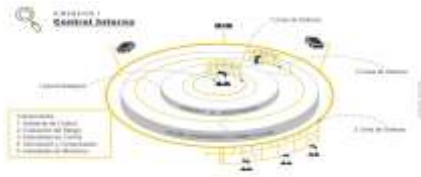


Nombre de la Entidad:	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Periodo Evaluado:	Primer semestre de 2023



Estado del sistema de Control Interno de la entidad

98%

Conclusión 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	Esto se logra a través del compromiso de la Alta de Dirección con el fomento de la cultura de integridad, transparencia y ética y la definición de responsabilidades en todos los niveles de la Entidad. La Superservicios cuenta además con una gestión de riesgos documentada, que va desde su identificación, valoración, diseño de controles y tratamiento de abordaje de riesgos, cuando se requiere. La Entidad cuenta con un plan de comunicaciones que comprende los canales de comunicación y los lineamientos para el manejo de la información interna y externa, además dispone de herramientas tecnológicas para la captura, registro, conservación y acceso de la información, como el Sistema de Gestión Documental CRONOS, el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional -SISGESTIÓN y Sistema Único de Información SUI. Por último, la Entidad cuenta con el Proceso de Evaluación de la Gestión Institucional que detecta posibles desviaciones y genera alertas para la mejora continua de sus procesos.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	El Sistema de Control Interno - SCI -, de la Superservicios es efectivo para los objetivos objeto de esta evaluación, ya que cada uno de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno, se encuentra presente y funcionando. Todo ello se lleva a cabo con el objetivo de alcanzar la misión y objetivos institucionales, cumpliendo con las normas constitucionales y legales vigentes, y en consonancia con las políticas trazadas por la Alta Dirección. En tal sentido, el SCI de la Superservicios es un activo importante para la Entidad, dado que posibilita el cumplimiento de su referente estratégico, la protección de sus recursos, la prevención del fraude y la corrupción, y la mejora de sus servicios.
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	La Superservicios tiene documentado el esquema de líneas de defensa en la Matriz de Roles y Responsabilidades (DE-R-004) del Proceso de Direccionamiento Estratégico. Desde la línea estratégica, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno hace seguimiento al estado del Sistema de Control Interno en la Entidad. Este esquema identifica las líneas de reporte y monitoreo que permiten contar con información para la toma de decisiones efectivas y establecimiento de controles en respuesta a las evaluaciones de la gestión institucional. Estos mecanismos fortalecen el Sistema de Control Interno, en la medida en que ningún servidor tiene control sobre todas las fases de un proceso, pues las responsabilidades se encuentran segmentadas en las líneas de defensa, lo que contribuye a la transparencia en sus procesos.

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	98%	<p>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.</p> <p>La Entidad ha establecido canales de comunicación para la presentación y atención de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones - PQR- 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.</p>	100%	La Superservicios ha fortalecido institucionalmente la gestión de sus riesgos, por lo que se evidencian avances significativos en la actualización de la Política de Gestión (Administración) Riesgos. La Entidad monitorea y evalúa sus riesgos, contando con una herramienta sistematizada, módulo de riesgos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME-, que facilita la labor de cada una de las líneas de defensa respecto a la gestión de dichos riesgos y la toma de decisiones al interior de la Entidad.	-2%
Evaluación de riesgos	Si	94%	<p>La Entidad cuenta el Módulo de Mapa de Riesgos (SIGME), 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 realizan el seguimiento y la evaluación de los riesgos identificados, así como el fortalecimiento de los controles correspondientes.</p> <p>La Entidad ha demostrado su compromiso en la actualización anual de la Política de Administración del Riesgo y en la identificación de las amenazas que enfrenta en su gestión, 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 CICC establecidas en el artículo 4 de la Resolución 20171000202565 se encuentra 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.</p>	100%	Se destaca en la Superservicios una adecuada segregación de funciones, roles y responsabilidades evidenciada en el Manual de Funciones, en los procesos de la entidad y en la matriz de roles y responsabilidades prevista en el proceso de Direccionamiento Estratégico; se articulan los sistemas de gestión con el Sistema de Control Interno mediante la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; y la Entidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME-, en el cual se encuentran documentados todos sus procesos, lo que permite la revisión y ajuste constante de los mismos, en procura del mejoramiento continuo de la gestión institucional. Además, la implementación del esquema de líneas de defensa, contribuye a la mitigación de los riesgos asociados a la gestión institucional, para el logro de los objetivos institucionales. Sin embargo, en la revisión anual realizada por la OCI a la implementación de los sistemas de control, se encontró que resultado de las auditorías internas, existen No Conformidades de los sistemas auditados sobre los cuales no se han formulado las correspondientes ACPM.	-6%
Actividades de control	Si	96%	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>No obstante lo anterior, 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 INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE-1-004.</p>	100%	<p>En términos generales, la Superservicios cuenta con herramientas tecnológicas robustas y seguras, capaces de gestionar y realizar procesos transaccionales para apoyo de la operación de la Entidad, además dispone de información confiable y segura para la prestación del servicio y el cumplimiento de las responsabilidades de control interno y toma de decisiones, contando con canales que permiten la comunicación interna y externa efectiva. Sin embargo, durante el periodo de la evaluación y en relación con el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, la Oficina de Control Interno generó una alerta preventiva y adelantó una auditoría, todo lo cual puso en evidencia falencias en la planeación e implementación del aplicativo CRONOS que afectaron, de manera significativa, la gestión institucional.</p> <p>En tal sentido, existe una oportunidad de mejora, durante el periodo de estabilización del aplicativo CRONOS, de forma tal que puedan revisarse sus funcionalidades para que se constituya en una herramienta que satisfaga, razonablemente, las necesidades de la Superservicios.</p>	-4%
Información y comunicación	Si	100%	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Durante el periodo evaluado, la Superservicios ha adelantado acciones para la estabilización del Sistema de Gestión Documental - CRONOS, atendiendo las necesidades de los procesos institucionales.</p>	100%	El Sistema de Control Interno de la Superservicios, viene operando en el marco de la estructura de las líneas de defensa, a través de la cual se define la responsabilidad y autoridad frente al control de la gestión institucional. Cabe anotar que durante el periodo de seguimiento, las líneas de defensa se han desarrollado de la siguiente manera: En la línea estratégica, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno ha verificado el cumplimiento y resultados de Plan Anual de Auditorías 2022. La 2 línea de defensa ha realizado los seguimientos y reportes a su cargo en relación con la gestión adelantada por la 1ª línea de defensa y la 3ª línea de defensa ha remitido a cada líder responsable de las unidades auditables, los resultados de las auditorías y seguimientos realizados, realizando además el seguimiento a los planes de mejoramiento interno y externo (Plan de Mejoramiento Institucional), verificando la efectividad de las acciones para determinar si las mismas eliminan la causa que le dio origen. Aun cuando todos los lineamientos evaluados están presentes y funcionando, como oportunidad de mejora, se debe actualizar la Resolución SSPD 20171000202565 del 17 de octubre de 2017, por la cual se regula el funcionamiento del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, de acuerdo con los Decreto 1369 de 2020, por "...el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".	0%

<p style="text-align: center;">Monitoreo</p>	<p style="text-align: center;">SI</p>	<p style="text-align: center;">100%</p>	<p>La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII -, en calidad de 2ª línea de defensa, hace seguimiento al cumplimiento de la gestión, identificando desviaciones a través de las herramientas gerenciales de indicadores de gestión, seguimiento al Plan de acción, monitoreo de riesgos entre otras, frente a las cuales los líderes de los procesos formulan acciones de mejora, que a su vez son monitoreadas por dicha dependencia, para asegurar la mejora continua en el Módulo de ACPM del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).</p> <p>Por su parte, la Oficina de Control Interno – OCI -, en su calidad de 3ª línea de defensa, realiza evaluación independiente a la gestión institucional respecto a los planes, programas, proyectos, políticas, procesos y procedimientos de la Entidad. La herramienta para su accionar es el Plan anual de auditorías que contiene programación para auditoría de gestión, informes de ley y seguimientos, cuyos resultados son remitidos a la Alta Dirección y líderes de los procesos como insumo para la toma de decisiones de la entidad y formulación de acciones de mejora.</p> <p>La Oficina de Control Interno cierra su ciclo con el seguimiento y calificación de la eficacia de las acciones de mejora propuestas para abordar desviaciones y/o debilidades identificadas por las Auditorías Internas y externas.</p>	<p style="text-align: center;">100%</p>	<p>En el marco del esquema de líneas de defensa implementado en la Superservicios y de conformidad con los roles de cada una de estas, se evidencia la realización de las actividades de monitoreo seguimiento y evaluación frente a los planes, programas, proyectos, políticas, procesos y procedimientos de la Entidad, cuyos resultados fueron comunicados a la Alta Dirección, como sustento 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.</p>	<p style="text-align: center;">0%</p>
---	---------------------------------------	--	--	--	--	--