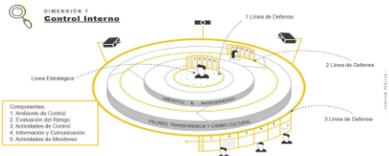


Nombre de la Entidad:	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Período Evaluado:	Segundo semestre de 2022



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	Se evidencia, en la evaluación del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios, que los componentes del Modelo Estándar de Control Interno – MECI -, se encuentran operando de manera integrada, a partir de la determinación de roles y responsabilidades a cargo de las líneas de defensa, todo lo cual contribuye al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales. La Entidad ha implementado las Políticas de Integridad y Talento Humano, mantiene actualizada su Política de Administración de Riesgos y los documentos asociados a sus procesos en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME -. La Superservicios cuenta con canales de comunicación internos y externos, también con los Comités de Gestión y Desempeño e Institucional de Coordinación de Control Interno que abordan la gestión institucional, en el marco de sus competencias, además se realizan evaluaciones y seguimientos independientes, elementos presentes y funcionando en la Entidad lo que permite la mejora continua.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	Evaluado el Sistema de Control Interno de la Superservicios, se concluye que éste es efectivo para los objetivos evaluados, dado que cada uno de los lineamientos definidos para los distintos componentes del Modelo Estándar de Control Interno – MECI -, dentro del instrumento de evaluación, se encuentran documentados en la Entidad, como planes, procesos, políticas, estrategias, entre otros, y son implementados, monitoreados y evaluados de acuerdo a las competencias de las líneas de defensa, para la consecución de los objetivos institucionales. Se destaca la actualización de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, lo que permite abordar, con seguridad razonable a los riesgos a que está expuesta la gestión institucional.
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 ha implementado y documentado el esquema de líneas de defensa, con base en la determinación de roles y responsabilidades. En tal sentido, la Alta Dirección, los líderes de los procesos, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, la Oficina de Control Interno, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, conocen su función y contribución para el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno, su mantenimiento y mejora, para garantizar, de modo razonable, el cumplimiento de la misión y fines institucionales.

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%	El compromiso y liderazgo de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno se evidencia a través de la formulación, implementación y documentación de directrices como las estrategias continuas para la difusión e interiorización del Código de Ética e Integridad de la Entidad; la exigencia de declaración de conflictos de interés por parte de los colaboradores de la Entidad; las líneas de reporte estandarizadas para el seguimiento de la gestión institucional; los adecuados instrumentos de planeación, seguimiento y evaluación; la Política de Gestión (Administración) de Riesgos actualizada; y la existencia de procedimientos estandarizados del Proceso de Gestión del Talento Humano, aplicados en el ciclo de vida de los servidores. En este componente se evidencia una oportunidad de mejora en la consolidación de los resultados de la aplicación de la Política de Integridad en la Entidad, por parte del Comité de Gestión y Desempeño, Equipo de Trabajo Temático de Integridad, identificando los valores promovidos y las desviaciones presentadas.	100%	La Superservicios ha demostrado el compromiso con la integridad, mediante el despliegue permanente de estrategias para la difusión de los valores institucionales y la interiorización de lineamientos en materia de conflictos de interés. Además cuenta con la documentación estandarizada de las competencias del talento humano, procesos y procedimientos aplicados al ciclo de vida de los servidores. La Entidad tiene establecidos canales de comunicación PQRF y realiza, periódicamente, informes y estadísticas para identificar oportunidades de mejora. Existe una fortaleza en la estructura del sistema en el que se prevé la asignación de roles, en todos los niveles de autoridad, incluyendo líneas de reporte, además la planeación estratégica de la Entidad, se desarrolla bajo los lineamientos de la Alta Dirección y por la acción de las distintas líneas de defensa que facilitan el seguimiento y la aplicación de controles para el cumplimiento de los objetivos y fines institucionales. Se destacan los esfuerzos desplegados por la Entidad para evaluar el impacto de Plan Institucional de Capacitación - PIC -, de manera cuantitativa y cualitativa, mediante la evaluación, previa y posterior, de los conocimientos de los servidores, en la materia objeto de cada capacitación. Además, se cuenta con informes de evaluación del impacto de las actividades de formación del PIC.	0%
Evaluación de riesgos	Si	100%	La Superservicios ha fortalecido la gestión de riesgos mediante la actualización, cada año 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, acogiendo las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en sus auditorías y seguimientos.	100%	Desde la perspectiva de las fortalezas, la Superservicios ha demostrado su compromiso en la actualización anual de la Política de Administración (Gestión) del Riesgo y la definición de los tipos de riesgos a que está expuesta en su gestión, incluidos los riesgos de corrupción, fraude y seguridad de la información. El Sistema de Control Interno de la Entidad presenta una adecuada estructura y documentación (Módulo de Mapa de riesgos - SIGME), que permite gestionar adecuadamente sus riesgos y facilita el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales. Se destacan las actividades realizadas por la 2ª y 3ª líneas de defensa que permiten hacer seguimiento y evaluar los riesgos identificados, para el fortalecimiento de los controles correspondientes.	0%
Actividades de control	Si	96%	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 con la implementación de controles. Sin embargo, en la revisión anual realizada por la OCI a la implementación de los sistemas de gestión 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.	100%	En la Superservicios las actividades de control desarrolladas, en el marco del esquema de las líneas de defensa, permite la detección y prevención 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. Se destacan, como fortalezas, la segregación de funciones, en todos los niveles; la existencia 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. Se evidencia el compromiso de los líderes de los procesos para la mejora institucional a partir del conocimiento de los resultados de las actividades de seguimiento y evaluación antes indicadas.	-4%
Información y comunicación	Si	96%	En términos generales, la Superservicios cuenta con herramientas tecnológicas robustas y seguras, capaces de gestionar y realizar procesos transaccionales de apoyo de la operación de la Entidad, además dispone de información confiable y segura para el cumplimiento de la misión institucional y de las responsabilidades frente al Sistema de Control Interno y la toma de decisiones, contando con canales que permiten la comunicación interna y externa efectiva. Sin embargo, durante el período 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. En tal sentido, existe una oportunidad de mejoría, 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 documentales de la Superservicios.	100%	La Entidad cuenta con las herramientas tecnológicas requeridas para gestionar y realizar transacciones operacionales en apoyo de sus procesos, así como con políticas y lineamientos que permiten asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información. Se destaca la presencia de mecanismos claros y documentados que 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 Transparencia - Contra la Corrupción y el soborno, para recibir las quejas del ciudadano en estos aspectos.	-4%
Monitoreo	Si	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 a la gestión de riesgos y controles. Cabe anotar que durante el periodo de seguimiento, las líneas de defensa se han desarrollado de la siguiente manera: La línea estratégica, a través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno ha verificado el cumplimiento y resultados de Plan Anual de Auditorías 2022. La 2a línea de defensa ha realizado los monitoreos y reportes a su cargo respecto a la gestión institucional (riesgos, indicadores, plan de acción y ejecución presupuestal), y la 3ª línea de defensa informa de las desviaciones identificadas en su evaluación independiente y genera alertas preventivas, en cumplimiento de su rol de enfoque hacia la prevención. Aun cuando todos los lineamientos evaluados están presentes y funcionando, como oportunidad de mejora, se debe actualizar la Resolución SSPD 2017100202565 del 17 de octubre de 2017, por la cual se regula el funcionamiento del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, de acuerdo con el Decreto 1369 de 2020, por "...el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".	100%	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.	0%