

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno
Periodo: diciembre 2017 a marzo 2018

Jefe Oficina de Control Interno: Myriam Herrera Duran

Fecha de emisión: 09/03/2018

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 9° Reportes del responsable de control interno, que establece: “(...) El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave. (...)”, presenta a continuación el Informe Pormenorizado de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios correspondiente al período cuatrimestral entre el 12 noviembre 2017 al 10 de marzo de 2018, enfocado a partir del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que articula el nuevo Sistema de Gestión (el cual integra y articula los sistemas de: Gestión de Calidad, Sistema de Desarrollo Administrativo y Sistema de Control Interno) y que establece 7 dimensiones operativas que agrupan las 16 políticas de Gestión y Desempeño Institucional,

La SSPD¹ considerando los lineamientos, políticas, estrategias y herramientas de esta segunda versión del Modelo, viene trabajando desde los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, algunos aspectos y ha realizado en materia de gestión y desempeño acciones tendientes a iniciar el proceso de implementación del MIPG articulado con el MECI, así:

1. Dimensión Talento Humano

“MIPG concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados.”

Teniendo en cuenta que el MIPG opera a través de la puesta en marcha de siete (7) dimensiones, entre las cuales se encuentra el Talento Humano como corazón del Modelo, dentro de su accionar, se han implementado actividades que permiten materializar la mejora continua en la calidad de vida de los funcionarios constituyendo uno de los pilares fundamentales, que, alineados con la planeación estratégica y los objetivos institucionales, le permite a la Superservicios desarrollar cabalmente la función pública asignada por la constitución y la ley, obteniendo entre otros, los siguientes logros:

Modernización

Una vez elaborados los estudios técnicos para la modernización de la planta de la Superservicios, de conformidad con las observaciones y comentarios efectuados durante todo el proceso por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, se obtuvo la viabilidad técnica por parte de dicha entidad, la cual fue remitida al Departamento Nacional de Planeación el 09/11/2017; de igual forma, es importante señalar que el Ministerio de Hacienda, mediante radicados el 18/12/2017 allegó la viabilidad presupuestal correspondiente. Los Decretos de estructura de planta y funciones de la Superservicios se encuentran firmados por los Directores del

¹ Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

DNP² y DAFF³. Al cierre de la vigencia no culminó tal proceso de aprobaciones, actualmente se encuentran en trámite en el MHCP⁴.

Es así que bajo el liderazgo de la nueva Superintendente se realiza una revisión al tema para definir si se emprende un nuevo trámite en el 2018; o se deja a discrecionalidad de la administración que llegue con el cambio de gobierno.

Concurso público de méritos

Durante el tercer cuatrimestre del 2017 para la convocatoria 430 de 2016 se realizó el cargue de la OPEC de 15 cargos de nivel asistencial, en vacancia definitiva, en virtud de lo cual la Superservicios expidió el CDP 177117 de 14/09/2017 por valor de \$ 52.500.000 para su financiación. Sobre el particular el Consejo de Estado mediante Auto emitido el 27 de octubre de 2017 por la Sección Segunda, Subsección A de la Sala de Contencioso Administrativo, notificado en la CNSC el 1 de noviembre de 2017, decretó como medida cautelar de urgencia la suspensión provisional de los efectos del Acuerdo No. CNSC- 20161000001336 de 10 de agosto de 2016 - Convocatoria No. 430 de 2016. Conforme a lo anterior, todas las actividades inherentes a la convocatoria 430 de 2016 Superintendencias se encuentran suspendidas hasta tanto se decida la solicitud de levantamiento de la medida Cautelar.

Para el año 2018 y una vez aprobados los decretos de reestructuración de la planta de la entidad se revisará la viabilidad de iniciar concurso de méritos para proveer las vacantes definitivas no incluidas en la OPEC en el año 2017.

Teletrabajo

La Superservicios continuó con la implementación del teletrabajo que, gracias a su flexibilidad, ofrece diversas oportunidades tanto para la entidad como para sus funcionarios, pero al mismo tiempo propone nuevos desafíos administrativos y de cultura organizacional; es así como durante tercer cuatrimestre del 2017 el Grupo de Talento Humano realizó la evaluación de la prueba piloto, cuyos resultados permitieron establecer la viabilidad de la implementación de la modalidad en la entidad. La duración de la prueba piloto, por recomendación del Ministerio del Trabajo, se extendió hasta el día 30 de diciembre de 2017, por lo que a partir del 2 de enero de 2018 se inició con la implementación definitiva y, a la fecha, se encuentra en el Despacho del Superintendente para revisión y firma el acto administrativo correspondiente.

Programa de Bienestar y estímulos

En el cuarto trimestre, se desarrollaron cuatro actividades: vacaciones recreativas, celebración día de los niños, mejores servidores y cierre fin de año.

Intervención clima laboral

En consideración al valioso Talento Humano con que cuenta la Superservicios, durante los meses de noviembre y diciembre del 2017, se realizó la intervención del clima laboral a nivel nacional, con una participación esperada de 48 líderes y 450 colaboradores (servidores de carrera administrativa, provisionales, de libre nombramiento y remoción y contratistas); distribuidos en 14 grupos de Nivel Central y 4 grupos en el Nivel Territorial, llevando a cabo la iniciativa "**Feliz-mente**" en tres sesiones por grupo, con la única finalidad de mejorar el clima laboral y el liderazgo del equipo directivo con la coordinación del grupo de talento humano, encontrando formas armónicas y caminos de bienestar para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad como un solo equipo.

² Departamento Nacional de Planeación

³ Departamento Administrativo de la Función Pública

⁴ Ministerio de Hacienda y Crédito Público

SIGEP

Se adelantó y gestionó el proceso de renovación de soporte de la herramienta de nómina –SIGEP con la implementación de una nueva aplicación que apalanca el proceso de pagos salariales en la Entidad y un impacto positivo en la gestión adelantada por el Grupo de Talento Humano, ya que atiende las necesidades puntuales detectadas en la auditoría interna de gestión y responde a las expectativas de cambio generadas por la actual administración, minimiza tiempos de ejecución de procesos de liquidación, y genera certeza y confianza en los valores que arroja en cada situación. La herramienta integra los pagos a la seguridad social por medio de la Planilla de Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales PILA, liquidación y transmisión de las cesantías mensuales al Fondo Nacional del Ahorro y pago a través del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, así como todos los requerimientos normativos que deben cumplir las entidades del sector público en material salarial y financiera.

SECOP II Colombia Compra Eficiente

Se disminuyó en un 13,23% los contratos suscritos de la vigencia 2017 con respecto a 2016. Igualmente, se iniciaron los procesos de contratación de Mínima Cuantía y Selecciones Abreviadas de Menor Cuantía y se hizo acompañamiento para inscripción como proveedores a más 300 contratistas en SECOP II para que en la vigencia 2018 con entrada a esta plataforma de todas las modalidades de contratación a partir del 1 de febrero 2018, con el propósito automatizar los procesos contractuales de la Superservicios.

2. Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

“MIPG tiene como condición que las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita priorizar sus recursos y talento humano y focalizar sus procesos de gestión en la consecución de los resultados con los cuales garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de los ciudadanos”

Siguiendo los lineamientos que establece el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y, las políticas enlistadas en el Decreto 1499 la Superintendencia expidió la Resolución 20171000236395 del 4 de diciembre del año 2017, a través de la cual se crea el Comité Institucional de Gestión Desempeño, encargado de orientar la implementación y operación del MIPG. Igualmente, a través de la Resolución 20171000202556 se establece el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en la Entidad, actualizado conforme al Decreto 648 de 2017.

El día 5 de febrero del 2018 se realizó el primer Comité Institucional de Coordinación de Control Interno donde se presentó el seguimiento a los hallazgos de la Contraloría General de la República y los resultados de las auditorías internas de gestión y calidad de la vigencia 2017 y se aprobó el Plan anual de auditorías para la vigencia 2018. Por otra parte, el Comité Institucional de Gestión Institucional y Desempeño se reunió el 30 de enero de 2018, cumpliendo los lineamientos establecidos en la resolución 20171000236395 asignando responsabilidades frente a la implementación y/o actualización del modelo.

La Oficina Asesora de Planeación, como líder del proceso de Direccionamiento Estratégico de la Superservicios y siguiendo los lineamientos del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (el cual tiene como herramienta de evaluación el FURAG); ha iniciado una estrategia de implementación para la actualización del MIPG la cual prevé:

- (i) una primera fase diagnóstica,
- (ii) diseño de planes de trabajo que permita subsanar las áreas de oportunidad y
- (iii) una estrategia de socialización que fortalezca en la entidad la apropiación del Modelo.

En el mes de diciembre de la vigencia 2017 se realizó parametrización del aplicativo SIGGESTIÓN para incluir las 16 políticas como clasificador a las actividades definidas en cada uno de los planes de acción de la entidad

vigencia 2018, con el fin realizar seguimiento y determinar el porcentaje de cumplimiento de cada una de las políticas.

A partir de las 7 dimensiones del MIPG se vienen ajustando los planes de acción formulados para la vigencia 2018, así como otras actividades tendientes a definir la ruta a seguir para la entidad como el rediseño de procesos con el fin de asegurar la transición al estándar NTC ISO 9001:2015.

En el 2017 se logró el rediseño de 6 de los 8 procesos programados, que corresponden a Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Direccionamiento Estratégico, Gestión Mejora Continua y Comunicaciones. Los restantes dos procesos no rediseñados corresponden a gestión del conocimiento y gestión de tecnologías de la información, para este último se presentó propuesta de rediseño incluyendo requisitos de la citada norma. Para el 2018 se programa abordar el rediseño de los procesos faltantes.

Durante el primer trimestre del año 2018 se inició un ejercicio de autodiagnóstico de las siete dimensiones que establece el Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Los instrumentos utilizados obedecen a los aspectos mínimos que establece el Modelo para cada uno de las dimensiones, utilizando las herramientas propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Con base en los resultados se determinarán prioridades y planes de trabajo para solventar los aspectos a mejorar en cada uno de los elementos para cerrar brechas frente a los lineamientos de las políticas. Paralelamente, se está trabajando en una estrategia de socialización que permita la aprehensión de funcionarios y contratista del nuevo Modelo.

3. Dimensión Gestión con Valores para el Resultado

“MIPG facilita a que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad...”

Dentro de la actividad de *“Apoyar el diseño e implementación en todas las actividades de ética y cumplimiento en la Entidad”*, durante el último cuatrimestre del año 2017, se adelantaron las siguientes acciones frente a cada una de las estrategias, así:

- (i) Estrategia Preventiva: Se adoptó y publicó el Código de Ética e Integridad con algunos cambios, producto de la consulta realizada a colaboradores.
- (ii) Estrategia de Detección: Se promocionó el canal de denuncias a través de la página WEB y del Boletín entre líneas. Asimismo, se culminó la auditoría del fondo empresarial por la firma Ernst & Young Audit S.A.S., cuyos resultados registran que, si bien no ocurrieron eventos de fraude o corrupción, hay brechas respecto de un adecuado sistema de control interno del fondo y los procesos de la Fiduciaria, lo cuales será parte de un proyecto con la nueva fiducia.
- (iii) Estrategia Institucional: Proyecto de datos Abiertos: se sacó a consulta el proyecto de resolución de apertura de datos, y se procesaron los comentarios de los vigilados, a través de mail creado para tal fin.

4. Dimensión Evaluación de Resultados

“Para MIPG es importante que las entidades conozcan de manera permanente los avances en su gestión y los logros de los resultados y metas propuestas, en los tiempos y recursos previstos y si general los efectos deseados para la sociedad; de igual manera, esto le permite introducir mejoras en la gestión.”

Indicadores

Para el 2017, el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional se verificó a través del aplicativo SISGESTION en cumplimiento de metas y medición de indicadores. En el Referente Estratégico, para la vigencia 2017, se definieron 3 objetivos estratégicos y sus respectivas estrategias enfocados a la mejora de la misión de la entidad,

Los resultados obtenidos y avances en la vigencia 2017 respecto a lo programado por cada objetivo estratégico fueron:

Objetivo 1 “Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios”: **100%** ejecutado

Objetivo 2 “Facilitar a los usuarios el acceso a la información”: **100%**

Objetivo 3 “Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad”: **98.42%**

El cumplimiento de los Planes de Acción vigencia 2017 formulados y ejecutados por las diferentes dependencias a través del aplicativo Sisgestión, fueron evaluados por la Oficina de Control Interno en atención al Acuerdo No. 565 de 2016, el artículo 39 de la Ley 909 de 2004, con corte a diciembre de 2017, en donde el indicador de cumplimiento arrojó un resultado promedio de **9,9/10** puntos, lo que indica un resultado satisfactorio dentro de la gestión desarrollada para la consecución de los objetivos institucionales en la vigencia 2017. El resultado fue remitido al Grupo de Talento Humano de tal forma que sea insumo dentro de la evaluación del desempeño laboral de los funcionarios de planta correspondiente al segundo semestre 2017.

5. Dimensión Información y Comunicación

“MIPG define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.”

En cumplimiento de la ley 2015 - Ley 1753 2014 y los Decretos 2573 de 2014 y 415 de 2016, la entidad avanza en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL), con el fin de construir un Estado más eficiente, transparente y participativo gracias a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por lo anterior, se adelantaron en este periodo actividades para dar cumplimiento a los componentes TIC para Gobierno Abierto, Tic para Servicios, Tic para Gestión y Tic para Seguridad y Privacidad de la Información.

Es importante mencionar que el cumplimiento de los componentes TIC para Gobierno Abierto y Tic para Servicios, se encuentra en un 100% de desempeño, sin embargo, la entidad continúa desarrollando acciones para fortalecer la estrategia tal y como lo establece la norma. Mientras que, para los componentes Tic para Gestión y Tic para Seguridad y Privacidad de la Información, la entidad se encuentra desempeñando actividades para alcanzar el 100% en la vigencia 2018, como establece la norma. En el marco de la implementación de GEL, se resaltan los siguientes logros:

- Quinto puesto (de 52 entidades inscritas) en la participación de la entidad en el concurso Máxima velocidad como la escudería “SuperDigital” con la participación del Despacho, y las Oficinas Asesora de Planeación, de Informática, de Control Interno y el Grupo de Comunicaciones.
- Se hizo la Arquitectura Empresarial (AE) del SUI, donde se describió la información del negocio, los procesos actuales, identificación de productos y servicios de cada dependencia; así como sus canales de distribución, los cuales forman parte del catálogo de procesos. El ejercicio de AE fue socializado mediante talleres con prestadores, entes territoriales y vocales de control en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali y Medellín. Por otro lado, se elaboró la arquitectura base en los dominios de negocio, procesos, infraestructura, solución e información. Finalmente, hubo un avance del 75% en el documento de inventario de la normatividad asociada a la operación de las funciones de la Superservicios y a la gestión del SUI.
- Se creó el *site* de USO Y APROPIACIÓN de las herramientas de tecnología de información de la Superservicios “*Sitio de autoaprendizaje - Me preparo y mejoro*”.
- Se prestó apoyo para la instalación de la *Virtual Private Network* (VPN) en función de la implementación del piloto del teletrabajo.
- Se elaboró el catálogo de servicios de tecnologías de la información.

Comunicaciones

Dentro de las actividades propias de comunicaciones la Superservicios, en coordinación con el Grupo de Comunicaciones de apoyar y divulgar la gestión institucional, así como el desarrollo de eventos y actividades dirigidos a grupos externos e internos de interés; en el mes de diciembre se elaboraron y reportaron 19 compendios de prensa con las noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos. Se emitió 4 comunicados de prensa, se dio apoyo a 1 evento institucional: la apertura PAS SuperCade y apoyó el reconocimiento del valor estrella, el encuentro funcionarios con José Miguel Mendoza- Logros y retos 2017, Cierre de Gestión y la Novena Superservicios.

Igualmente se remitieron 43 mensajes por correo electrónico a los funcionarios y colaboradores de la entidad y se emitió el boletín virtual Entre Líneas No. 12. Se produjeron las siguientes piezas: 37 videoclips para redes sociales y comunicaciones internas. 78 piezas gráficas para portal web, redes sociales, intranet y correos internos. Dentro de las publicaciones se realizaron: 118 en portal web, 209 en twitter, 84 en Facebook, 10 en YouTube, 13 en Intranet y 32 mensajes en carteleras virtuales.

6. Dimensión Gestión del Conocimiento

“La Gestión del Conocimiento y la Innovación fortalece de forma transversal a las demás dimensiones (Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión para el Resultado con Valores, Evaluación de Resultados, Talento Humano, Control Interno e Información y Comunicación) en cuanto el conocimiento que se genera o produce en una entidad es clave para su aprendizaje y su evolución”

Sobre esta dimensión se está trabajando y de acuerdo con el resultado del diagnóstico del proceso de Gestión del Conocimiento, este se excluyó del mapa de procesos en el segundo semestre del 2017 de manera temporal, para que posteriormente sea definido dentro del modelo de operación por procesos de la entidad de manera simultánea con la implementación de la dimensión operativa y la política respectiva incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 2.

7. Control Interno

“MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.”

Dentro del mapa institucional, la entidad cuenta con el proceso de Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional con el objetivo de evaluar de forma independiente y objetiva el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, midiendo la eficiencia y eficacia de los procesos; contribuyendo al aseguramiento y la mejora continua en las operaciones de la entidad. Asociado a este cuenta con el procedimiento de Auditorías Internas y el instructivo para la realización de las auditorías internas de calidad.

La Oficina de Control Interno dentro de los roles que le establece el Decreto 648 de 2017 y con el fin de contribuir al cumplimiento de la estrategia de la entidad *“Estandarizar los procesos administrativos y de toma de decisiones al interior de la entidad”*, establecida en el plan estratégico y de evaluar de forma independiente y objetiva el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), ejecuto al 100% el programa de auditorías internas aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno para la Vigencia 2017, efectuando 38 auditorías internas de gestión y 23 auditorías internas de calidad, a los procesos y subprocesos estratégicos, misionales y de apoyo, donde evaluó el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de los cada uno, contribuyendo al aseguramiento y la mejora continua en las operaciones de la entidad y el logro de los objetivos institucionales.

Igualmente, y de acuerdo con la obligación legal que tiene la Oficina de Control Interno, asimismo, elaboró y presentó 44 informes de ley, dando cumplimiento al 100% de esta actividad, entre los cuales los más

representativos son los seguimientos al MECI, PAAC, GEL, Austeridad en el Gasto, Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la CGR, QRS, SECOP, EKOGUI, entre otros.

Con base en las debilidades, riesgos, puntos críticos y no conformidades encontradas en los diferentes informes de auditorías internas y según el fomento de la cultura del autocontrol, los líderes de procesos durante el año 2017, formularon 145 acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM), de las cuales 57 se encuentran en estado finalizado y 88 en proceso, exceptuando aquellas que fueron formuladas producto de auditorías externas de calidad y auditorías de la CGR que se encuentran pendientes de dar eficacia, conforme lo establece el SIGME en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Entidad cumple con lo establecido en los Decretos 648 de 2017 y se encuentra adaptando y actualizando el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Acorde a lo establecido en el Decreto 1499 de 2017.

Dentro del proceso de actualización adelantado al Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME en cada uno de los módulos de control y gestión, se trabaja en la articulación de los sistemas del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. La Oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención recomienda las siguientes actividades tendientes a la mejora continua y fortalecimiento del Sistema de Control Interno:

- ✓ Capacitar a las dependencias y/o responsables de cada una de las dimensiones operativas establecidas en el MIPG para que se aplique el contenido del Aparte III del Manual Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, en donde se encuentra en detalle, el alcance, los aspectos mínimos a tener en cuenta, las herramientas metodológicas y los atributos de calidad de cada una de las dimensiones operativas que hacen parte de MIPG y sus políticas.
- ✓ Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y, en los casos que se requiera, revisar y ajustar los planes de acción de las dependencias responsables en cada una de las dimensiones, adicionando o modificando actividades que involucren las acciones para el cumplimiento de los atributos de estas.
- ✓ Capacitar a los funcionarios que integran las tres líneas de defensa, en sus roles y responsabilidades establecidas en el decreto 1499 de 2017, a fin de lograr un engranaje de Control y autocontrol en el desarrollo de los procesos.

Atentamente,

MYRIAM HERRERA DURAN
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Maritza Coca Espinel – Asesora Oficina de Control Interno SSPD
Revisó y aprobó: Myriam Herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno SSPD