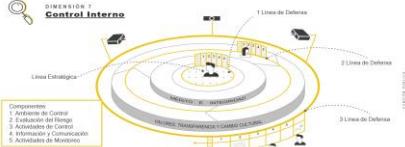


Nombre de la Entidad:	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	
Periodo Evaluado:	Primer semestre de 2025	



Estado del sistema de Control Interno de la entidad

99%

Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno

¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Sí / en proceso / No) (Justifique su respuesta):	Si	En la evaluación del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios -, en el periodo 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? (Sí/No) (Justifique su respuesta):	Si	El Sistema de Control Interno de la Superservicios es efectivo, ya que evidencia en su funcionamiento que diferentes mecanismos de control aplicados en los procesos de la Entidad, aseguren de manera razonable el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, permitiendo realizar diferentes verificaciones y evaluaciones de forma oportuna que permiten detectar las vulnerabilidades en la ejecución de los programas y planes de acción de acuerdo con las normas constitucionales vigentes, y en consonancia con las políticas trazadas por la Alta Dirección para la implementación de acciones correctivas o de mejora.
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Líneas de defensa) que le permite la toma de decisiones frente al control (Sí/No) (Justifique su respuesta):	Si	El esquema de líneas de defensa implementado en la entidad está definido y funcionando, con la participación activa de la alta dirección, líderes de procesos, Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, Oficina de Control Interno y los diversos comités que funcionan en la entidad, por otro lado se encuentra documentado en los aplicativos Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional - (SISGESTION) y el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) determinando roles y responsabilidades en la matriz (DE-R-004) del Proceso de Direccionamiento Estratégico. 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	100%	<p>Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas</p> <p>En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se demuestra el compromiso institucional con el Sistema de Control Interno 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. La Entidad ha establecido canales de comunicación para la presentación y atención de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones - PQRF- y genera informes y establecen procedimientos para la resolución de las mismas. Se han establecido roles y responsabilidades 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 línes institucionales.</p>	98%	<p>El compromiso institucional de la SSPD con el Sistema de Control Interno se evidencia en la implementación y funcionamiento de las Políticas de Control Interno, Gestión de Riesgos, Comunicación e Información y Gestión Documental. Además, se desarrollan constantemente estrategias para promover y consolidar el Código de Integridad y Ética. Este compromiso también se refleja en la adecuada planificación, seguimiento y evaluación mediante instrumentos bien definidos, la realización de evaluaciones periódicas de la planeación institucional y la revisión constante del Plan Sectorial de Gestión y Mejora. Talento Humano, que incluye procedimientos estandarizados para el ciclo de vida de los servidores. Asimismo, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno está formalmente constituido, reglamentado y opera de manera efectiva, reforzando la gestión integral del sistema.</p> <p>Con todo, existe una oportunidad de mejora en este componente, representada en la necesidad de incluir en el Plan Institucional de Capacitación y en los programas de inducción y reinducción el ejercicio articulado de las funciones inspección, vigilancia y control de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, atribuida a la Entidad, abarcando su entendimiento normativo y de proceso. Lo anterior, en razón de las debilidades de conocimiento, apropiación y articulación por parte de los servidores de las dependencias misionales e identificadas por la Oficina de Control Interno en su informe de auditoría de gestión con radicado 202414400190313 del 18/12/2024.</p>	2%
Evaluación de riesgos	Si	97%	<p>Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas</p> <p>El Sistema de Control Interno de la Entidad está bien estructurado y cuenta con una documentación adecuada en el Módulo de Mapa de Riesgos (SIGME), lo que le permite gestionar sus riesgos de manera efectiva y cumplir con su misión y objetivos institucionales. 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 defensa para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos en 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. Sin embargo en el informe de Gestión de riesgos del primer Cuatrimestre de 2025 (Radicado 20251400070783 del 19/05/2025), se evidencian hallazgos y aspectos por mejorar ya reportados en la vigencia 2024 con la descripción de una Alerta Temprana para 2024 ya que de la muestra seleccionada de los riesgos el 50% carece de planes de tratamientos activos o actualizados evidenciando falta de seguimiento y adaptación a las condiciones actuales.</p>	97%	<p>La SSPD identifica, monitorea y evalúa los riesgos asociados a todos sus procesos, tanto a nivel central como territorial, utilizando el módulo de riesgos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), una herramienta sistematizada que opera dentro de las líneas de defensa en la gestión de riesgos. Esta gestión se basa en la Gestión de Riesgos de Riesgos, que incluye la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, así como la formulación de planes de respuesta y seguimiento. Los resultados de estas actividades se comunican a la Alta Dirección y a los líderes de procesos, facilitando la toma de decisiones relacionadas con la gestión de riesgos y el fortalecimiento de los controles necesarios para su mitigación, tanto en su diseño como en su implementación.</p> <p>No obstante lo anterior, en el informe de riesgos de 2024 (Radicado 20241400190573 del 18/12/2024), se evidencia la reincidencia de la SSPD en diversos aspectos para mejorar, ya observados en el informe de riesgos de 2023, sin que la Entidad haya adoptado las medidas requeridas para su subsanación.</p>	0%
Actividades de control	Si	100%	<p>Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas</p> <p>Las actividades de control desarrolladas en el marco del seguimiento a las líneas de defensa de la Superservicios, permiten la detección y preventión de desviaciones e incumplimientos que pueden afectar la gestión institucional, contribuyendo a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos.</p> <p>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 de Planeación y el Plan Nacional de Desarrollo. Los resultados se informan a la alta dirección y los miembros del Comité Institucional del Control Interno para la toma de las decisiones correspondientes.</p> <p>Finalmente se evidencia una adecuada segregación de roles y responsabilidades propuesta en el Manual de Funciones, en los procesos de la entidad y en la matriz de roles y responsabilidades propuesta en el proceso de Direccionamiento Estratégico que se articulan en los sistemas de gestión con el Sistema de Control Interno mediante la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG;</p>	96%	<p>Se evidencia una adecuada articulación entre los sistemas de gestión de la SSPD y el sistema de control interno, gracias a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), lo que asegura una gestión eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la Entidad.</p> <p>Además, la operación de la Entidad está respaldada por una infraestructura tecnológica y está sujeta a monitoreo, seguimiento y evaluación desde tres perspectivas: Los líderes de proceso, como primera línea de defensa; los seguimientos realizados por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII), como segunda línea de defensa y la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno (OCI), como tercera línea de defensa.</p> <p>En términos generales, la SSPD demuestra solideses en la segregación de funciones y en la implementación del esquema de líneas de defensa, lo que fortalece los roles y responsabilidades frente al Sistema de Control Interno. Los controles diseñados e implementados contribuyen significativamente a mitigar los riesgos identificados, los cuales son analizados considerando el contexto estratégico y las particularidades de los procesos institucionales.</p> <p>No obstante lo anterior, la norma orgánica de la SSPD (Decreto 1389 de 2020), contiene vacíos y aspectos sujetos a interpretación para el ejercicio de las funciones misionales de la Entidad que deben abordarse desde los procedimientos internos, con el propósito de precisar el alcance de las mismas a cargo de los servidores y dependencias implicadas y facilitar el cumplimiento de los fines institucionales. (Radicado 20241400190313 del 16/12/2023).</p>	4%
Información y comunicación	Si	100%	<p>Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas</p> <p>La Entidad cuenta con procedimientos y herramientas tecnológicas necesarias para gestionar y llevar a cabo las comunicaciones internas y externas de acuerdo con las directrices establecidas, lo que garantiza la integridad, confidencialidad y acceso de los datos e información necesaria para el desarrollo y el funcionamiento del control interno. Estas permiten una adecuada comunicación, tanto interna como externa, por diversos canales de atención (presencial, telefónico y virtual). En la página web de la Superservicios se dispone del Canal de denuncias de Corrupción y soborno para recibir las quejas del ciudadano en estos aspectos.</p> <p>Entre otros lineamientos que dispone la Superservicios se encuentran en la Política de Comunicación e Información que se encuentra en el Código de Buen Gobierno del Proceso de Direccionamiento Estratégico y el Proceso de Comunicaciones y sus respectivos artículos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).</p>	96%	<p>La SSPD dispone de sistemas de información diseñados para capturar y procesar datos que satisfacen los requerimientos definidos para su gestión. Además, cuenta con una Política de Comunicación e Información y un canal de denuncia anónima y confidencial en su página web, denominado Canal de denuncias de Corrupción y Soborno, que contribuyen al adecuado funcionamiento del sistema de control interno en la Entidad.</p> <p>Se mantiene en la SSPD la estrategia "Grupos primarios" que promueve el conocimiento actual, por parte de todos los colaboradores de la Entidad, sobre los retos, logros y avances en la gestión institucional, para el fortalecimiento de una cultura de transparencia y participación.</p> <p>Sin embargo, la OCI en su rol de evaluación y seguimiento determinó que los servidores de las áreas misionales de la Entidad tienen un entendimiento parcial del referido estratégico y de los lineamientos dados por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios (Radicado 20241400190313 del 16/12/2023), por lo que se requiere fortalecer la comunicación interna vertical en la Entidad.</p>	4%
Monitoreo	Si	100%	<p>Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas</p> <p>En el marco del esquema de líneas de defensa, el Sistema de Control Interno implementado en la Superservicios, evidencia la realización de actividades de monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos, políticas, procesos y procedimientos de la Entidad.</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 generadoras de indicadores de gestión, asumiendo el 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 monitorizadas 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 calidad de 3ª línea de defensa, realiza evaluación independiente y perimetralizada referente a los planes, programas, proyectos, políticas, procesos y procedimientos de la Entidad generando alertas tempranas, en cumplimiento de su rol de enfocarse hacia la preventión. La herramienta para su acción es el Plan anual de auditorías que contiene programación para auditorías de gestión, informes de ley y seguimientos, cuyos resultados son remitidos a la Alta Dirección y líderes de los procesos como ínsumo para la toma de decisiones de la entidad y formulación de acciones de mejora. En el periodo evaluado se generaron Alertas preventivas referentes a la auditoría financiera por parte de la Contraloría General de la República CGR. En el informe de Gestión de riesgos del primer Cuatrimestre de 2025 (Radicado 20251400070783 del 19/05/2025), y en marco del proceso de Selección No. 2504 de 2023 "Superintendencias", se efectúan las audiencias públicas de escogencia de vacantes en los términos establecidos en los Acuerdos N° 0168 de 2020, N° 062 de 2023 y N° 019 de 2024. Radicado 20251400070853 del 16/05/2025.</p>	96%	<p>Dentro del esquema de líneas de defensa implementado en la Entidad, se evidencia un flujo eficiente de información. Esto se genera a partir de los monitoreos realizados por la primera línea de defensa, como autodenuncia de su gestión, los seguimientos de la segunda línea de defensa, que identifican debilidades en el Sistema de Control Interno y las evaluaciones independientes llevadas a cabo por la tercera línea de defensa. Dichos resultados son remitidos a la línea estratégica, donde se analizan y se emiten instrucciones orientadas a promover el mejoramiento continuo, contribuyendo de manera positiva al fortalecimiento de la gestión institucional.</p> <p>Se destaca la estrategia implementada por la Oficina de Control Interno, en el segundo semestre de 2024, para fortalecer la cultura de autodenuncia en la SSPD y que permitió la socialización de concepciones fundamentales de control interno, con enfoque especial en el Esquema de Líneas de Defensa, tanto nivel central como territorial. Esta estrategia incluyó la presentación del video "Sistema de Control Interno: Roles y Responsabilidades" y la realización de los talleres denominados "Fútbol y Líneas de Defensa" y "¿Quién Será el Defensor No. 1?".</p> <p>Con todo, existe una oportunidad de mejora en este componente, representada en la necesidad de formular e implementar acciones efectivas para solucionar el rezago presentado en la gestión de trámites de la Entidad, a cargo de la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio y sus direcciones territoriales, de acuerdo con la alerta emitida por la Oficina de Control Interno, bajo el Radicado 20241400059313 de 0/05/2024 y su seguimiento con Radicado 20241400190623 de 30/09/2024.</p>	4%