

| INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011 | | |
|--|--|---|
| Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces: | Judith Esperanza Gómez Zambrano | Periodo: De noviembre 2012 a marzo de 2013 |
| | | Fecha de Elaboración: 22/04/2013 |

La Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en cumplimiento de la artículo de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno correspondiente al periodo comprendido entre noviembre de 2012 a marzo de 2013.

El informe se realiza por cada uno de los Subsistemas, identificando los avances, dificultades y aspectos por mejorar, con base en los resultados obtenidos, en las auditorias de gestión e internas de calidad, informe de revisión por la Alta Dirección, la revisión documental de los elementos del sistema, resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno de la encuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública vigencia 2012 e información interna generada y obtenida en la gestión de procesos.

| SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO |
|---|
| Dificultades |
| <p>Revisados los elementos de este subsistema para establecer el desarrollo, uso e interiorización de los mismos en la gestión institucional, se encontró lo siguiente:</p> <p>En la aplicación web – SIGME - se encuentran publicado El Código de Ética adoptado el 20 de octubre de 2008, el acta de compromiso se suscribió el 22 de agosto de 2008 firmado por nueve directivos de los cuales a la fecha se encuentran en la entidad tres.</p> <p>El Código de Buen Gobierno se actualizó el 27 de noviembre de 2012 en lo relacionado con la plataforma estratégica, misión visión de la SSPD pero requiere revisar otros aspectos del documento.</p> <p>Con la Resolución 20125240019485 del 25 de junio de 2012 se estable el Plan General de Recursos Humanos, señalando que deben ser construido a partir de la identificación de las necesidades, aspecto adelantado por la Coordinación de Talento Humano con la aplicación de encuestas y análisis correspondiente, este ejercicio está pendiente para el programa de Bienestar Social que cuenta solo con la fabulación de las encuestas.</p> <p>Los Acuerdo de Gestión se suscriben en cumplimiento del marco normativo correspondiente, pero se encontraron aspectos que requieren de revisión tales como: no se incluye la evaluación de las competencias comportamentales, los indicadores del Plan Anual de Gestión no están asociados con los acuerdos de gestión, no se evidencia el seguimiento y monitoreo sobre los avances, en el Procedimiento Acuerdos de Gestión -GH-P-008, se establece la “Autoevaluación” aspecto no considerado en la Ley 909 de 2004 para este tema.</p> <p>El informe de gestión correspondiente a la vigencia 2012 se encuentra publicado en la página como preliminar en donde se establece como EJECUCIÓN PLAN ESTRATÉGICO 98,9 correspondiente a los cinco objetivos estratégicos.</p> <p>No se evidencia en los planes correspondiente a la vigencia 2013 los temas pendientes de ejecutar en la vigencia inmediatamente anterior, como resultado de la evaluación.</p> <p>No se cuenta con el Plan Anual de Gestión consolidado, el publicado en la página web esta separado por dependencias, lo que no permite establecer acciones transversales, es decir por no</p> |

se realiza la planeación por procesos.

El componente de administración de riesgos se encuentra rezagado, pese a que a la fecha en SIGME cada uno de los proceso realizó el ejercicio correspondiente, revisado cada proceso la situación es las siguiente: se encuentran mapas de riesgos elaborados en el 2010 de cinco procesos, siete en año 2011 y ocho mapas de riesgos se actualizaron en el 2012. Por lo anterior, el mapa de riesgos institucional está pendiente de definir.

Avances

A la fecha del presente informe se adelantaron acciones relacionados con los siguientes temas:

La SSPD se encuentra adelantando la implementación del Decreto 2482 de 2012 para integrar la planeación y la gestión, iniciando con la propuesta de conformación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

Elaboración de la propuesta del nuevo modelo de operación, que permita identificar la interacción de los procesos y la cadena de valor para el fortalecimiento de la gestión y satisfacción de los clientes.

Construcción del Plan General de Recursos Humanos a partir de necesidades identificadas, en especial el de Capacitación.

Con el estudio técnico para la reorganización administrativa de la SSPD, se presentaron propuestas sobre elementos del Sistema de Control Interno, que una vez se materialicen fortalecerán aspectos como Talento Humano en cuanto al aumento de la planta de personal, resultado del estudio de cargas de trabajo, actualización de la estructura organizacional, entre otros temas.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Dificultades

Las políticas de operación no se construyen a partir de la administración de riesgos, debido a que este componente no se gestiona eficientemente, las fichas de caracterización de los procesos y procedimientos no las identifican.

Los procedimientos se actualizan permanentemente, sin establecer de que manera afecta a otros, cuando se trabaja por gestión de procesos es importante realizar esta verificación, en caso contrario no se cumple con este principio.

Los controles, e indicadores en general se encuentran en proceso de revisión, debido a las debilidades identificadas.

En el informe preliminar evaluación de la gestión vigencia 2012 publicado en la página web de la SSPD, en el cuadro No 4 Tablero de controles indicadores SISMEG 31/12/2012, no se reportó el resultado de los indicadores 1. Entrada en servicio de la nueva página del SUI con la herramienta de inteligencia de negocios para producir reportes flexibles, ágiles, documentados y a la medida - 2. Formatos de cargue de información revisados y simplificados, correspondientes al programa "Fortalecer el Sistema Único de Información – SUI".

Los sistemas de información que soportan la gestión institucional, se encuentran desarrollados, operando, con la asignación de los responsables, pero no cuentan el plan de contingencia que permita la continuidad de la operación frente a fallas técnicas.

La página web de la SSPD se encuentra en proceso para rediseño, pero a la fecha no se actualizado elementos de Gobierno en Línea como: calendario de eventos, ejecución

presupuestal 2013 y los meses noviembre y diciembre de 2012, los estados financieros de los meses de enero febrero y marzo de 2013, indicadores de gestión, defensa judicial, entre otros temas.

Se expidió la Resolución No 20125000035615 del 16 de noviembre de 2012, por medio de la cual “Se reglamenta el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” pero a la fecha no se cuenta con el informe sobre las PQRS resultado de la gestión institucional o por quejas sobre actuaciones de los funcionarios, en la página web se encuentra publicado el informe estadístico de los temas adelantados por las Direcciones Territoriales sobre: RAP, PQR, SAP, REQ, REP y REV.

Pendiente por definir la política de comunicaciones, el plan comunicaciones, plan de de medios de comunicación, se cuenta con los instructivos necesario para elaborarlos.

Avances

La SSPD consciente de los aspectos por mejorar en los diferentes elementos de este subsistema, realizó las siguientes actividades:

Se aprobó en el Proceso de Mejora Continúa los formatos MC-F-002 y MC-F003 descriptor de procesos y procedimientos, que permiten identificar en las fichas de caracterización los controles, indicadores, políticas de operación y el ciclo PHVA.

Elaboración y ejecución del plan de mejora del Sistema Integrado de Gestión y Mejora, Oficina Asesora de Planeación tratando los temas identificados como débiles dentro del SCI.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

Dificultades

Los indicadores definidos en Strategos no son suficientes para evaluar la gestión de la SSPD, a la fecha se cuenta con un informe preliminar correspondiente a la gestión de la vigencia 2012.

Los indicadores sobre las metas de Gobierno – SIGME - no han actualizado, en todos los programas.

No se evidencias acciones de mejora como resultado de la evaluación de la gestión, y de control para fortalecimiento de la misma.

El Plan de Mejoramiento Institucional no recoge las recomendaciones de la auditoría interna de gestión , calidad y la de la CGR, se encuentran por separado.

Avances

Al igual que en el Subsistema de Control de Gestión, los elementos se están revisando y actualizando con base en las nuevas necesidad de la entidad.

Se elaboró la propuesta de proceso de Auditorías de gestión y calidad para unificar el proceso.

Se están elaborando los planes de mejoramiento individual como resultado de la evaluación del desempeño.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios cumplió con lo establecido en la Circular del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y Territorial, del 20 de octubre de 2008, con cada uno de los productos que daban cumplimiento a los 29 elementos del MECI.

Debido a la dinámica institucional, así como a los cambios normativos y de personal directivo, asesor y profesional, es necesario que se actualicen diferentes elementos que en su momento fueron útiles para la implementación de MECI, pero que para la apropiación e interiorización en la gestión institucional se requieren que se replanten con base en las necesidades identificadas.

Dentro de los temas relevantes están definidos a saber: ambiente de control, Modelo de Operación, Planes y Programas, administración de riesgos, controles indicadores, comunicación organizacional.

Las instancias definidas para el diseño, implementación y mantenimiento del SCI, no esta operando como lo señala el marco normativo del sistema.

RECOMENDACIONES

Recogiendo los citados en el Informe Ejecutivo Anual, la Oficina de Control Interno, recomienda:

Dinamizar el elemento Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos.

A través del estudio de modernización institucional, la aplicación del Decreto 2482 de 2012 y en cumplimiento de los resultados de la revisión del sistema por parte de la alta dirección se sugiere actualizar:

1. La Estructura organizacional, mapa de procesos con la cadena de valor y el proceso de evaluación, interacción de procesos, indicadores, controles y gestión de riesgos.
2. Actualizar las políticas de operación necesarias para la operativización de procesos, como: Talento Humano, comunicaciones, riesgos entre otros, ajustándolos al Modelo integrado de Planeación y Gestión.
3. Estructurar y realizar la gestión del riesgo de acuerdo con los ajustes planteados al Sistema Integrado de Gestión y Mejora que se adelantará en la vigencia 2013.
4. Desarrollar al interior de la SSPD, en nuevo marco normativo del Archivo General Nación.
5. Fortalecer la cultura del autocontrol y autoevaluación, documentado los resultados de su aplicación, mediante la formulación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora "ACPM".
6. Los responsables de los procesos en cumplimiento del proceso de Mejora continua deben documentar aquellas ACPM incluidas en las diferentes fuentes de los hallazgos como los informes de la OCI, CGR, Auditorías Internas y Externas de Calidad, entre otras, y unificar el plan de mejoramiento institucional.
8. Dinamizar las diferentes instancias del sistema: Comité de Coordinación del SCI, actualizando el acta de compromiso de la Alta Dirección, equipo operativo o MECI y los subcomités de control interno o reuniones como mecanismos de autocontrol.

Adelantar las acciones necesarias para el desarrollo y fortalecimiento de los elementos de los componentes información y comunicación pública, ya que no se encuentran claramente definidos.

Atentamente,

JUDITH ESPERANZA GOMERZ ZAMBRANO
Jefe Oficina de Control Interno – SSPD (AF)