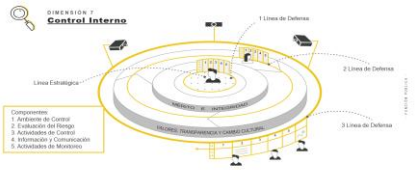


Nombre de la Entidad:	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Período Evaluado:	Primer semestre de 2024



Estado del sistema de Control Interno de la entidad

100%

Conclusion 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	En la evaluación del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios -, para el período verificado, se evidenció que la estructura de control basada en los cinco componentes del Modelo Estándar de Control – MECI –, opera de manera integrada, mediante la mejora y mantenimiento de las actividades que permiten el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional previstas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	En términos generales, el Sistema de Control Interno de la Superservicios es eficaz, ya que se evidencian, en su diseño e implementación, diversos mecanismos de control de la gestión la Entidad que aseguran, razonablemente, el cumplimiento de la planeación institucional durante el período evaluado. Además, la Entidad dispone de una Política de Gestión del Riesgo que guía la actuación de las líneas de defensa, proporcionando seguridad en el logro de la misión y de los objetivos institucionales.
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 posee una institucionalidad sólida, establecida y documentada dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que acoge la estructura de las Líneas de Defensa. Esto facilita la identificación de riesgos, el establecimiento de controles, la generación de alertas y la mejora continua, de conformidad con los roles y responsabilidades de cada línea. Así mismo, la Entidad cuenta con diversos comités y oficinas, como el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y la Oficina de Control Interno, entre otras instancias, que facilitan la identificación y actuación de las distintas líneas de defensa.

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	100%	<p>Se observa que la Superservicios cuenta con las condiciones propicias para el desarrollo y mantenimiento del Sistema de control interno, al prever la asignación de roles en todos los niveles de autoridad y establecer claras líneas de reporte. La planeación estratégica de la Entidad se lleva a cabo bajo los lineamientos de la Alta Dirección y mediante la acción de las diversas líneas de defensa que facilitan el seguimiento y la implementación de los controles necesarios para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.</p> <p>La Entidad cuenta con la documentación estandarizada de las competencias del talento humano, procesos y procedimientos aplicados al ciclo de vida de los servidores, la implementación del Plan Institucional de Capacitación y del Programa de Bienestar Social e Incentivos, entre otros y el funcionamiento de un Comité de Convivencia Laboral, para la atención de quejas por acoso laboral. Además, se mantiene la prevención de principios y valores establecidos en su Código de Ética e Integridad y los lineamientos dados en materia de conflicto de interés.</p> <p>Producto de los Informes y Seguidos llevados a cabo por la Oficina de Control Interno, se han logrado generar recomendaciones u observaciones que permiten la toma de decisiones a la Alta Dirección, en temas relacionados con Planes de Mejoramiento, Austeridad en el gasto, Gestión del Riesgo, Plan de Transparencia y Ética Pública, Conciliación y Defensa Jurídica, entre otros.</p> <p>La Entidad cuenta con un ambiente de control que reconoce el compromiso de la Alta Dirección, así como el papel de liderazgo de los responsables de las unidades de gestión institucional y del Comité Institucional de Coordinación de Control.</p>	100%	<p>La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios demuestra su compromiso con el Sistema de Control Interno a través de una serie de acciones, entre las que se encuentran: La existencia y funcionamiento de Políticas de Control Interno, Gestión de Riesgos, Comunicación e Información, y Gestión Documental; el desarrollo constante de estrategias para la difusión e interiorización de conductas éticas alineadas al cumplimiento de los deberes de los servidores públicos; la provisión de instrumentos adecuados de planeación, seguimiento y evaluación y concretamente, la evaluación periódica de la planeación institucional; la documentación y ejecución del Proceso de Gestión del Talento Humano que abarca procedimientos estandarizados relativos al ciclo de vida de los servidores, así como la existencia del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y del Comité de Gestión y Desempeño formalmente constituidos, reglamentados y funcionando.</p>	0%
Evaluación de riesgos	Si	100%	<p>La Superservicios identifica, monitorea y evalúa los riesgos a los que están expuestos todos sus procesos, tanto a nivel central como territorial. Para ello, cuenta con una herramienta sistematizada, el módulo de riesgos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), que facilita la labor de cada una de las líneas de defensa en la gestión de riesgos.</p> <p>La Política de Gestión de Riesgos y el Instructivo para la Administración de Riesgos guían las acciones de las líneas de defensa en la identificación, manejo, seguimiento, monitoreo y evaluación de los riesgos de la Entidad. Los resultados de estas actividades se comunican a la Alta Dirección y a los líderes de procesos, facilitando la toma de decisiones en la gestión de riesgos y el fortalecimiento de los controles para su mitigación, tanto en diseño como en implementación.</p> <p>No obstante, se presentó la materialización de riesgos, en el período evaluado, las dependencias responsables tomaron las medidas para subsanar la situación.</p>	100%	<p>La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios lleva a cabo la identificación, monitoreo y evaluación de los riesgos que afectan a todos sus procesos, tanto a nivel central como territorial. Para este fin, cuenta con la herramienta sistematizada "módulo de riesgos" del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), la cual facilita la labor de cada una de las líneas de defensa en la gestión de estos riesgos. Este trabajo se realiza en consonancia con la Política de Gestión de Riesgos y el Instructivo para la Gestión de Riesgos, que guían las acciones de las líneas de defensas en la identificación, manejo, seguimiento, monitoreo y evaluación de los riesgos de la entidad. Los resultados de estas actividades se comunican a la Alta Dirección y a los líderes de procesos, lo que facilita la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los riesgos y el fortalecimiento de los controles para mitigarlos, tanto en su diseño como en su implementación.</p> <p>En el período evaluado, se destaca la actualización de la Política de Gestión del Riesgo, en la Entidad, aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y la identificación de riesgos de soborno, de acuerdo con los lineamientos del Sistema de Gestión Antisoborno.</p>	0%
Actividades de control	Si	100%	<p>La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), por parte de la Superservicios, permite la articulación de los sistemas de gestión de la Entidad con el sistema de control interno. Cabe destacar que la Entidad cuenta con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), donde se documentan todos sus procesos, permitiendo su revisión y ajuste constante para el mejoramiento continuo de la gestión institucional.</p> <p>La infraestructura tecnológica que soporta el funcionamiento de la Superservicios incluye mecanismos de control documentados, monitoreados y evaluados, proporcionando seguridad a la información institucional. Además, la Entidad cuenta con una adecuada segregación de funciones a nivel de empleos de planta, dependencias y grupos funcionales, lo que permite controlar y mitigar los riesgos a los que está expuesta en el desarrollo de su misión y en la consecución de sus objetivos estratégicos.</p>	100%	<p>Las líneas de defensa de la entidad, a través de sus actividades de monitoreo, reporte, seguimiento y evaluación, contribuyen al mejoramiento de los procesos y a la toma de decisiones para corregir desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas actividades se realizan con base en los planes de acción de las dependencias, que están articulados con el plan estratégico de la entidad, el Plan Sectorial del Sector Planeación y el Plan Nacional de Desarrollo. Los resultados se informan a la alta dirección y los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la toma de las decisiones correspondientes.</p> <p>Es de resaltar la adecuada segregación de funciones, evidenciada en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todo lo cual se concreta en su Manual de Funciones, en los procesos de la entidad y en la matriz de roles y responsabilidades prevista en el proceso de Dirección Estratégica.</p>	0%
Información y comunicación	Si	100%	<p>La Superservicios utiliza sistemas de información para la captura y procesamiento de datos, cumpliendo con los requerimientos de información necesarios para su gestión. Además, cuenta con un canal de denuncia anónima y confidencial en su página web, denominado Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción.</p> <p>Para facilitar su comunicación efectiva, a nivel interno y externo, la Superservicios dispone de directrices claras y documentadas que garantizan la integridad, confidencialidad y acceso de los datos e información necesarios para el desarrollo de todos sus procesos y el funcionamiento del control interno. Entre estos lineamientos se encuentran en la Política de Comunicación e Información que se encuentra en el Código de Buen Gobierno del Proceso de Dirección Estratégica y el Proceso de Comunicaciones con sus documentos asociados, del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).</p> <p>Como canal de comunicación externa con los grupos de valor, se destaca el Sistema Único de Información (SUI), a través del cual los prestadores de servicios públicos domiciliarios reportan información a la Superservicios, para el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control.</p>	89%	<p>La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuenta con lineamientos claros y documentados para garantizar una comunicación adecuada, tanto interna como externa. Estos lineamientos aseguran la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información que facilitan el desarrollo de sus procesos y el funcionamiento del control interno.</p> <p>Además, la Entidad también cuenta con sistemas de información para capturar y procesar datos, así como un canal de denuncia anónima y confidencial en su página web, que es la Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción.</p> <p>Los canales de comunicación externa definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con los grupos de valor son reconocidos en el Sistema Único de Información (SUI) es uno de los canales más destacados.</p> <p>A pesar de la ejecución del Proyecto de Estabilización del Sistema de Gestión Documental - CRONOS -, este aplicativo presenta debilidades frente a los requerimientos funcionales de sus usuarios, en particular los colaboradores que participan en la ejecución de los Procesos de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social, en relación con la captura, procesamiento, integridad y disponibilidad de la información. Lo anterior se evidencia en el Acta de Cierre del Proyecto de Estabilización del Sistema de Gestión Documental - CRONOS (ACC-T1-016), y en el Informe de Consultoría Estratégica AAA (Autoconocimiento, Autoevaluación y Autocontrol) al Proceso de Fortalecimiento del Control Social (Memorando 20231406105743 del 31/08/2023).</p>	11%
Monitoreo	Si	100%	<p>En desarrollo del esquema de líneas de defensa implementado en la Superservicios, y de acuerdo con los roles de cada una de estas, se evidencia la realización de actividades de monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos, políticas, procesos y procedimientos de la Entidad.</p> <p>Gran parte de las mejoras en los procesos de la Entidad son impulsadas por la Alta Dirección, basándose en las observaciones y recomendaciones de la tercera línea de defensa. Estas recomendaciones, presentadas en informes de auditoría y seguimientos, se centran en fortalecer los controles asociados a los riesgos de los procesos, garantizando así el cumplimiento de las metas de la Entidad.</p> <p>El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) de la Superservicios subraya las responsabilidades que deben asumir las distintas líneas de defensa dentro del Sistema de Control Interno (SCI).</p> <p>Se destaca las estrategias para el fortalecimiento de la cultura de autocontrol implementada por la OCI, a nivel central, en el primer semestre de 2024, mediante la presentación del video "Sistema de Control Interno, Roles y Responsabilidades" y de los Talleres de "Fútbol y Líneas de Defensa" y "Quién Quiere ser el Defensor No. 1", a través de los cuales se socializan los conceptos básicos del control interno como sistema, con énfasis en el Esquema de Líneas de Defensa y en el Principio de Autocontrol.</p>	100%	<p>La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios lleva a cabo un monitoreo y evaluación constante de la gestión de riesgos, en línea con los lineamientos establecidos en la Política de Gestión de Riesgos y el Instructivo de Gestión de Riesgos. Los resultados de las evaluaciones independientes realizadas por la tercera línea de defensa proporcionan retroalimentación objetiva a los líderes de procesos y la Alta Dirección, lo que facilita la toma de decisiones relacionadas con el diseño e implementación de acciones de mejora para abordar las deficiencias detectadas en dichos procesos.</p> <p>Además, se realiza un seguimiento mensual al Plan de Acción de la Oficina de Control Interno, que incluye el Plan Anual de Auditorías para el 2023, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.</p> <p>La segunda y tercera línea de defensa llevan a cabo el seguimiento y evaluación de la eficacia, respectivamente, de las acciones de mejora formuladas en la entidad mediante una herramienta automatizada (Módulo de ACPM del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME). Asimismo, la entidad evalúa la percepción de los servicios (PQRS) para mejorar el sistema de control interno institucional.</p> <p>Se destaca, en el período evaluado, la actualización de la reglamentación interna del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a través de la expedición de la Resolución 20231000633795 del 09/10/2023.</p>	0%