



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS

**MEMORANDO
20131400090543**

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 27/12/2013

Página 1 de 6

PARA Dra. **PATRICIA DUQUE CRUZ**
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO **INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO LEY
1474 /2013.**

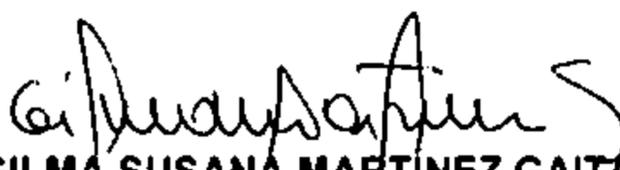
Respetada doctora Patricia:

De manera atenta, me permito dar a conocer el Informe Pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno con corte a noviembre de 2013, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), que a la letra dice:

"ARTÍCULO 9o. REPORTES DEL RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO. Modifíquese el artículo 14 de la Ley 87 de 1993, que quedará así: ... El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página Web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave."

Para tal efecto, dicho informe puede ser consultado en la página web de la SSPD en el siguiente link: Sistema de Control Interno <http://www.superservicios.gov.co/home/web/quest/20>

Cordialmente,


GILMA SUSANA MARTÍNEZ GAITÁN
Jefe Oficina de Control Interno

Se anexa lo anunciado
c.c. Dra. Myriam Aurora Cortes Muñoz - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Proyectó: Maritza Coca E.
Revisó: Gilma S. Martínez G.

INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
		Periodo: De agosto 2013 a noviembre de 2013
		Fecha de Elaboración: 17/12/2013

La Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno correspondiente al periodo comprendido entre agosto y noviembre de 2013.

El informe se realiza por cada uno de los Subsistemas, identificando los avances, dificultades y aspectos por mejorar, con base en los resultados obtenidos, en las auditorías de gestión e internas de calidad, la revisión documental de los elementos del sistema, e información interna generada y obtenida en la gestión de procesos.

La Oficina de Control Interno durante la presente vigencia, realizó seguimiento a varios de los elementos del Sistema de Control Interno, reportando los resultados en los informes pormenorizados de los trimestres anteriores, por lo que para este último, se pronunciará sobre la atención dada por la Superintendencia de Servicios Públicos – SSPD – al finalizar el año 2013, los resultados son los siguientes:

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO
Dificultades
<p><i>El componente ambiente de control, en elemento:</i> Acuerdos, compromisos o protocolos éticos, no presentó avances frente a lo señalado en informes anteriores, no se actualizaron el Código de Buen Gobierno ni el Código de Ética. El estilo de dirección debe definirse en la actualización del código de buen gobierno.</p> <p>Está pendiente de definir la política de talento humano, que permita articular las prácticas de talento humano a la gestión de los procesos de la entidad. La política debe contener elementos que configuran la gestión del talento humano como son: el ingreso, la permanencia y retiro de los servidores públicos.</p> <p>De acuerdo con la comunicación del Dr. Fernando Jiménez Rodríguez Director del Presupuesto Público Nacional radicada en la SSPD el 14 de noviembre de 2013 informó que no se aprobó el proyecto de rediseño solicitado por la SSPD, debido a que esta no se encuentra dentro de las entidades priorizadas, por ende el déficit de personal continua.</p> <p>No se adelantaron programas de inducción y reinducción durante la presente vigencia.</p> <p><i>En el componente Direccionamiento estratégico,</i> Los planes y programas se elaboran y ejecutan de acuerdo con los lineamientos del sector e institucionales, pero no se enmarcan en el contexto estratégico de la entidad debido a que no se ha realizado el diagnóstico correspondiente, en los documentos publicados en SIGME del proceso de Direccionamiento Estratégico no se encuentra el documento mencionado.</p> <p>Los resultados de los informes de gestión trimestrales se publican en la página web de la entidad,</p>

a la fecha se ha publicado el correspondiente al tercer trimestre de 2013, que se elaboró en el mes de octubre de los corrientes. No se identifican acciones de mejora como resultados de la evaluación, para los casos de las actividades prioritarias que presentan alertas en su ejecución.

Durante la vigencia 2013 la planeación se realizó por dependencias y no por procesos, lo que dificulta evaluar la gestión de los procesos, y evidenciar las actividades transversales y el valor agregado que genera a la gestión institucional.

El componente de administración de riesgos en la SSPD, no ha logrado un desarrollo en la aplicación de la gestión de los procesos, que evidencie su efectividad como elemento de control para lograr los objetivos institucionales.

Avances

Los avances identificados para el subsistema de Control Estratégico son:

Para el elemento Desarrollo del Talento Humano, se adelantan los planes de capacitación, bienestar, incentivos, con base en la Resolución No 20125240019485 del 25 de junio de 2012.

Actualización y aplicación de la metodología para la programación del plan de gestión anual para la vigencia 2014, que incluye elementos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en cumplimiento del Decreto 2482 de 2012.

La actualización de la metodología y aplicación para la actualización de los Mapas de Riesgos por proceso, esta actividad se inició en los primeros días del mes de diciembre de 2013.

La operatividad del Comité de Desarrollo Administrativo, para atender las diferentes temáticas que lo conforman: Gestión Misional, Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Eficiencia Administrativa, Gestión Financiera y Gobierno en Línea liderados por la Oficina Asesora de Planeación.

El Modelo de Operación por procesos se actualizó mediante la Resolución SSPD 20131300016095 del 28 de mayo de 2013 "Por la cual se modifica el Mapa de Procesos de la SSPD"

Actualización de los documentos de los procesos y procedimientos del nuevo mapa de procesos, mediante la aplicación de un descriptor que reúne en un solo formato las actividades con el ciclo PHVA, los registros, los puntos críticos de control, al igual que relaciona cada proceso con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 y el MECI.

Se elaboraron y publicaron en SIGME los normogramas de todos los procesos que conforman el mapa.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Dificultades

El subsistema de Control de gestión al finalizar la vigencia 2013 presenta la siguiente situación:

En SIGME se encuentran publicados documentos con el logo anterior y que no corresponden al nuevo descriptor de procesos y procedimientos, por ende el Manual de Procedimientos se encuentra desactualizado.

Los indicadores de los procesos se encuentran publicados en Strategos categorizados como: sistema de gestión de calidad, Delegada, para el caso de la delegada de Energía y gas, producto

no conforme y plataforma estratégica 2012-2014: En la presente vigencia no se revisaron para su actualización, los actuales son de eficacia.

Los informes estadísticos de los trámites atendidos por las Direcciones Territoriales, revocatoria directa, recurso de reposición, solicitud de silencio administrativo, recurso de queja, derecho de petición y recurso de apelación publicados en la página web de la SSPD, no presentan recomendaciones para fortalecer los temas críticos y no se evidencian acciones de mejora, el análisis se hace frente a la eficacia pero no se revisa el cumplimiento de términos legales, no se detallan los temas que generan mayor número de trámites para identificar los aspectos que se deben fortalecer en el seguimiento a los prestadores de servicios públicos.

El seguimiento y materialización del Producto no conforme, no genera información para evidenciar oportunidades de mejora en los trámites o servicios de la SSPD.

La información secundaria que se genera por la gestión de los procesos a partir de la información primaria, se clasifica la formal a través de ORFEO y la aplicación de Tablas de Retención Documental, la información secundaria no formal, no se está identificando por la falta de una estrategia que motive a los funcionarios públicos para que la formalicen a través de los sistemas de información.

Se han desarrollado políticas de seguridad para los sistemas de información, pero no se cuenta con la formalización de un documento de políticas tal y como lo señala el numeral 1 del Artículo 8 del decreto 990 de 2002.

El componente de comunicación pública se encuentra así:

En el proceso de Comunicaciones En SIGME se encuentran los procedimientos e instructivos necesarios para su operación, pero no se ha elaborado el plan de comunicaciones, la política de comunicaciones, ni el plan de medios de comunicación, necesarios para este componente.

Avances

En el 2013 se creó el boletín interno virtual denominado "Hermes", el que ha mejorado sustancialmente la comunicación entre dependencias y funcionarios.

Varios de los aspectos señalados como debilidades de este subsistema, se han identificado y trabajando en la entidad, pero los resultados se materializarán durante la vigencia 2014.

La SSPD consciente de los aspectos por mejorar en los diferentes elementos de este subsistema, realizó las siguientes actividades:

Con los nuevos descriptores de procesos, subprocesos y procedimientos se identifican, las políticas de operación, los puntos críticos de control que permitirán el ejercicio de identificación y análisis de los riesgos por proceso.

El clico PHVA queda plenamente identificado en las caracterizaciones señaladas en el ítem anterior.

La entrada en vigencia de la nueva página web de la entidad, permitirá dar cumplimiento a diferentes aspectos que se han identificado como dificultades. Para 2014, se trabajará en el mejoramiento de la página Intranet.

Implementar en Orfeo las tablas de retención documental de cada uno de las dependencias.

El grupo de comunicaciones tiene identificadas las estrategias a aplicar en el 2014, tendientes a fortalecer el componente de comunicación pública.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

Dificultades

El subsistema de control evaluación presenta dificultades que requieren de atención por parte de los responsables, a saber:

No se ha desarrollado el mecanismo o metodología que permita realizar la autoevaluación del control como lo señala el manual de implementación MECI.

La autoevaluación de la gestión, no cuenta con información suficiente para su realización, en Strategos se carga el plan de acción y los avances que reportan las áreas, pero no visualiza la trazabilidad con los resultados de los objetivos estratégicos, así como el cumplimiento de las funciones de la SSPD establecidas en el Decreto 990 de 2002. Esta situación se presentó en el informe anterior.

Los informes de gestión no presentan los cambios generados de un periodo a otro, no se evidencian acciones de mejora como resultado de la evaluación de la gestión, informes de la Oficina Asesora de Planeación, y del seguimiento a los indicadores de los procesos.

Los planes de mejoramiento se trabajan por separado el suscrito con la CGR, por procesos y las observaciones realizadas por la OCI.

Los planes de mejoramiento individual no se suscriben.

Avances

Con la nueva metodología para la formulación de los planes anuales de gestión para la vigencia 2014, se trabajaran aspectos identificados como débiles de este subsistema. En la próxima vigencia se evaluará la efectividad.

Se destaca la supervisión permanente de la Superintendente para el cumplimiento de los planes de mejoramiento.

La realización de los Comités de Coordinación de Control Interno bimensuales, a partir de la expedición de la Resolución No. 20131300028515 del 24 de julio de 2013, que reactivó la operación del Comité de Coordinación de Control.

La Oficina de Control Interno ajustó su proceso a partir de la expedición de la Guía de auditoría para entidades públicas y adoptó los formatos propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Se adelantaron las auditorías internas de calidad a "todos" los procesos que conforman el nuevo mapa de procesos. Las dependencias se encuentran al cierre de este informe formulando las acciones correctivas, preventivas o de mejora "ACPM", a las no conformidades u observaciones encontradas.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de Control Interno en la SSPD, se encuentra documentado a partir de los productos establecidos para el cumplimiento de la implementación en la vigencia 2008.

La integración en el SIGME, la prioridad dada al Sistema de Gestión de Calidad, por la certificación, han generado dos situaciones: la primera que los elementos que no son identificados plenamente comunes con el SGC continúen en la misma situación señalada en

vigencia 2012, y la segunda, que no hayan definido los responsables del desarrollo, implementación mejora de elementos como; acuerdos compromisos y protocolos éticos, estilo de dirección, información primaria y secundaria, entre otros.

Los avances del sistema se identificaron en cada uno de los subsistemas.

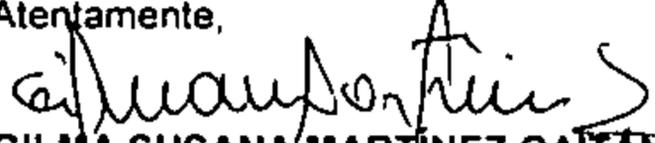
Los aspectos en los que se identificaron mejoras, se podrá evidenciar su efectividad en la próxima vigencia debido a los nuevos de los temas a desarrollar.

RECOMENDACIONES

Con base en lo señalado en los subsistemas anteriores, la Oficina de Control Interno, recogiendo lo citado en informes anteriores, recomienda:

1. Debido a los cambios recientes en el nivel directivo, se recomienda actualizar el acta de compromiso frente al MECI para fortalecer la apropiación al sistema en la gestión institucional.
2. Identificar el responsable al interior de la SSPD de los elementos MECI que no se han gestionado.
3. Revisar y actualizar el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, e iniciar su socialización.
4. Actualizar y construir las políticas de operación para el Desarrollo del Talento Humano, Comunicaciones, Sistemas de Información y SUI y de Administración de Riesgos.
5. Ejecutar las actividades de inducción y reinducción programadas para la vigencia 2014.
6. Consolidar al mapa de riesgos institucional los riesgos de corrupción identificados y publicados en la página web de la SSPD.
7. Desarrollar las herramientas necesarias para la realización de la autoevaluación de control, como lo establece el manual de implementación de MECI.
8. Establecer los mecanismos idóneos para la consolidación del Plan de Mejoramiento Institucional.
9. Iniciar la operación de la nueva página Web, con los nuevos contenidos y actualización de la información requerida por Gobierno en Línea.
10. Adelantar acciones de mejora resultado de la evaluación de la gestión e indicadores de los procesos.

Atentamente,


GILMA SUSANA MARTÍNEZ GAITÁN
Jefe Oficina de Control Interno – SSPD