



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO**  
Periodo: Abril 2015 – Julio 2015  
Oficina de Control Interno SSPD  
Fecha de emisión: 13 de julio de 2015

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, la suscrita Jefe de la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) a continuación presenta el informe sobre el estado del control interno en la entidad, correspondiente al periodo cuatrimestral abril a julio de 2015. El informe presenta fundamentalmente los resultados del seguimiento a los elementos que como producto del anterior informe se recomendó fueran fortalecidos y sobre algunos otros que se encontraron en avance.

**1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION**  
*Componentes: Talento Humano — Dirección Estratégica — Administración del Riesgo. Permiten asegurar razonablemente que durante la planeación y la ejecución se tienen los controles necesarios para su realización.*

**TALENTO HUMANO**

**Logros**

- La SSPD mediante la resolución 20145240057845 establece el sistema de estímulos para los empleados y las disposiciones generales del otorgamiento de estímulos de los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la vigencia 2015, el cual se encuentra socializado y publicado a través de la intranet en el siguiente link:  
[http://hydra02.admin.gov.co:8280/c/document\\_library/get\\_file?uuid=9917a305-1654-4cee-bd73-d64b2a69c2b6&groupId=10122](http://hydra02.admin.gov.co:8280/c/document_library/get_file?uuid=9917a305-1654-4cee-bd73-d64b2a69c2b6&groupId=10122) . La entrega de incentivos se hace el último trimestre de cada año para premiar a los funcionarios con base en los resultados obtenidos de las evaluaciones del desempeño.
- Se reajusto el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales con fecha 07-07-2015 Versión 3, el cual fue adoptado a través de la Resolución No. 20155240017865 del 02/07/2015 y publicado en la página web de la entidad, así como de consulta en el expediente de Orfeo No. 2015524270200001E.
- Se cuenta con un el plan de capacitación y formación 2015, documento actualizado y publicado en la intranet el día 4/05/2015 en el siguiente link:  
<http://hydra02.admin.gov.co:8280/web/quest/planinstitucional-capacitacion>.
- El plan de inducción y reinducción 2015 se ha venido ejecutando de manera presencial y virtual, documento actualizado desde el día 4 de mayo y publicado en la intranet en el siguiente link: <http://hydra02.admin.gov.co:8280/web/quest/induccioneinduccion>.

- Se levantó el estudio de cargas de trabajo y se encuentra en proceso de consolidación por parte de la administración. La documentación y registros se encuentran en el expediente virtual de Orfeo No. 2015524270200001E.
- Se está diseñando un proyecto de planta temporal para fortalecer la nómina en lo que respecta a la parte misional de la entidad.
- En el mes de julio se efectuó la invitación para el proceso de contratación en la prestación de los servicios de Organización, Digitalización e Indexación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, de las Historias Laborales Inactivas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicando la normatividad archivística expedida por el Archivo General de la Nación (AGN), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y demás concordantes, de conformidad con los requerimientos técnicos de la entidad, apoyado en los instructivos y manuales con los que cuenta la Coordinación de Talento Humano para el manejo de las Historias Laborales, el cual se encuentra debidamente publicado en la página web en el portal de contratación con el No. SSPD\_Sa\_03\_15.
- El Grupo de Talento Humano, se encuentra adelantando el estudio de las convocatorias para proveer internamente las vacantes, aproximadamente 70 cargos de carrera administrativa.
- La entidad ha disminuido el presupuesto para eventos de capacitación de bienestar, de conformidad a lo establecido en la directiva presidencial 06 de 2014 la cual establece, entre otras, instrucciones en materia de reducción de gastos generales.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- El Plan Indicativo cuatrienal 2014-2018 versión 4, cuenta con los referentes estratégicos, 4 objetivos de resultados, 4 objetivos de la calidad con 13 Líneas / Estrategia macro, el cual fue socializado a los funcionarios del nivel central por procesos y en las direcciones territoriales de manera presencial por parte de la Oficina Asesora de Planeación a través de jornadas de apropiación durante los meses de abril y mayo de 2015. Se crea el expediente en Orfeo 2015120020800001E en donde se registran los registros y controles de asistencia 2015. El plan se encuentra publicado en la página web en el link: <http://www.superservicios.gov.co/content/download/6465/56628/version/2/file/Plan+Indicativo+2015-2018.pdf> y en la intranet de la entidad.
- En la formulación de los planes de acción de las áreas misionales, se tiene en cuenta las necesidades de los usuarios, las cuales se identifican a través de los diferentes eventos regionales.
- Se efectúa mensualmente el reporte y revisión de los planes de acción por procesos de conformidad con las directrices establecidas por la alta dirección.
- Para la estructuración de los informes de gestión trimestrales en cuanto a resultados generados por el aplicativo SISGESTION se creó la acción preventiva AP-DE-004 encaminada a la solucionar la emisión de reportes, lo cual permitirá conocer de manera oportuna el desempeño de la gestión institucional a nivel de objetivos estratégicos, dependencias o procesos. Dichos reportes se hacen además necesarios, puesto que a la fecha deben ser construidos manualmente pese a ser insumo fundamental para la emisión de los diferentes informes de gestión institucionales.
- Se diseñó la ficha de indicadores DE-F-002, asociada al proceso direccionamiento estratégico, en la cual se registra la formulación y seguimiento de los indicadores de procesos. Información que se encuentra publicada en el seguimiento de cada uno de los procesos.

- Se cuenta con la formulación y publicación de los siguientes indicadores:
  - Participación y servicio al ciudadano (efectividad)
  - Servicio al ciudadano (eficacia)
  - Participación ciudadana (eficacia)
  - Talento humano (eficiencia y efectividad)
  - Gestión administrativa (eficacia)
  - Adquisición de bienes y servicios (eficacia)
  - Administración de bienes (eficacia)
  - Administración logística (eficiencia)
  - Gestión documental (eficacia)
  - Gestión del cobro (eficacia)
  - Representación judicial (eficacia, eficiencia y efectividad)
  - Conceptos jurídicos (eficiencia)
  - Gestión de Tecnologías de la Información (efectividad)
  - Desarrollo de las Soluciones Informáticas (efectividad y eficacia)
  - Gestión y Operaciones de la Infraestructura Tecnológica (eficacia)

#### **Dificultades**

- Aun cuando se cuenta con las encuestas de satisfacción al cliente y partes interesadas, estas no se encuentran asociadas a un proceso de seguimiento y evaluación de los subprocesos de servicio al ciudadano y participación ciudadana, conforme lo establece el manual técnico MECI 2014 en su anexo 4 (formato fase de diagnóstico).
- Algunos procesos y subprocesos no presentan políticas de operación tal como se estableció en el Acta del Comité de Coordinación de Control Interno No. 01 de marzo de 2015.

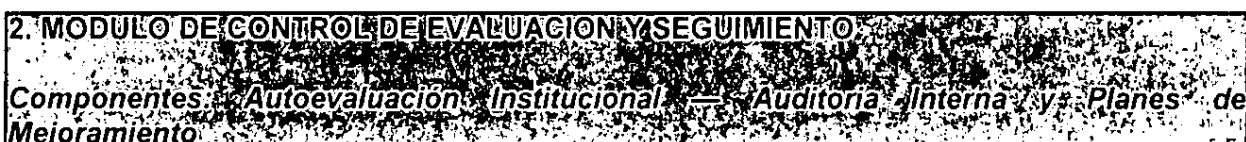
### **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

#### **Logros**

- Se realizó la integración del mapa de riesgos institucional con el mapa de riesgos de corrupción.
- Se efectuó la revisión y actualización de los mapas de riesgos de la mayor parte de los procesos.

#### **Dificultades**

- La política de gestión de riesgos, definida en el código de ética y buen gobierno, no presenta de forma clara los objetivos a lograr ni las estrategias para establecer cómo se van a desarrollar a largo, mediano y corto plazo.



Considera aspectos que permiten valorar la efectividad del control interno, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos y los resultados de la gestión.

## AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

### Logros

- Se envió un comunicado interno a todos los líderes de los procesos informando la obligatoriedad de realizar un informe de gestión anual por procesos en el formato establecido en el SIGME.
- Los resultados reportados en el Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno 2014 se han revisado y se han establecido directrices por la alta dirección en las instancias de comité directivo y de coordinación de control interno. Las acciones a ejecutar se encuentran documentadas en las respectivas actas, correspondientes a los meses de marzo y mayo de 2015.
- La Oficina de Control Interno continúa desarrollando la estrategia de fortalecimiento del autocontrol a través de la aplicación de talleres y encuestas para la autoevaluación de controles y el autocontrol en los procesos que se encuentran pendientes de abordar.

## AUDITORIA INTERNA Y PLANES DE MEJORAMIENTO

### Logros

- El Programa Anual de Auditorías Internas 2015 elaborado por la Oficina de Control Interno se ha ejecutado de conformidad con las fechas programadas y aprobadas mediante acta por parte del Comité de Coordinación de Control Interno.
- Se avanzó en la integralidad de las auditorías de gestión con las auditorías de la calidad, a través de la programación, coordinación y consolidación de un expediente virtual en Orfeo por proceso, en donde reposan los documentos y registros de las auditorías internas por parte de la Oficina de Control Interno.
- Se evidencian acciones correctivas, preventivas y de mejora cerradas con el diligenciamiento de la verificación de eficacia y efectividad en los formatos establecidos en el SIGME y debidamente reportados a la Oficina Asesora de Planeación.
- Se cuenta en el SIGME con planes de mejoramiento consolidado por procesos (ACPM) que involucra todas las oportunidades generadas por diferentes fuentes como Contraloría General de la República, auditorías internas de gestión y de la calidad, análisis del producto no conforme y análisis de los indicadores.

## 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### *Componente Información y Comunicación Interna y Externa*

Vincula a la Entidad con su entorno, facilita la ejecución de sus operaciones internas y la participación directa del usuario.

### Logros

- La entidad se encuentra trabajando en la documentación de un sistema de gestión de la seguridad de la información, requerido de conformidad con la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que le permita a la superintendencia asegurar controles de seguridad suficientes y que protejan los activos de información, brindando confianza a las partes interesadas.
- De acuerdo con la ley de transparencia 1712 de 2014 y el Decreto 103 del 2015, la SSPD cumple con las publicaciones a través de la página web, según los requerimientos normativos de la entidad en el link: <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>
- Se están construyendo mecanismos en la intranet para recibir sugerencias o solicitudes por parte de los funcionarios, así como propuestas para el mejoramiento continuo de la gestión.

### Dificultades

- La multiplicidad de tipos documentales en las tablas de retención documental genera dificultades en la identificación, asignación, trámite y respuesta de las peticiones, quejas y reclamos de tal forma que no permite evidenciar la culminación de los respectivos trámites.

### RECOMENDACIÓN

Incluir las encuestas de satisfacción al cliente y partes interesadas asociarlas al proceso de participación ciudadana.

Dar continuidad a la culminación de la formulación de las políticas de operación de los procesos y subprocesos que se encuentra pendientes.

Efectuar seguimiento periódico por parte de los jefes de dependencias y sensibilizar a los usuarios del sistema de gestión documental ORFEO en el sentido de efectuar dentro de los tiempos establecidos en cada uno de los trámites, el cierre de la gestión realizada, de tal forma que el volumen de trámites en gestión se vea disminuido cada vez.

Considerando que la Entidad se encuentra en la etapa de ejecución del Plan Indicativo cuatrienal 2015-2018, se recomienda a la alta dirección verificar y ajustar, si es necesario, la metodología y herramientas existentes para el ejercicio del autocontrol y el seguimiento al avance y/o cumplimiento de las actividades propuestas, de tal manera que se asegure la oportunidad en el conocimiento y toma de decisiones para subsanar las posibles desviaciones en el logro de los objetivos propuestos.

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

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