

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

**Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017**

**Oficina de Control Interno SSPD**

**Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017**

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, la suscrita Jefe de la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) a continuación presenta el informe sobre el estado del Sistema de Control Interno en la entidad, correspondiente al periodo cuatrimestral diciembre 2016 a marzo 2017. El informe presenta fundamentalmente el seguimiento al desarrollo de cada uno de los componentes que conforman los Módulos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI- en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION**

***Componentes: Talento Humano — Direccionamiento Estratégico — Administración del Riesgo.***

Estos componentes permiten asegurar razonablemente que durante la planeación y la ejecución se tiene los controles necesarios para su realización. Para tal efecto se resaltan los siguientes logros y fortalezas:

**1.1. TALENTO HUMANO**

**Desarrollo del Talento Humano**

Se ejecutó en el mes de noviembre 2016 la medición del clima organizacional acorde con la normatividad vigente y la documentación se encuentra en el expediente Orfeo 2016527150100457E; así como se culminó en el último trimestre de 2016 el plan de inducción y reinducción institucional documentado en el expediente Orfeo 2016524360800001E.

El proceso de Gestión de Talento Humano fue ajustado el 1º. de noviembre de 2016 en su versión 6º, trabajando el procedimiento, guías y formatos inherentes a la implementación de Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral para empleados de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y en periodo de prueba de conformidad con el Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, el cual fue adoptado mediante Resolución No SSPD 20175240000675 del 19 de enero de 2017. Durante los meses de febrero se dictaron capacitaciones a los diferentes niveles de carrera administrativa, incluyendo los provisionales, con el fin de dar a conocer el nuevo sistema tipo de evaluación y sensibilizar a los funcionarios de la responsabilidad en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

En los meses de noviembre y diciembre se culminaron las etapas de evaluación y selección de las personas que integraran el proyecto de Teletrabajo. A partir del 1º. de marzo de 2017 se implementa la prueba piloto con la participación de 15 funcionarios en los diferentes niveles de carrera administrativa. Se surtió un proceso de capacitación y sensibilización.

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017

Oficina de Control Interno SSPD

Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017

Página 2 de 10

## Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

Con la Versión 7ª. en diciembre de 2016 se actualizó el Código de Ética y Buen Gobierno donde se encuentran definidos los principios, valores y políticas adoptados por la Superintendencia de Servicios Públicos para garantía de un comportamiento ético organizacional, estando para consulta dentro del SIGME/Proceso de Direccionamiento Estratégico Código DE-D-001.

La Entidad culminó en diciembre de 2016 las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2016 en cada uno de sus 5 componentes con un alto porcentaje de cumplimiento, de acuerdo con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno. En los meses de enero y febrero de 2017 se estableció la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde expresa el compromiso institucional con la ciudadanía mediante la incorporación, en sus planes de acción, de actividades orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano y se publicó en la página web <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2017>, conforme a la normatividad vigente. En esta estrategia se encuentran las acciones para la prevención de actos de corrupción, soportadas en la atención a los principios y valores institucionales y la aplicación de los controles establecidos en el modelo de operación de la Entidad.

## 1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### Planes, Programas y Proyectos

La entidad culminó en diciembre de 2016 la ejecución y consolidación de los resultados de los diferentes planes de acción por dependencias y sus proyectos de inversión establecidos en el 2016. El avance detallado de los 5 proyectos de inversión durante la vigencia 2016 se registró mensualmente en el aplicativo para el Seguimiento a los Proyectos de Inversión – SPI, en el siguiente enlace: <https://spi.dnp.gov.co/> en donde se logró culminar el proyecto denominado OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL. Los demás proyectos se continúan ejecutando en la vigencia 2017.

Dentro del marco del Plan estratégico sectorial sector planeación 2015 – 2018 y bajo directriz de la Alta Dirección y el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se efectuó la formulación de la planeación institucional 2017, elaborando de manera participativa con los líderes de procesos los planes de acción por dependencias y proyectos de inversión los cuales se encuentran publicados en la página web <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Planes-de-accion>.

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017

Oficina de Control Interno SSPD

Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017

Página 3 de 10

Al cierre del ejercicio 2016 el Superintendente de Servicios Públicos presentó a toda la entidad, el nuevo Referente Estratégico 2017-2018 cuyos lineamientos se orientan al fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control, el cual se encuentra publicado en la página web.

## Modelo de Operación por Procesos

Teniendo en cuenta el mapa de procesos establecido en la Superservicios, durante el último cuatrimestre de 2016 se actualizaron los documentos de los siguientes procesos de la entidad: *GESTIÓN MEJORA CONTINUA*, Versión: 9 del 12/12/2016; *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO*, Versión: 5 del 09/09/2016; *COMUNICACIONES*, Versión: 8 del 14/12/2016; *PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO*, Versión: 4 del 05/12/2016; *GESTIÓN TALENTO HUMANO*, Versión: 6 del 01/11/2016; *GESTIÓN ADMINISTRATIVA*, Versión: 5 del 08/11/2016; *GESTIÓN FINANCIERA*, Versión: 4 del 23/08/2016; *GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN* Versión: 7 del 09/12/2016 y *CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO*, Versión: 9 del 23/12/2016

## Estructura Organizacional

Se mantiene la estructura orgánica de la entidad establecida en el Decreto 990 de 2002 y sus funciones para las diferentes dependencias. Se planteó una propuesta de estructura, materializada en el proyecto de decreto para modificar la estructura organizacional. Actualmente se cuenta con la versión 4 del Organigrama.

La alta dirección en los meses de noviembre y diciembre de 2016 se reformuló el proyecto de modernización de la planta interna de personal, que busca el ajuste y especialización de las posiciones para la reducción de la contratación de personal por medio de otros mecanismos y el mejoramiento de las capacidades de gestión a través de la excelencia técnica de su personal. Igualmente se cuenta con una planta de cargos de 302 funcionarios y, con corte a febrero de 2017, se encuentran 38 vacantes por niveles así: Directivo: 4, Asesor: 7, Profesional: 24, Técnico y asistencial: 3.

## Indicadores de Gestión

Dentro del Sistema Integrado de Gestión y Mejora –SIGME, la entidad cuenta con el “Cuadro Integrado de Mando”, en el cual se encuentra contenidos los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a la gestión. Su resultado a diciembre de 2016, se encuentra publicado en la página web [http://www.superservicios.gov.co/content/download/17929/132695/version/1/file/CUADRO\\_MANDO\\_INDICADORES .pdf](http://www.superservicios.gov.co/content/download/17929/132695/version/1/file/CUADRO_MANDO_INDICADORES.pdf)

Los indicadores de gestión tanto de eficacia como de efectividad correspondientes a los planes de acción se miden con base en la ejecución de las metas reportadas por los líderes de los procesos durante la vigencia a través de la herramienta SISGESTION y publicados en la página

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017

Oficina de Control Interno SSPD

Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017

Página 4 de 10

web <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Indicadores-de-Gestion-por-Procesos>.

Los proyectos de inversión con el resultado de sus líneas prioritarias alcanzaron, al final del ejercicio, un cumplimiento del 100% de las metas y objetivos estratégicos, conforme se describe en el aplicativo SIGGESTIÓN en el link: <http://sisgestion.superservicios.gov.co/Sisgestion/ReportesSSPD/InformeConsolidadoObjetivos.aspx>

## Políticas de Operación

La política general de gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios orienta su gestión hacia la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios, mediante el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control a la prestación de dichos servicios, gestionando información de manera oportuna y con calidad y fortaleciendo e incrementando la presencia institucional y promoviendo la participación ciudadana en todo el territorio nacional.

De igual forma en el Código de Ética y Buen Gobierno se establecen las siguientes políticas: Control Interno, Calidad, Gestión de Riesgos, la cual fue actualizada en el mes de agosto de 2016, Participación y Servicio Ciudadano, Relación Órganos de Control Externo, Gestión del Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo, Ambiental, Cero Papel, Gestión Documental, Comunicación e Información, Alto Nivel de Seguridad de la Información, Editorial, Privacidad, Términos de Uso y Protección de Datos Personales. Asimismo, se ajustaron, durante el último trimestre de 2016, la política de operación de algunos procedimientos asociados a los procesos.

### 1.3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

En 2016 bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación, se elaboró la Estrategia Anticorrupción, atención al ciudadano y participación ciudadana, publicada en el portal institucional <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion>, esta fue socializada al interior de la entidad a través del correo electrónico y a la ciudadanía en la página web de la entidad. En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 12 de julio de 2011 y Artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno efectúa los seguimientos cuatrimestrales correspondientes al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus informes con las respectivas observaciones y recomendaciones se encuentran publicados en la página web de la entidad <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Control-Interno/Informes-de-ley/Informe-seguimiento-plan-anticorrupcion>

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017

Oficina de Control Interno SSPD

Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017

Página 5 de 10

De esa manera y en cumplimiento de las normas aplicables en materia de transparencia, en enero de 2017, la Superservicios elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, el cual se encuentra publicado en la página web <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano> en donde se resaltan varias actividades a realizar con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Se cuenta con un mapa de riesgos por cada proceso, elaborado bajo la metodología y directrices establecidas por el DAFP, actualizados durante el último cuatrimestre durante el año 2016 con base en las evaluaciones efectuadas por los entes de control y las auditorías internas de gestión y calidad que realiza la Oficina de Control Interno. Este ejercicio es permanente y continúa en la siguiente vigencia.

## 2. MODULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

***Componentes: Autocontrol — Auditoría Interna — Planes de Mejoramiento.***

Estos componentes consideran aspectos que permiten valorar la efectividad del control interno; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; y los resultados de la gestión.

### **Autoevaluación Institucional**

El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, dio a conocer el informe de gestión del año 2016 donde resalta los logros y establece los retos del 2017 el cual se encuentra publicado en la página web <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Informes-de-gestion>.

La consolidación de los resultados a la planeación estratégica de la entidad 2016, correspondiente a los planes, programas y proyectos por parte de cada área responsable, se encuentra descrita en el cuadro de mando de los indicadores establecida a través del SIGME.

De igual forma se dieron a conocer los indicadores de gestión por procesos arrojados a través del aplicativo SIGGESTION, donde registran mensualmente los avances a las metas Programadas vs. Ejecutadas (cualitativa y cuantitativamente) y los aspectos administrativos relacionados con su ejecución. Al cierre de la vigencia, los resultados arrojados por el aplicativo son insumo para reportar los indicadores en el SIGME en cumplimiento de los planes de acción y proyectos a nivel Institucional, publicados en la página web <http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Indicadores-de-Gestion-por-Procesos>

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE  
LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

**Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017**

**Oficina de Control Interno SSPD**

**Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017**

Página 6 de 10

### **Auditoria Interna**

La Oficina de Control Interno para la vigencia 2017 elaboró y presentó para aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno el Programa Anual de auditorías internas tanto de gestión como de calidad. Para tal efecto se formuló y consolidó el Plan Anual 2017 el cual se encuentra publicado en la página web en el enlace: [http://www.superservicios.gov.co/content/download/17908/132572/file/PLAN\\_ACCION CONTR\\_OL INTERNO 1.pdf](http://www.superservicios.gov.co/content/download/17908/132572/file/PLAN_ACCION_CONTR_OL_INTERNO_1.pdf).

El Plan Anual establecido durante el último cuatrimestre de 2016 se culminó, elaborando y presentando un total de 48 informes: 23 corresponden a auditorías de gestión y 25 a auditorías de calidad, incluyendo las auditorías especiales solicitadas por el despacho del Superintendente sobre algunos temas en particular. En los informes de auditorías internas de gestión se exponen los resultados de los ejercicios de evaluación y seguimiento, se describen las observaciones y recomendaciones generadas en aspectos en los que se evidencie debilidad para la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM). Asimismo, en cumplimiento a la normatividad vigente y dentro de los términos establecidos, se elaboraron 46 informes de Ley dirigidos a los diferentes entes externos y de control.

El Sistema de Gestión de la Calidad se mantuvo y se auditó con la coordinación de la Oficina de Control Interno cubriendo los diferentes procesos de la entidad con la participación de los funcionarios y contratistas. Como representante de la alta dirección, la Oficina Asesora de Planeación realizó revisión y mejoramiento del sistema de calidad y su desempeño en noviembre y diciembre del 2016 como preparación a la auditoría externa de calidad efectuada por SGS S.A. en el mes de febrero de 2017, cuyo resultado fue reiterar la certificación de los procesos.

### **Planes de Mejoramiento**

La Oficina Asesora de Planeación con base en la metodología establecida en el procedimiento de mejora continua, compañía a las áreas en la formulación de los planes de mejoramiento por procesos derivados de las auditorías internas de gestión y de calidad, así como de las acciones para eliminar los hallazgos expuestos por los entes de control, consolidando la información correspondiente en el aplicativo del SIGME módulo de ACPM.

Es así como consultado el aplicativo SIGME, módulo de ACPM con fecha 09/03/2017, se presenta por Estado las ACPM, así:

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

**Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017**

**Oficina de Control Interno SSPD**

**Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017**

Página 7 de 10

ELABORACIÓN	5
EN PROCESO EN PROCESO	138
FINALIZADO FINALIZADO	136
REVISIÓN REVISIÓN	1
TOTAL	280

Fuente:

<http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/auditoria.nsf/Principal?OpenFrameSet>

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento al numeral 4, artículo 16 del Capítulo VI de la Resolución Orgánica No.7350 del 29 de noviembre de 2013 expedida por la Contraloría General de la República, realiza verificación correspondiente a los avances y observancia del plan de mejoramiento con fechas de corte 30 de junio y 31 de diciembre de cada vigencia. El resultado de esta verificación, se reportó a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes –SIRECI-, mediante consecutivos No.33462016-06-30 del 25/07/2016 y 33462014-12-31 del 30 de enero de 2017 de acuerdo con los lineamientos y plazos establecidos para tal fin. Con corte a 31/12/2016 el plan de mejoramiento institucional se encuentra por encima del 90% de cumplimiento (167/180 actividades).

**3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACION**

***Componentes: Comunicación Interna y Externa - Sistemas de Información***

Estos componentes vinculan a la Entidad con su entorno, facilitan la ejecución de sus operaciones internas y la participación directa del usuario.

En cumplimiento a la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, el medio de comunicación más importante con que cuenta este proceso, es la Página Web actualizada en el último cuatrimestre del 2016 que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros. De igual forma al interior de la entidad la Intranet mantiene, de forma permanente, informados a los funcionarios y contratistas sobre la gestión desarrollada.

Dentro de los sistemas de información se cuenta con el Sistema de Gestión Documental Orfeo el cual le permite a la entidad acceder fácilmente mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos, evitando así en un gran porcentaje el manejo de documentos físicos. Es así como el Grupo de Gestión Documental con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales y la administración de los flujos documentales y archivísticos dentro de la entidad, durante los meses de noviembre y diciembre de 2016, se recibieron y radicaron 86.026 documentos; se digitalizaron 397.183 documentos,

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

**Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017**

**Oficina de Control Interno SSPD**

**Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017**

Página 8 de 10

se alistaron para envío 155.898 documentos para organización y disposición final, consulta y préstamo documental, a través de un outsourcing especializado en gestión documental; se crearon 34.1323 expedientes virtuales y 23.035 expedientes físicos. Los datos se encuentran consolidados en el informe mensual que presenta el OUTSOURCING de Gestión Documental.

Además, en los meses de noviembre y diciembre de 2016 se organizaron 552 metros lineales del segundo periodo de 1997 hasta 1999, correspondientes 422 metros (1.281cajas) organizadas y 130 metros (390 cajas) para eliminación, de acuerdo con el contrato suscrito con la empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. Emtel E.S.P., para la organización e inventario del Fondo Documental de la SSPD.

Dentro de las mejoras efectuadas al Sistema de Gestión Documental ORFEO se crean los filtros de correo en las cuentas registradas de las dependencias de la SSPD, para que a través de las etiquetas de “acuses” y “CERTIMAIL” se maneje el flujo de acuses recibidos y leídos; se crea un proceso de registro de acuses en ORFEO que por cada correo filtra y guarda el número de radicado que se encuentra en el texto del asunto del acuse (los que no tengan un número de radicado se guardan como un correo normal de ORFEO).

Se crea un proceso de radicación de acuses como anexo de radicados, el cual se ejecuta todas las noches debido al alto flujo de correos; el proceso cual consulta, convierte en pdf los correos y anexa al radicado previamente obtenido del asunto del acuse tanto el correo como sus adjuntos. Adicionalmente notifica del anexo al correo que envía los correos de acuse a modo de control de registro. Se ajusta la lógica de consulta de radicados para que sea más eficiente a la hora de mostrar los radicados en la bandeja de correo electrónico; se crean dos trigger para optimizar el tiempo de consulta a base de datos; se filtran los correos de Mailler Delivery y de acuses. Se obtiene un rendimiento que mejora en un 95% el tiempo estimado para la consulta de correos electrónicos.

Asimismo se implementó el Programa STRATOS, la primera herramienta digital de consulta ciudadana que le permite a los colombianos consultar la estratificación del área urbana adoptada en su municipio.

De igual forma, en su calidad de administrador del Sistema Único de Información (SUI) para el sector de servicios públicos domiciliarios, la Superservicios puso a disposición de las empresas prestadoras un tutorial sobre el cargue de la información requerida por la entidad <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Tutorial-SUI>. El tutorial está compuesto por seis módulos, en los que se explican los pasos a seguir para la solicitud de usuario y contraseña, inscripción al Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, configuración del computador, preparación de la información para reportar en los formatos y formularios dispuestos por la superintendencia y una explicación detallada del reporte de la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos. Además incluye un módulo explicativo sobre el registro de información para el componente de Aprovechamiento de residuos sólidos dirigido a las asociaciones de recicladores de oficio. En este módulo se explica cómo debe ser el cargue



# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017

Oficina de Control Interno SSPD

Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017

Página 9 de 10

de los reportes requeridos por la Superservicios mediante Resolución SSPD 20161300037055 del 31 de agosto de 2016.

De esta manera, la Superservicios prioriza su apoyo institucional a las asociaciones de recicladores del país para su formalización ante la entidad, el desarrollo de su actividad y reconocimiento de los ingresos derivados de su labor de reciclaje; en el marco de la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (resoluciones 351 y 352 de 2005, y 720 de 2015); el Decreto 596 de 2016 y la Resolución 0276 de 2016, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; y el Documento CONPES 3874 de “Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos” en el que se integra el concepto de “economía circular”.

## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Se destaca la integralidad del MECI y el nivel general de desarrollo de sus 2 módulos 6 componentes y 13 elementos. Sobresale el de Evaluación y Seguimiento teniendo en cuenta que la dirección analiza los resultados y toma acciones para mejorar su rendimiento en los aspectos incluidos en la planeación y lograr los objetivos institucionales así como los sistemas de gestión, procesos y procedimientos continúen madurando y alcanzando el mejoramiento continuo de los controles. Se destaca el Eje Transversal de Comunicación e Información enfocado principalmente al componente de comunicación externa de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública a través de la Página Web, con información accesible y comprensible y, el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información como respaldo para el cumplimiento de las metas y objetivos instituciones.

## RECOMENDACIONES

- Mejorar la efectividad en los procesos de Inspección, Vigilancia y Control que permitan monitorear en tiempo real la calidad y continuidad de los servicios públicos domiciliarios e identificar oportunamente conductas que evidencien posibles riesgos en la prestación eficiente y eficaz por parte de las empresas, para un impacto favorable en el contexto de lo público.
- Sensibilizar e interiorizar la nueva versión del Código de Ética y Buen Gobierno a través de diferentes actividades para que los servidores de la Entidad interactúen, con las partes interesadas, en un ambiente que facilite la comprensión, el respeto y la identificación en nuevas necesidades para el mejoramiento de la prestación de los servicios misionales y de apoyo.

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE  
LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

**Periodo: Diciembre de 2016 – Marzo de 2017**

**Oficina de Control Interno SSPD**

**Fecha de emisión: 10 de marzo de 2017**

Página 10 de 10

- Optimizar el nivel de eficacia de los indicadores de gestión con base en las metas propuestas en los planes de acción por dependencias, especialmente el nivel de respuesta en término de los trámites (SAP, RAP, REQ, derechos de petición, revocatorias, etc.) en la Dirección General Territorial y sus direcciones territoriales el cual impacta el proceso de PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO encaminado a “Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos”.
- Actualizar la documentación y unificación de la información publicada en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión y MECI, para un óptimo aprovechamiento de la fase de implementación y documentación por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad. Se presentan casos en los que alguna información se presenta desactualizada en los distintos medios a través de los cuales es publicada. (Sigme, Pagina Web, Intranet).
- Fortalecer el componente de autocontrol y autoevaluación que le permita a cada líder de proceso y responsables de los planes, programas y/o proyectos y sus funcionarios, medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas propuestas y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para la consecución de los objetivos previstos por la entidad.
- Reactivación y control de la operatividad del Equipo MECI para fortalecer el proceso y las actividades de mantenimiento del sistema de Control Interno, bajo las orientaciones del representante de la dirección, teniendo en cuenta que durante el año 2016 el Equipo MECI estaba conformado, en su gran mayoría de manera voluntaria, para acceder al factor adicional dentro de la calificación en la evaluación de desempeño laboral.

Cordialmente,

  
MYRIAM HERRERA DURAN  
Jefe Oficina de Control Interno

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