

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011**Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:**

Gilma Susana Martinez Gaitán

Periodo: De Noviembre 2011 a Marzo de 2012**Fecha de Elaboración:** 09/04/2012**SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO****Dificultades**

- Actualización y ajuste de los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Código de Buen Gobierno en la Entidad, teniendo en cuenta el nuevo Plan Estratégico Institucional 2012-2014.
- Incorporación y capacitación de nuevos responsables al Sistema Integrado de Gestión y Mejora para el afianzamiento institucional del modelo de operación por procesos en procura de su mayor funcionalidad y efectividad.
- Aunque la SSPD ha hecho esfuerzos en el mejoramiento de la Administración del riesgo, aún falta determinar los planes para su tratamiento y el respectivo seguimiento a los controles establecidos.
- El seguimiento al desempeño por parte de los evaluadores, amerita refuerzo especialmente en cuanto a trabajar con los resultados de las evaluaciones.
- No se ha oficializado el acto administrativo para implementar los planes de mejoramiento individual y es importante asociar los resultados de las evaluaciones a estos planes.
- Un factor que demanda fortalecimiento, es el seguimiento a los acuerdos de gestión suscritos con los Gerentes Públicos y la generación de acciones correctivas a partir de los mismos.

Avances

- Se realizó un ejercicio de Direccionamiento Estratégico orientado a la revisión y ajuste de la Plataforma Estratégica enmarcada dentro de los lineamientos definidos por la alta dirección y los pilares fijados por el gobierno en sus políticas gubernamentales 2010-2014.
- Se cuenta con un mapa de procesos todos debidamente caracterizados y en permanente ajuste y actualización. En diciembre de 2011 y primer trimestre del 2012, se trabajó en la estandarización y mejoramiento bajo la orientación de los líderes de procesos y padrinos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación.
- La gestión de la información oportuna y confiable fue considerada como aporte importante para el beneficio de la misión, así como el fortalecimiento de la gestión institucional a través del mejoramiento del ambiente laboral y la cultura organizacional de la Entidad.
- Se gestiona su talento humano con base en políticas de operación definidas e implementadas, y en programaciones y metodologías para la capacitación y evaluación del desempeño enmarcadas en las respectivas disposiciones de Ley. Igualmente, se busca en forma permanente, el desarrollo del Talento Humano de manera integral, a través de eventos orientados a mejorar el clima organizacional y las competencias teniendo en cuenta las necesidades y funciones de los servidores.
- Suscripción del año 2012 y evaluación de los acuerdos de gestión concertados en el año 2011, entre los gerentes públicos y el representante legal de la entidad.
- Concertación de objetivos para la evaluación y desempeño del talento humano de carrera administrativa el cual se viene efectuando cada semestre y entrega de estímulos del año 2011 a los funcionarios de carrera con una escala superior al 90%.
- Se destaca el uso y actualización de herramientas gerenciales de planeación y control como: Strategos, Orfeo, SUI, entre otras, dispuestas para el manejo de la información y el seguimiento y control permanente a la ejecución de las metas propuestas tanto en los procesos misionales como de apoyo.
- Compromiso y respaldo de la Alta Dirección para el desarrollo y mantenimiento del SIGME a

través de los Comités Directivos donde se aprueban las diferentes modificaciones al sistema, y su respectiva comunicaciones al interior de la entidad.

- La Alta Dirección imparte los lineamientos para el seguimiento al desarrollo de los proyectos institucionales, actividad encabezada por los líderes de los procesos, con la participación de todos los servidores.
- Se tienen definidos los mapas de riesgos por procesos y desde la Oficina de Control Interno se está trabajando con la Oficina Asesora de Planeación en la política de administración del riesgo de acuerdo con la nueva guía emitida por el DAFP.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Dificultades

- Aunque los procesos y procedimientos asociados cuentan con sus indicadores, la entidad se dispone a una revisión juiciosa del tema con miras a racionalizar el manejo de indicadores y su formulación de indicadores. De igual forma en materia de controles, es importante el refuerzo en controles preventivos.
- Es necesario fortalecer el sistema de alertas y validación de información en el aplicativo Strategos.
- Respecto de la recepción y análisis de la información, es un aspecto implícito en el proceder institucional en el marco de los procesos y procedimientos establecidos. En este sentido, se recomienda refuerzo en el tema de manejo de estadísticas (recolección de datos, consolidados, y análisis) y aprovechamiento de las mismas particularmente en la evaluación, retroalimentación y especialmente en la planeación y formulación de proyectos.
- En sintonía con las tendencias modernas, y políticas gubernamentales respecto de las nuevas tecnologías, es pertinente la mejora continua en esta materia, propiciando la actualización y modernización permanente y el óptimo aprovechamiento de los recursos tecnológicos que den soporte a la gestión institucional. Es igualmente importante la verificación permanente de la funcionalidad de los distintos canales, entre ellos, la página Web.
- En relación con la reingeniería de Sistema de Gestión Documental ORFEO, las actividades asociadas a poder realizar una adición al actual contrato de reingeniería se han visto afectadas por cuanto el producto de reingeniería no se encuentra todavía aceptado por parte de la Superservicios para su puesta en producción.
- De otra parte, se revisan y actualizan en términos generales las tablas de retención de las distintas dependencias; sin embargo, este aspecto amerita mejoras en algunas áreas de la Entidad para un mayor conocimiento de las disposiciones del Sistema de Gestión Documental ORFEO en aras del cumplimiento de las normas expedidas por el Archivo General de la Nación.
- Conviene revisar el comportamiento del flujo de comunicación interna versus lo establecido en el plan de comunicaciones, con miras a fortalecer de manera permanente una mayor fluidez.

Avances

- Mediante Circular Interna 20125000000034 del 12/03/2012 se dió a conocer a todos los funcionarios de la Entidad la adopción de la nueva plataforma estratégica 2012-2014, considerando la gestión de la información oportuna y confiable como aporte importante para el beneficio de la Misión, Visión, objetivos y metas propuestas.
- Se estableció y se encuentra en desarrollo el Plan Anual de Gestión por Dependencia para la vigencia del año 2012.
- Se tienen definidas políticas de operación, las cuales junto con los procesos y procedimientos establecidos, dan soporte a la gestión institucional. Se revisan y actualizan de acuerdo con la necesidad de la gestión institucional y se difunden a todos los servidores.
- Revisión permanente de las políticas de operación por parte de la Alta Dirección y evaluación

por parte de la OCI a través de las auditorías internas de gestión.

- Los elementos soporte del subsistema se encuentran documentados e implementados.
- Se tienen identificadas las fuentes de información tanto externa como interna, lo mismo que mecanismos de recolección y análisis.
- En la actualidad los 21 Procesos que conforma el SIGME cuentan con el el Mapa de Riesgos por procesos.
- Plataforma tecnológica consistente y sistemas de información sólidos que permiten soportar la gestión, resaltando el Sistema Único de Información. (SUI).
- Reingeniería del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Mantenimiento permanente de las aplicaciones misionales y de apoyo, tales como Investigaciones, Sancionados, Cobro Coactivo, Base Jurídica Documental, Sistema de Gestión de Calidad, Presupuesto, Nómina, Finanzas, entre otras.
- Actualmente la entidad se encuentra interconectada a través de datos, voz y video, facilitando la intercomunicación entre el nivel central y direcciones territoriales.
- Se tienen en cuenta los lineamientos de la política de antitrámites, y se trabaja en la consideración de la información proveniente de la ciudadanía y partes interesadas para la visualización de las necesidades y priorización en la prestación del servicio. Un ejercicio importante en este sentido, se da en la audiencia de rendición de cuentas.
- A través de las distintas herramientas con que cuenta la Entidad para la comunicación hacia las partes interesadas, se proporciona la información debidamente actualizada. Mediante atención personalizada, el área de atención al ciudadano facilita la información sobre nuestros servicios. Igualmente, la rendición de cuentas constituye un espacio importante para la participación de la ciudadanía en la gestión de la entidad.
- Con el fin de hacer presencia institucional en las diferentes regiones del país, dentro del componente de información y difusión de información institucional, normatividad, publicaciones, eventos, entre otros, la SSPD cuenta con página Web de la <http://www.superservicios.gov.co/home/web/guest/inicio>; página de Intranet <http://intranet.admin.gov.co/intranet/index.jsp>; programas de comunicación pública, entre los cuales se destaca, la rendición de cuentas a la ciudadanía tanto de las áreas misionales como de apoyo; realización de Vigilancias Itinerantes, mediante las cuales se abren espacios de concertación, con la confluencia de diferentes actores que intervienen en el sector de los servicios públicos, como: usuarios, prestadores, entidades territoriales, órganos de control, comisiones de regulación y la misma Superintendencia.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

Dificultades

- Es importante trabajar en planes de mejoramiento individual de acuerdo al desempeño de los servidores y su correspondiente seguimiento, con base en las directrices que establezca la Entidad y en cumplimiento de las normas vigentes sobre la materia.
- Aunque se ha fortalecido la autoevaluación, ésta aún no es una práctica generalizada al interior de la Entidad.
- Se cuenta con instrumentos que permiten aplicación de controles, y mediciones, sobre las cuales se ejecutan acciones correctivas y de mejora; sin embargo, este aspecto amerita fortalecimiento, particularmente en temas como los indicadores y administración de riesgos.
- Es importante ampliar las posibilidades de acción y respuesta frente a los resultados de las mediciones y frente a las respectivas recomendaciones efectuadas por la OCI.
- Reforzar el seguimiento periódico por parte de los responsables de los procesos a los planes de mejoramiento por procesos.

Avances

- Los elementos soporte del subsistema se encuentran documentados e implementados.
- La unificación de los Objetivos de calidad con los Objetivos estratégicos de la Entidad,

controlados a través de la herramienta Strategos, permite de manera ágil y oportuna realizar seguimiento y control de avance de los mismos y en general del SIGME, evaluando lo programado vs. lo ejecutado en los planes, programas y proyectos de cada uno de los procesos.

- Seguimiento a los Indicadores de Gestión y de Calidad a través del Aplicativo Strategos en forma periódica según su frecuencia.
- Desarrollo de las Auditorías Internas de Calidad realizadas por el Equipo de Auditores de Calidad formados por la Entidad para evaluar el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, así como presentación y revisión de resultados en el mes de diciembre de 2011 a la Alta Dirección.
- Con base en los informes de las auditorías de Calidad como Internas de Gestión, los procesos generan sus planes de mejoramiento, a partir de los cuales ejecutan acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM), encaminadas a la mejora continua en la gestión.
- En respuesta a las observaciones de los organismos de control y las auditorías externas, se elaboran los planes de mejoramiento y se trabaja en su seguimiento y cumplimiento de las metas propuestas, verificando la efectividad de las estrategias planteadas. Actualmente se encuentra cumplido el Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría General de la República concertado el 20/12/2010 producto de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular vigencia Fiscal 2009 y Auditoría Especial Dirección de Entidades Intervenidas y Patrimonio Autónomo – Fondo Empresarial 30 de julio de 2009 a 30 de junio de 2010.
- El Plan Anual de Gestión de la Oficina de Control Interno vigencia 2012 se ha venido ejecutando de acuerdo a lo programado y reportando mensualmente en el aplicativo Strategos en cumplimiento a la Circular No. 200800000014 del 5 febrero de 2008 emitida por el despacho del Superintendente.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es un como modelo en óptimo desarrollo, sobre el cual es importante su mantenimiento para el logro de su sostenibilidad a largo plazo. Esta implementación y desarrollo, dan a la Entidad soporte para una buena integración y adecuado manejo y control de los elementos del MECI y los requisitos de la norma de calidad NTGP 1000:2009, para la efectividad en su gestión, cumplimiento de metas y logro de objetivos institucionales.

Igualmente, con fundamento en el ejercicio propio de las funciones como Evaluador Independiente y en las auditorías de gestión adelantadas en el primer trimestre de 2012 según los seguimientos a los informes presentados en vigencias anteriores y el cumplimiento de los requisitos legales establecidos la Entidad ha efectuado acciones de mejora en los diferentes procesos, logrando el fortalecimiento en los instrumentos diseñados para la ejecución de sus actividades y permitiendo la sostenibilidad del Sistema.

Por lo anteriormente expuesto, se resalta la existencia de transversalidad y correlación de sus elementos y componentes en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el componente de administración del riesgo, incluyendo el análisis de efectividad y establecimiento de los planes para un adecuado tratamiento, verificando si ha ocurrido o no la materialización de los riesgos identificados.
- Adelantar mecanismos necesarios para fomentar la cultura organizacional respecto al

- autocontrol y los planes de mejoramiento por proceso e individual.
- Acoger las recomendaciones realizadas por la OCI descritas en los Informes de Auditoría Interna de Gestión, estableciendo las Acciones Correctivas y Preventivas de manera oportuna, para el mejoramiento continuo de los procesos.
 - Fortalecer los mecanismos que soportan la actualización, evaluación y seguimiento permanente del SIGME, para obtener de esta forma la mejora continua.
 - Fomentar la cultura del autocontrol y autoevaluación como pilar fundamental del Sistema de Control Interno.
 - Propender por la mejora continua del mantenimiento e integración del Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, con miras a obtener la recertificación bajo la Norma NCCGP 1000:2009 y en concordancia con la Norma Internacional NTC ISO 9001:2008, dando cumplimiento a la política estatal.
 - Trabajar en el diseño, construcción y fortalecimiento de indicadores de impacto, especialmente en los procesos de contenido misional.
 - Incluir en los programas de inducción y reinducción las bases conceptuales sobre el Sistema de Control Interno MECI y la importancia del mismo; esto con el fin de buscar una mayor comprensión y aplicación por parte de los servidores públicos de todos los niveles, los conceptos de autoevaluación del control y la autoevaluación de la gestión.
 - Continuar con el proceso de capacitación y socialización de los conceptos teóricos del Decreto No. 4485 de Noviembre de 2009, por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, con el fin de tener claridad en cuanto a la armonización de dicha norma con el Modelo Estándar de Control Interno MECI.
 - Realizar jornadas de capacitación a los servidores públicos de la SSPD en lo relacionado con el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 del 2011, su impacto y competencia que dicha norma tiene al interior de la entidad.
 - Finalmente, como recomendación transversal para todas las áreas, se sugiere realizar el seguimiento periódico previsto en nuestro sistema de planeación institucional. Esta actividad, más que un cumplimiento normativo, es el ejercicio fundamental para la autoevaluación que deben realizar todos los líderes de proceso, cuyo fin, tal como lo establece el Modelo Estándar de Control Interno, es verificar permanentemente la efectividad de los controles de los procesos, el cumplimiento de metas y resultados y tomar medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.



GILMA SUSANA MARTINEZ GAITAN
Jefe Oficina de Control Interno – SSPD

