La entidad logró un cumplimiento del 100% de sus metas y objetivos estratégicos. Los indicadores de gestión de los planes de acción correspondientes se miden con base en la ejecución de las metas reportadas por los líderes de los procesos durante la vigencia a través de la herramienta SISGESTION.

### **Políticas de Operación**

La política general de gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios orienta su gestión hacia la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios, mediante el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control a la prestación de dichos servicios, gestionando información de manera oportuna y con calidad y fortaleciendo e incrementando la presencia institucional y promoviendo la participación ciudadana en todo el territorio nacional.

De igual forma en el Código de Ética de Buen Gobierno se establecen las siguientes políticas: Control Interno, Calidad, Gestión de Riesgos, Participación y Servicio Ciudadano, Relación Órganos de Control Externo, Gestión del Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo, Ambiental, Cero Papel, Gestión Documental, Comunicación e Información, Alto Nivel de Seguridad de la Información, Editorial, Privacidad, Términos de Uso y Protección de Datos Personales. Asimismo se tienen determinados en los procedimientos asociados a los procesos la política de operación respectiva.

## **1.3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

La Superseviós cuenta con una política de administración del riesgo la cual fue actualizada el 29/04/2016 de acuerdo con los lineamientos establecidos en el decreto 124 de 2015 y la guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

En 2016 bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación, se elaboró la Estrategia Anticorrupción, atención al ciudadano y participación ciudadana, publicada en el portal



institucional <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion>, esta fue socializada al interior de la entidad a través del correo electrónico y a la ciudadanía en la página web de la entidad.

De igual forma se realizó la actualización de mapa de riesgos de corrupción en su versión No.2 con fecha 29/03/2016 y se socializo a interior de la entidad a través del correo electrónico y a la ciudadanía en la página web.

Se cuenta con un mapa de riesgos por cada proceso, elaborado bajo la metodología y directrices establecidas por el DAFP, ajustados periódicamente por los líderes durante el año 2016 con base en las evaluaciones efectuadas por los entes de control y las auditorías internas de gestión y calidad que realiza la Oficina de Control Interno. El ejercicio continúa en la siguiente vigencia, para la actualización de los riesgos de todos los procesos.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 12 de julio de 2011 y Artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno efectúa los seguimientos cuatrimestrales correspondientes al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus informes con las respectivas observaciones y recomendaciones se encuentran publicados en la página web de la entidad.

## **2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **Autoevaluación Institucional**

Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos por parte de cada área responsable, la Entidad cuenta con el aplicativo SIGGESTION, donde registran mensualmente los avances en sus metas (cualitativa y cuantitativamente) y los aspectos administrativos relacionados con su ejecución. Al cierre de la vigencia, los resultados arrojados por el aplicativo es el insumo para reportar los indicadores en el SIGME en cumplimiento de los planes de acción y proyectos a nivel Institucional.

### **Auditoria Interna**

La Oficina de Control Interno para la vigencia 2016 elaboró y presentó para aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno el Programa Anual de auditorías internas tanto de gestión como de calidad. Conforme al cronograma establecido se ejecutaron y elaboraron un total de 48 informes: 23 corresponden a auditorias de gestión y 25 a auditorias de calidad, incluyendo las auditorias especiales solicitadas por el despacho del Superintendente sobre algunos temas en particular. En los informes de auditorías internas de gestión se exponen los resultados de los ejercicios de evaluación y seguimiento, se describen las observaciones y recomendaciones generadas en aspectos en los que se evidencie debilidad para la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM).

Asimismo, en cumplimiento a la normatividad vigente y dentro de los términos establecidos, se elaboraron 46 informes de Ley dirigidos a los diferentes entes externos y de control.

El Sistema de Gestión de la Calidad se mantuvo y se auditó con la coordinación de la Oficina de Control Interno cubriendo los diferentes procesos de la entidad con la participación de los funcionarios y contratistas. Como representante de la alta dirección, la OAP realizó revisión y mejoramiento del sistema de calidad y su desempeño (norma NTCGP 1000:2009) en noviembre y diciembre del 2016 como preparación de la auditoria externa de calidad efectuada en febrero de 2017.

## **Planes de Mejoramiento**

La Oficina Asesora de Planeación con base en la metodología establecida en el procedimiento de mejora continua, acompaña a las áreas en la formulación de los planes de mejoramiento por procesos derivados de las auditorías internas de gestión y de calidad, así como de las acciones para eliminar los hallazgos expuestos por los entes de control, consolidando la información correspondiente en el aplicativo del SIGME módulo de ACPM.

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento al numeral 4, artículo 16 del Capítulo VI de la Resolución Orgánica No.7350 del 29 de noviembre de 2013 expedida por la Contraloría General de la República, realiza verificación correspondiente a los avances y observancia del plan de mejoramiento con fechas de corte 30 de junio y 31 de diciembre de cada vigencia. El resultado de esta verificación, se reportó a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes –SIRECI-, mediante consecutivos No.33462016-06-30 del 25/07/2016 y 33462014-12-31 del 30 de enero de 2017 de acuerdo con los lineamientos y plazos establecidos para tal fin.

## **EJE TRANSVERSAL – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Dentro de la gestión de la Superservicios un factor estratégico es el “Proceso de Comunicaciones”, a través del cual se mantiene informados y actualizados, tanto a servidores del sector público, como a Entidades y ciudadanía en general sobre la gestión institucional y aspectos de interés relacionados con el servicio público.

En cumplimiento a la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, el medio de comunicación más importante con que cuenta este proceso, es la Página Web actualizada durante la vigencia 2016 que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros. De igual forma al interior de la entidad se tiene la Intranet donde se mantienen informados a los funcionarios y contratistas sobre la gestión desarrollada.

Asimismo la Superservicios cuenta con el Sistema de Gestión Documental (SGD), desarrollado por la Superintendencia de Servicios Públicos bajo la Licencia Pública General GNU/GPL. Este SGD emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de la entidad. Orfeo es un sistema web que le permite a la entidad acceder fácilmente mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos, evitando así en un gran porcentaje el manejo de documentos físicos.

Dentro de las mejoras efectuadas al Sistema de Gestión Documental ORFEO durante el 2016 se crean los filtros de correo en las cuentas registradas de las dependencias de la SSPD, para que a través de las etiquetas de “acuses” y “CERTIMAIL” se maneje el flujo de acuses recibidos y leídos; se crea un proceso de registro de acuses en ORFEO que por cada correo filtra y guarda el número de radicado que se encuentra en el texto del asunto del acuse (los que no tengan un número de radicado se guardan como un correo normal de ORFEO).

Se crea un proceso de radicación de acuses como anexo de radicados, el cual se ejecuta todas las noches debido al alto flujo de correos; el proceso cual consulta, convierte en pdf los correos y anexa al radicado previamente obtenido del asunto del acuse tanto el correo como sus

adjuntos. Adicionalmente notifica del anexo al correo que envía los correos de acuse a modo de control de registro.

Se ajusta la lógica de consulta de radicados para que sea más eficiente a la hora de mostrar los radicados en la bandeja de correo electrónico; se crean dos trigger para optimizar el tiempo de consulta a base de datos; se filtran los correos de Mailer Delivery y de acuses. Se obtiene un rendimiento que mejora en un 95% el tiempo estimado para la consulta de correos electrónicos.

Se implementó el Programa STRATOS, la primera herramienta digital de consulta ciudadana que le permite a los colombianos consultar la estratificación del área urbana adoptada en su municipio.

De igual forma, en su calidad de administrador del Sistema Único de Información para el sector de servicios públicos domiciliarios, la Superservicios puso a disposición de las empresas prestadoras un tutorial sobre el cargue de la información requerida por la entidad <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Tutorial-SUI>.

El tutorial está compuesto por seis módulos, en los que se explican los pasos a seguir para la solicitud de usuario y contraseña, inscripción al Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, configuración del computador, preparación de la información para reportar en los formatos y formularios dispuestos por la superintendencia y una explicación detallada del reporte de la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos. Además incluye un módulo explicativo sobre el registro de información para el componente de Aprovechamiento de residuos sólidos dirigido a las asociaciones de recicladores de oficio. En este módulo se explica cómo debe ser el cargue de los reportes requeridos por la Superservicios mediante Resolución SSPD 20161300C37055 del 31 de agosto de 2016.

De esta manera la Superservicios prioriza su apoyo institucional a las asociaciones de recicladores del país para su formalización ante la entidad, el desarrollo de su actividad y reconocimiento de los ingresos derivados de su labor de reciclaje; en el marco de la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (resoluciones 351 y 352 de 2005, y 720 de 2015); el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 0276 de 2016, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; y el Documento CONPES 3874 de "Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos" en el que se integra el concepto de "economía circular".

## **CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

En conclusión la Oficina de Control Interno, destaca la integralidad del MECI y el nivel general de desarrollo de sus 2 módulos 6 componentes y 13 elementos. Sobresale el de Evaluación y Seguimiento teniendo en cuenta que la dirección analiza los resultados y toma acciones para mejorar su rendimiento en los aspectos incluidos en la planeación y lograr los objetivos institucionales así como los sistemas de gestión, procesos y procedimientos continúen madurando y alcanzando el mejoramiento continuo de los controles. Se destaca el Eje Transversal de Comunicación e Información enfocado al Proceso de Comunicaciones y cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública a través de la Página Web con información accesible y comprensible.

## RECOMENDACIONES

1. Mejorar la efectividad en los procesos de Inspección, Vigilancia y Control que permitan monitorear en tiempo real la calidad y continuidad de los servicios públicos domiciliarios e identificar oportunamente conductas que evidencien posibles riesgos en la prestación eficiente y eficaz por parte de las empresas, para un impacto favorable en el contexto de lo público.
2. Sensibilizar e interiorizar la nueva versión del Código de Ética y Buen Gobierno a través de diferentes actividades para que los servidores de la Entidad interactúen, con las partes interesadas, en un ambiente que facilite la comprensión, el respeto y la identificación en nuevas necesidades para el mejoramiento de la prestación de los servicios misionales y de apoyo.
3. Optimizar el nivel de eficacia de los indicadores de gestión con base en las metas propuestas en los planes de acción por dependencias, especialmente el nivel de respuesta en término de los trámites (SAP, RAP, REQ, derechos de petición, revocatorias, etc.) en la Dirección General Territorial y sus direcciones territoriales el cual impacta el proceso de PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO encaminado a "Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos".
4. Actualizar la documentación y unificación de la información publicada en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión y MECI, Se presentan casos en los que alguna información se presenta desactualizada en los distintos medios a través de los cuales es publicada. (Sigme, Pagina Web, Intranet).
5. Fortalecer el componente de autocontrol y autoevaluación que le permita a cada líder de proceso y responsables de los planes, programas y/o proyectos y sus funcionarios, medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real,
6. Reactivación y control de la operatividad del Equipo MECI para fortalecer el proceso y las actividades de mantenimiento del sistema de Control Interno, bajo las orientaciones del representante de la dirección, teniendo en cuenta que durante el año 2016 el Equipo MECI estaba conformado, en su gran mayoría de manera voluntaria, para acceder al factor adicional dentro de la calificación en la evaluación de desempeño laboral.

Cordialmente,

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

Copia: Doctora Heyda Luz Torres Torres - Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Maritza Coca Espinel - Profesional Especializada OCI  
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe OCI