



## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



### ASESOR DE CONTROL INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SERVICIUDAD ESP DOSQUEBRADAS RISARALDA LEY 1474 DE 2011

ASESOR DE CONTROL INTERNO (E): SANDRA PATRICIA OSORIO

Periodo evaluado: ABRIL 2017– JULIO 2017

La empresa de servicios públicos ServiCiudad ESP en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta informe pormenorizado del estado del sistema de Control Interno conforme a la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI – Decreto 943 de mayo 21 de 2014, con sus módulos de Planeación y gestión, módulo de evaluación y seguimiento, y su eje transversal de información y comunicación.

ESTRUCTURA DEL MODELO ÉSTANDAR DE CONTROL INTERNO ( MECI )	
COMPONENTE	ELEMENTO
TALENTO HUMANO	Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos
	Desarrollo y Talento Humano
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Planes, Programas y Proyectos
	Modelo de Operación Por Procesos
	Estructura Organizacional
	Indicadores de Gestión
	Políticas de Operación
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Políticas de Administración del Riesgo
	Identificación del Riesgo
	Análisis y Valoración del Riesgo
AUTO EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Autoevaluación
AUDITORIA INTERNA	Auditoría Interna
PLANES DE MEJORAMIENTO	Planes de Mejoramiento





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## MODULO DE PLANEACION Y GESTION

### COMPONENTE TALENTO HUMANO

- Acuerdos compromisos y protocolos.
- Talento Humano

<b>ACUERDOS COMPROMISOS Y PROTOCOLOS</b>	
<b>PRODUCTO:</b>	<b>AVANCES</b>
1-Documento con los principios y valores de la empresa, construido participativamente.	1-Se cuenta con un manual del código de ética y buen gobierno con los principios y valores éticos socializadas, divulgadas al personal vinculado con la empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de Serviciudad ESP del Municipio de Dosquebradas.
2-Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la empresa	2-Se legalizo el Código de Ética y Buen Gobierno de acuerdo a la Resolución No 013 del 13 de enero de 2015, el cual cuenta además con las políticas de Talento Humano, en cumplimiento de lo establecido por la normatividad exigida en el Decreto 943 de 2014.



3-Socialización de los principios y valores de la empresa



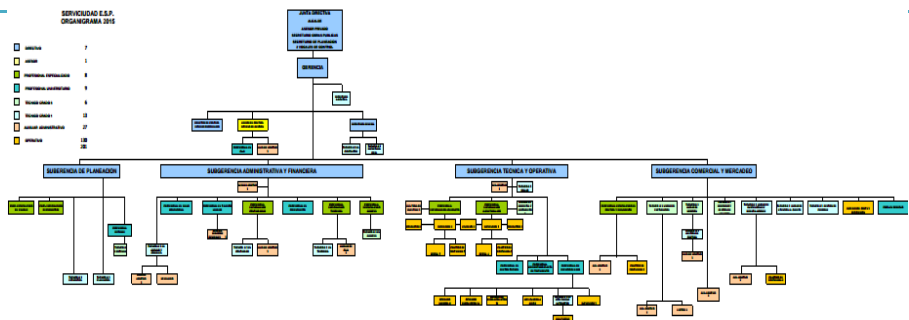
3-Los principios y valores de la empresa se encuentran publicados en la página WEB, este documento invita a los funcionarios de SERVICIUDAD ESP a utilizarlo como herramienta de gestión para mantener y afianzar las políticas, el estilo de dirección, en un ambiente mutuo de respeto e integración que propicie la confianza interna y fortalezca la cultura Organizacional, se entregaron cartillas del código de ética y buen gobierno, para continuar dando cumplimiento a la normatividad Ley de transparencia Ley 1712 de 2014 .Siendo socializado a los funcionarios de la empresa para formar parte de la cultura organizacional.

### COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

Manual de funciones y competencias laborales

El manual de funciones y competencias laborales, ha sido actualizado en el mes de marzo de 2017 por parte de la Profesional de talento Humano debido a los cambios e ingreso de nuevo personal a la entidad en los últimos dos años. El Organigrama de la entidad también se modifico en el mes de abril de acuerdo a los cambios y nueva estructura organizacional. Este puede observarse en la página web en el botón de transparencia y atención al ciudadano.

Organigrama de la Entidad, publicado y socializado.





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



<p>Procesos de selección de cargos de trabajo perfiles</p>	<p>La empresa continúa con la parte de desarrollo humano procesos de vinculación, permanencia y desvinculación del personal de la empresa, acorde con la normatividad vigente. Los siguientes funcionarios ingresaron a la empresa:</p> <p><b><u>VICULADOS :</u></b></p> <table border="1"><tr><td>• Acueducto</td><td>23</td></tr><tr><td>• Alcantarillado</td><td>5</td></tr><tr><td>• Ayudantes</td><td>18</td></tr><tr><td>• Lectores</td><td>7</td></tr><tr><td>• Oficiales</td><td>6</td></tr><tr><td>• Práctico fontaneros</td><td>7</td></tr></table> <p><b><u>DESVINCULADO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asesora de Control Interno de Control</li></ul> <p><b><u>CARGOS NUEVOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Profesional en Sistemas de información Geográfica</li><li>• Profesional Especializado en Mercadeo</li></ul>	• Acueducto	23	• Alcantarillado	5	• Ayudantes	18	• Lectores	7	• Oficiales	6	• Práctico fontaneros	7
• Acueducto	23												
• Alcantarillado	5												
• Ayudantes	18												
• Lectores	7												
• Oficiales	6												
• Práctico fontaneros	7												



## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



<p>Plan institucional de formación y capacitación</p>	<p>Se continúa con las capacitaciones de acuerdo a las necesidades de cada área, los funcionarios solicitan capacitaciones, seminarios y diplomados para fortalecen su parte académica en cada área que desarrollan, con el objeto de mejorar los procesos de la entidad, especialmente para gerencia y demás líderes de procesos - Existe un cronograma pero no existe un plan de capacitaciones que obedezca a un estudio o diagnostico de necesidades, este año se han beneficiado en capacitaciones internas los funcionarios de diferentes áreas como:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- Manejo de interventoras, para supervisores e interventores beneficiados 15 funcionarios.</li><li>2- Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno en enero y febrero de 2017, personal beneficiado operativos de las áreas de acueducto y alcantarillado.</li><li>3- Capacitaciones en atención al cliente , beneficiados área comercial</li></ol> <p><b>Capacitaciones pendientes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico de seguridad Vial.</li><li>• Capacitación a toda la entidad del nuevo Sistema de gestión y seguridad en el trabajo.</li><li>• Protocolo de atención al ciudadano</li><li>• Socialización del reglamento interno de trabajo</li><li>• Capacitaciones en Interventorias</li><li>• Capacitación en Manejo de TDR</li><li>• Capacitación en SAIA</li></ul>
---	---





## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



### Desarrollo del Talento Humano.

#### SG-SST

1-Se realizó la exposición y evaluación a ruido en diferentes áreas, con las personas expuestas para la protección auditiva, cumpliendo con el marco, legal de acuerdo a la resolución 1016 de 1989. Y Resolución 0627 de 2006 estándares máximos permisibles de niveles de emisión de ruido expresados en decibeles OB(A). y Resolución 1792 de 1990 según tiempo de exposición.

2-Se realizo la medición niveles de iluminación, se cambiaron las lámparas luminaria t-8 LED recomendado la altura de igual o menor a 1.8 metros sobre el plano del trabajo y se hizo un plan de reubicación de la luminarias que dando distribuidas para los casos especiales de algunos funcionarios. Se presentaron los niveles de iluminación establecido en la resolución 181331 de agosto 6 de 2009, para los diferentes oficios de tipo industrial, comercial y recreativo, con el fin de asegurar una visión confrontable y segura.

3- En las áreas administrativas evaluadas, se toma como criterio de valoración el reglamento técnico de iluminación y alumbrado público – RETILAP con el cual los valores deben promediar para ellos entre 300-500-750 lux, se encontró que en las instalaciones durante las tomas en la mañana, medio día y tarde presentan un nivel de iluminación bajo, esto debido a que las condiciones inadecuadas, y pocas son incidentes a los puestos de trabajos brindado los niveles de iluminación adecuados.

4-Se realizo la bacteria de instrumentos para la evaluación de los factores psicosocial en los trabajadores.





## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



<p>Desarrollo del Talento Humano.</p> <p>SG-SST</p>	<p>5-Se cuenta con el apoyo de la alta dirección para el fortalecimiento y participación de una cultura de trabajo en equipo, con responsabilidad y cumplimiento en todos los niveles de la organización, encaminado a cumplir objetivos, metas y programas previamente establecidas a corto, mediano y largo plazo, monitoreadas en el comité de gerencia realizado cada 15 días con el fin de planear direccionar las actividades y tareas para hacerle seguimiento y darle cumplimiento a las mismas con el equipo de trabajo y líderes de procesos .</p> <p>Con el fin de mejorar la atención al usuario, el gerente semanalmente hace reuniones en los diferentes sectores de la ciudad con su equipo de trabajo para darle soluciones de primera mano.</p> <p>Se está cumpliendo con las fases de la implementación del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) de acuerdo al Decreto 1072 del 2015, GTC 45, Decreto 052 de enero 12 de 2017, Constitución Política, Ley 1562 del 2012 Y Resolución 1111 de 2017.</p> <p>1-Se implementaron las políticas de SGSST, firmadas y autorizadas por el representante legal de la entidad las cuales fueron socializadas y divulgadas por capacitaciones y en la página Web de la Entidad, además publicadas en cada una de las sedes de SERVICIUDAD ESP.</p> <p>Se tiene construida la matriz de peligros de toda la empresa contemplada en la guía de la GTC 45, Ésta se encuentra definida por procesos en los cuales intervienen los cargos, después de identificado los procesos y actividades laborales, se incluyeron todos los peligros inherentes a su realización, considerando quién, cuándo y cómo puede resultar afectado.</p>
---	---



# SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



	<p>Se cuenta con el acompañamiento de la ARL Col patria para realizar las fases de acuerdo a la norma. Se realizó la actualización del COPASST Y el Comité de Convivencia Laboral.</p> <p>Se cuenta con el comité de Brigadas de Emergencia, el cual contempla el cronograma de actividades de los brigadistas para realizar las siguientes capacitaciones; conformación de brigadas teórico practico, básico primeros auxilios modulo III, básico prevención y control del fuego teórico y práctico , movilización de transporte de pacientes teórico practico y simulacro de evacuación se da capacitaciones para los Brigadistas con la colaboración de la ARL Col patria, Bomberos y Cruz Roja, se realizó el simulacro en la empresa recordando punto de encuentro y forma de evacuación.</p>																								
<p>Programa de bienestar Social</p>	<p>En cuanto al plan de incentivos se continúa en el 2017 con la formación de los empleados en distintas áreas del conocimiento, beneficiándolos con el 80% del valor de la matrícula para la vigencia se han beneficiado la siguientes cantidad de funcionarios :</p>																								
<p>Plan de incentivos</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>BENEFICIO EDUCATIVO</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRIMARIA</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>BACHILLER</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TECNICO</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>TECNOLOGO</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>PROFESIONALUNIVERSITARIO</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>ESPECIALIZACION</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>MAESTRIA</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>DOCTORADO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>15</b></td> </tr> <tr> <td><b>BENEFICIO EDUCATIVO PARA HIJOS</b></td> <td><b>201</b></td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>216</b></td> </tr> </tbody> </table>	BENEFICIO EDUCATIVO	CANTIDAD	PRIMARIA	0	BACHILLER	0	TECNICO	5	TECNOLOGO	1	PROFESIONALUNIVERSITARIO	10	ESPECIALIZACION	2	MAESTRIA	2	DOCTORADO	0	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>BENEFICIO EDUCATIVO PARA HIJOS</b>	<b>201</b>	<b>TOTAL</b>	<b>216</b>
BENEFICIO EDUCATIVO	CANTIDAD																								
PRIMARIA	0																								
BACHILLER	0																								
TECNICO	5																								
TECNOLOGO	1																								
PROFESIONALUNIVERSITARIO	10																								
ESPECIALIZACION	2																								
MAESTRIA	2																								
DOCTORADO	0																								
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>																								
<b>BENEFICIO EDUCATIVO PARA HIJOS</b>	<b>201</b>																								
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>																								







**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



Objetivos Institucionales adoptados y divulgados.	En cuanto a la divulgación de los objetivos de la entidad estos han sido socializados en comités institucionales, en la página web, en la intranet. Se vincularon además temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo SGSST, fueron socializados, divulgados y publicados de acuerdo al Decreto 1072 del 2015 y la resolución 1111 del 2017.

### DEBILIDADES y RECOMENDACIONES

En los componentes de Talento Humano: **-Acuerdos compromisos y protocolos.**  
**- Talento Humano**

La entidad en los últimos años ha tenido un crecimiento notorio el cual obliga a la alta dirección a mejorar los procesos a incrementar personal en la parte administrativa. Por lo anterior el área de talento humano requiere un fortalecimiento en recurso humano dada la condición anterior.

#### Pendientes y debilidades:

- Socializar permanentemente el código de ética y buen gobierno.
- Mejorar el proceso de inducción y re inducción dedicando el tiempo suficiente para ello.
- Socializar el reglamento interno de trabajo
- Socializar los protocolos de atención al cliente.
- Socializar el plan estratégico vial
- Socializar le implementación del sistema de gestión y seguridad en el trabajo.
- Capacitar toda la entidad en los protocolos de seguridad en el trabajo.
- Socializar reglamento interno de trabajo
- Capacitaciones en TRD y seguimiento al debido proceso





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



- No cuenta con un plan de capacitaciones realizado por medio de un estudio y diagnostico de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la entidad
- Pendiente actualizar el plan de emergencia
- Pendiente los elementos de protección personal de acuerdo a las necesidades de las áreas
- Pendiente mantenimiento de las luminarias para mejorar la calidad en el trabajo.
- No cuenta el área de talento humano con una estrategia para hacer seguimiento al clima organizacional con el fin de identificar debilidades y fortalezas en procura de la mejora continúa de acuerdo al bienestar de los funcionarios en sus sitios de trabajo.
- No cuenta con plan de capacitaciones, solo cronograma de capacitaciones

#### Recomendaciones :

- 1- Fortalecer con personal idóneo las áreas de talento humano y seguridad y gestión en el trabajo.
- 2- Capacitar permanentemente con un cronograma de actividades al personal administrativo y operativo de la entidad.
- 3- Entregar la cartilla socializada a cada uno de los trabajadores y empleados de la entidad.
- 4- Se recomienda fortalecer los procesos de inducción y re inducción a todos los niveles,
- 5- Darle cumplimiento a un plan de capacitaciones de acuerdo a un diagnostico real de necesidades con el fin de desarrollar las capacidades de los funcionarios que laboran en la empresa, lo cual proporcionará beneficios para éstos como para la organización, los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades, cualidades y actualizarse y a la organización la favorece al incrementar costos beneficio, la capacitación hará que los funcionarios sean más competentes y hábiles, al utilizar y desarrollar sus actitudes.
- 6- Se recomienda a adecuación de luminaria de alta eficiencia y película polarizada en ventana.





**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



- 7- Se recomienda adecuar los puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- 8- El proceso del clima organizacional continúa con mucha debilidad ya que no se han implementado estrategias para hacer un adecuado estudio de las condiciones del mismo y tomar los correctivos que permitan mejorar las condiciones laborales y mejora continua.
- 9- Se recomienda realizar un plan de capacitaciones acorde a un estudio y diagnostico de necesidades y debilidades por área, con un seguimiento e indicadores de beneficiados con dicha capacitaciones .Además de verificar el cumplimiento del objetivo de las capacitaciones.

### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

#### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

- Planes, programas y proyectos
- Modelo de operación por procesos
- Estructura organizacional
- Indicadores de gestión
- Políticas de operación

- 1 Planes, programas y proyectos**
- 2 Modelo de operación por procesos**
- 3 Indicadores de gestión**

PRODUCTO	AVANCE
Planes operativos con cronogramas	Nuestras actividades están basadas en los objetivos y metas y proyectos de la empresa Serviciudad Esp como son : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico de la entidad 2016 -2021</li> <li>• Plan de gestión de la empresa,</li> </ul>





## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



y  
responsabilidades

- Plan maestro de acueducto y alcantarillado del Municipio de Dosquebradas,
- Plan de Saneamiento y manejo de Vertimiento,
- Plan de Obras de Inversión regulados del prestador,

Programa para el uso eficiente y ahorro de agua con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en la Resolución No 1067 del 24 de diciembre del 2015, se tuvo en cuenta el diagnóstico para el sector de agua potable y saneamiento básico, con el cual se define la línea base, se identifican las necesidades para fortalecer y asegurar la prestación de los servicios públicos en el Municipio de Dosquebradas y posteriormente establecer los recursos y fuentes disponibles para inversión, así mismo se definieron los indicadores respectivos para cada componente sectorial.

Teniendo en cuenta el factor humano que cumple con eficiencia la parte técnica y operativa de la entidad y trabaja de la mano con las demás áreas de la empresa.

Se realizaron metas, establecidas en Serviciudad en el plan estratégico 2016-2021, socializando las generalidades de este plan, se explicó la metodología y se genero el diagnostico de la empresa y se realizo con los diferentes funcionarios de la Institución a través de la matriz DOFA, donde se obtuvo información sobre acueducto, disponibilidad, confiabilidad y cobertura del servicio, integración de los 3 servicios de la empresa acueducto, aseo y alcantarillado, las tarifas más bajas de la ciudad, pago oportuno a colaboradores, costo-beneficio a los colaboradores entre otros,.

Se presentan los mapas estratégicos de la eficiencia operacional y la innovación alineadas a los indicadores del Balanced Score con unas metas sugeridas al año 2017.

Se actualizaron los indicadores de la empresa para el caso del componente sectorial de calidad en el servicio de alcantarillado el indicador "tratamiento de aguas medibles en la zona urbana" no se evidencia de manera directa en el plan sectorial, ya que actualmente el municipio no cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales de su zona urbana, sin embargo el municipio de Dosquebradas hace





**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUJR 1-661700002



	<p>parte de una resolución integrada para el tratamiento de aguas residuales con la ciudad de Pereira.</p> <p>En cuanto a la calidad en el servicio de acueducto en la zona urbana actualmente se identifican dieciocho (18) prestadores que cuentan con agua apta para consumo humano, localizados en el área urbana del Municipio de Dosquebradas según el índice riesgo de calidad del agua para consumo humano –IRCA, los cuales se encuentran de acuerdo con los análisis periódicos realizados por las autoridades sanitarias y de salud en el rango de clasificación entre 0-5% o sea sin riesgo. De los cuales 3 son la empresa prestadoras de servicios públicos que tiene cobertura en el área urbana del Municipio con lo son SERVICIUDAD entre otras y los trece restantes son organizaciones autorizadas para la prestación del servicio público de acueducto.</p> <p>Se actualizaron las tarifas y se puso en marcha el nuevo plan tarifario de acuerdo a la Resolución CRA 720 de 2015 .las cuales fueron debidamente estudiadas, verificadas, y aprobadas por los comités de gerencia donde fueron expuestas y aprobadas por la Junta directiva de la entidad. Siguiendo los lineamiento de la normatividad vigente CRA 720-2015, 709 de 2015, y la 751 de 2016.      Resolución CRA 688 -2014 y CRA 735 de 2015</p>
Indicadores de gestión	<p>La oficina de calidad y la oficina de control interno realiza seguimiento mensual a los indicadores de gestión de cada una de las dependencias dando cumplimiento como lo asigna el Modelo estándar de Control Interno - MECI, la alta dirección, subgerencia de planeación en el área de estadística que es donde se lidera este proceso de indicadores teniendo trazabilidad con las otras áreas verifican que estos indicadores estén reflejados la correcta ejecución de los procesos y la aplicación de la normatividad vigente Decreto 943 de 2014.</p> <p>El área de planeación actualizó e implemento nuevos indicadores de gestión los cuales fueron socializados en comité de gerencia en el mes de junio, con el fin de mejorar los procesos y estos sirvan de</p>





apoyo para detectar debilidades y poder tomar los correctivos de manera eficiente.

Cada indicador cuenta con su ficha técnica para medir el avance de la planeación.

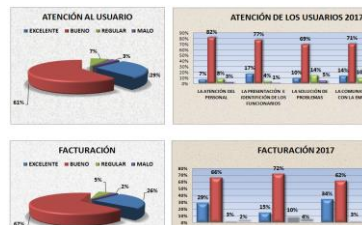
Se contrató encuesta de satisfacción al usuario con el fin de medir la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con una muestra aleatoria del 2% de la población atendida. Los resultados fueron los siguientes :

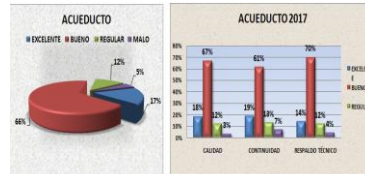
Índice de satisfacción del % 1017 en cuestas de usuarios

ATENCIÓN AL USUARIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
LA ATENCIÓN DEL PERSONAL	7%	82%	8%	3%
LA PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS	17%	77%	4%	1%
LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	10%	69%	14%	5%
LA COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA	14%	71%	10%	3%
LA IMPORTANCIA COMO CLIENTE	93%			5%
	28%	60%	7%	3%

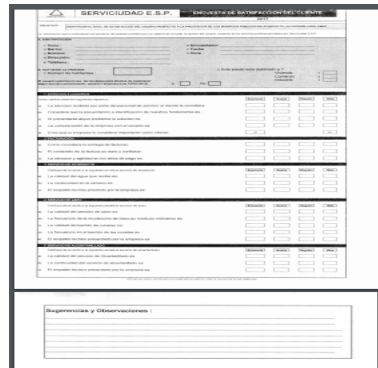
FACTURACIÓN	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
ENTREGA DE FACTURAS	29%	66%	3%	2%
CONTENIDO DE LA FACTURA	15%	72%	10%	4%
PUNTOS DE PAGO	34%	62%	3%	0%
	26%	66%	5%	2%

SERVICIO DE ACUEDUCTO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
CALIDAD	18%	67%	12%	3%
CONTINUIDAD	19%	61%	13%	7%
RESPALDO TÉCNICO	14%	70%	12%	4%
	17%	66%	12%	5%





SERVICIO DE ALCANTARILLADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
CALIDAD	5%	73%	15%	7%
CONTINUIDAD	7%	64%	22%	7%
RESPALDO TÉCNICO	7%	64%	21%	7%
<b>Total</b>	<b>6%</b>	<b>67%</b>	<b>19%</b>	<b>7%</b>

SERVICIUDAD E.S.P. Encuesta de Satisfacción del Cliente

Nombre: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Indicador de Calidad:

Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Atención al Cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad del Servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Continuidad del Servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respaldo Técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costo del Servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal				



**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



<p>Modelo de operación por procesos y Estructura Organizacional</p>	<p>En el área administrativa se están actualizando los procesos y documentando, acogiéndose a la Resolución 193 de 2016 se implementa el mapa de riesgos contables con el fin de hacer un mejor seguimiento y vigilancia a las finanzas de la entidad.</p> <p>Se hicieron cambios de personal utilizando el mismo recurso humano de la entidad con el fin de mejorar procesos entre ellos área de presupuesto y área de archivo.</p> <p>Se implemento el comité financiero con el fin de hacer seguimiento a las diferentes secciones y poder implementar acciones de mejora de acuerdo al diagnostico de los seguimiento de control interno de gestión y sus planes de mejoramiento.</p> <p>Se implemento el plan de gestión documental con un programa software para mejorar, controlar y llevar un debido proceso a las comunicaciones y documentación que ingresa y sale de la entidad. Se está llevando a cabo el cumplimiento del plan de gestión documental el cual está elaborado en fases con el fin de fortalecer el área de archivo y mejorar todo el proceso de la entidad.</p> <p>Se dio apoyo al área de planeación con personal idóneo en finanzas e ingeniero civil para proyectos.</p> <p>El área comercial se ha fortalecido su estrategia comercial con el apoyo de la alta gerencia con el fin de mejorar la comunicación y satisfacción al usuario con las siguientes estrategias.</p> <p>1-Se implementó el servicio de un call-center para facilitar la comunicación con los usuarios, con lo cual se mejoró ostensiblemente el servicio, además de que por el mismo servicio se le informa a los usuarios los motivos de suspensiones o daños que existan en el día a día.</p>
---	--





## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



2- Como estrategia de comunicación interna y externa se aprobó en comité de gerencia el plan de comunicaciones para la entidad el cual se viene desarrollando con la difusión de todas las actividades que la empresa realiza, con todos las eventualidades que puedan ocurrir, informando las fechas y barrios de suspensiones programas, por medio de una periodista se encarga de difundir toda la información en prensa, radio, redes sociales, pagina web, correos corporativos, chat interno.


3-Con el fin de atender al usuario de una manera más personalizada el área comercial implemento visitas comunitarias donde se atienden inquietudes de los usuarios se capacita a los mismos y comunidad en general en el uso eficiente de los recursos hídricos y buen manejo de los residuos sólidos, con una actividad llamada Mi Dosquebradas, Limpia, una vez al mes.

4-La Gerencia con su equipo de trabajo semanalmente se desplaza a los sitios donde los usuarios manifiestan sus inquietudes donde la alta gerencia tiene contacto directo con los usuarios reconociendo de primera mano sus necesidades e inquietudes, lo que le permite tomar decisiones y mejorar la prestación de los servicios logrando la satisfacción del usuario notoriamente.

Se hace seguimiento permanente a las acciones de evaluación determinadas por la alta dirección. Se fortaleció las capacitaciones al programa de SAIA fortaleciendo el sistema de gestión documental, se ha integrado el programa de PQRS permitiendo hacer trazabilidad a los mismos en desarrollo de los debidos procesos, se responde con tiempo,

Se hace control y seguimiento para mejora rendimiento y efectividad de procesos de corte y re conexión de medidores. Se continúa con el seguimiento a los clientes de mayor consumo en la empresa, para controlar su facturación por medio de la crítica y pre crítica por parte del área de la subgerencia Comercial en la parte de facturación.



	<p>Se hace seguimiento a la página web verificando que se encuentre actualizada de acuerdo a la ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información.</p>
<p>Operación por procesos</p>	<p style="text-align: center;"><b>MAPA DE PROCESOS</b></p>  <p>El área de planeación y calidad hace parmente seguimiento y actualización al mapa de procesos para que sea coherente al cumplimiento de objetivos de la entidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Proceso Estratégico (Planeación estratégica)</li> <li>Proceso de Evaluación (Mejoramiento Continúo)</li> <li>Procesos Misionales (Acueducto, Alcantarillado y Aseo)</li> <li>Proceso de Apoyo (Talento Humano, Adquisición de bienes y servicios, mantenimiento y equipo tecnológico, mantenimiento de vehículo, gestión financiera.</li> </ol> <p>Como resultado de las reuniones y solicitudes hechas por la oficina de calidad y control interno se han seguido realizando modificaciones en los procesos, procedimientos y documentos establecidos por cada proceso en el sistema de gestión integrado se han realizado 10 actas</p>





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



	<p>hasta el momento de enero a junio del 2017 para mejorar procesos, procedimientos,</p> <p>El área de planeación en la parte del sistema de gestión calidad conserva evidencias de las actividades de socialización de los procesos, procedimientos, de igual manera como apoyo al sistema de gestión integrado se ha dispuesto los documentos para su consulta vía red en el servidor en la intranet y en el SAIA con el uso y colaboración del área de sistemas</p> <p>Procedimiento diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos, Actas o procedimientos escritos que soporte la divulgación de os procedimientos a todos los funcionarios</p> <p>Evidencia que soporte la comunicación a todo el personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la empresa. por todos los medios de comunicación con que cuente la empresa .</p> <p>Políticas de operación socializadas y divulgadas</p>
--	--

## DEBILIDADES

De acuerdo a las actividades y evaluación desarrollada se determinan debilidades en los procesos misionales de la entidad que pesan para el desarrollo de la misma con efectividad en la parte operacional lo demás son temas de seguimiento administrativo

- Falta de sectorización de las redes de acueducto.
- Alto nivel de pérdidas de agua potable.
- No contar con una planta de tratamiento de agua potable propia
- El plan de gestión documental no se ha llevado a cabo en el tiempo estipulado de ejecución



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



- Falta mayor sentido de pertenencia de cada uno de los líderes de proceso para actualizar sus propios normogramas.
- Falta actualizar procedimientos por falta de gestión de cada dueño de proceso
- El sistema Orión presenta deficiencia y retrasa todos los procesos.

### Recomendaciones

Continuar con los comités financieros, técnicos y de gerencia donde se le da continuidad orden y seguimiento a cada tarea asignada.

Recomendamos seguir trabajando en la actualización y documentación de cada uno de los procesos de la entidad especialmente los del área financiera.

Recomendamos hacer especial seguimiento al plan de gestión documental para que cumpla su objetivo.

Se requiere mayor apoyo gerencial para gestionar con el sistema Orión y este se convierta en una herramienta de desarrollo y no en un impedimento para avanzar en la gestión de la entidad.



**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



## ADMINISTRACION DEL RIESGO

- Política de Administración del Riesgo
- Identificación del riesgo
- Análisis y valoración del riesgo

Política de Administración del Riesgo Identificación del riesgo Análisis y valoración del riesgo	
PRODUCTO	AVANCES
Políticas de administración del riesgo	<p>En cumplimiento de los lineamientos del modelo estándar de control interno se hace seguimiento al mapa de riesgos de la entidad en cumplimiento a los objetivos estratégicos de la empresa.</p> <p>La metodología de la administración del riesgo está ajustada a la establecida por el MECI, contando con una política de administración de riesgo y la matriz de riesgo general e institucional.</p> <p>Se encuentran establecidos el mapa de riesgos de corrupción, también se realizó el mapa de riesgo de SGSST se encuentra realizado la primera fase y parte de la segunda fase Se actualizó el plan anticorrupción 2017 con el fin de darle cumplimiento a las acciones emprendidas para mitigar los riesgos y se presenta informes en la página web en las fechas indicadas.</p> <p>La oficina de Control interno hace el seguimiento al avance de cumplimiento de las acciones del mapa de riesgos y presenta los informes de ley. Se revisaron y ajustaron los riesgos de gestión por cada uno de los dueños de los procesos Actas u otros documentos que soporte la divulgación de los mapas de riesgos a todos los funcionarios de la empresa.</p>





## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Las diferentes dependencias internamente realizaron la socialización del mapa de riesgos de corrupción constituido, como evidencia de las sesiones adelantadas se tomaron las lista de asistencia

La oficina Asesora de Control Interno de Gestión adelanto seguimiento al avance del plan anticorrupción y atención al ciudadano con corte al 31 de diciembre del 2016.

Se hace seguimiento a los informes SUI, con el fin de evitar riesgos de incumplimiento.

Se actualiza permanentemente la pagina web de la entidad con los informes de ley -

El análisis del riesgo, la valoración del riesgo en conclusión estos sistemas se constituyeron y actualizaron por parte del subgerente de planeación, oficina de control interno de gestión y los dueños de los procesos de las áreas de administración financiera, comercial, técnica entre otras, como meta a cumplir en el área fiscal 2017 con el fin de poder identificarlos, mitigarlos y asegurar los procesos, esta actividad se ejecutara simultáneamente en la restitución del MECI según decreto 943 de 2014 y la implementación del Sistema de Calidad en esta vigencia 2017,

Se cuenta con los líderes de los procesos comprometidos con el fortalecimiento del sistema de control interno, políticas de calidad y mejora continua, mediante la disposición de operación, especialmente la relacionada con el manejo de riesgo donde se promueva, actualice y autoevalúe el procedimiento en la empresa así como el mejoramiento de canales de comunicación interna y externa de Serviciudad.

Se continúa con los mecanismos como los indicadores de cada uno de los procesos, calidad del agua, continuidad, PQRS, SUI, cobertura, comité de sistema de control interno, comités de gerencia, comités de oficina de control interno, para el fortalecimiento de los procesos de autoevaluación de la organización.

Se están implementando los planes de mejoramiento y mapas de riesgo en el programa SAIA de la entidad con el fin de agilizar el procedimiento





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



y presentar a los líderes de proceso medios eficaces para validar información.

La evaluación de la gestión: esta se hace a través de acuerdos de gestión, prestación de servicios de acueducto y alcantarillado y aseo del sector comercial e industrial, esta autoevaluación se hace buscando identificar y minimizar las desviaciones en los procesos frente a las metas establecidas.

#### DEBILIDADES Y Recomendaciones

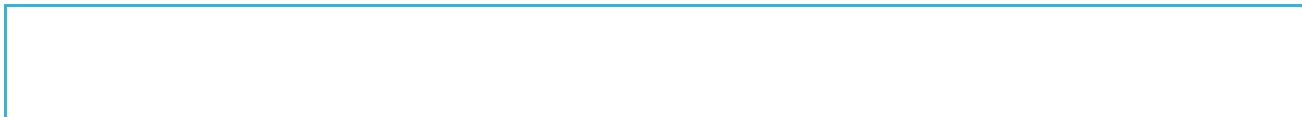
- \*Se continúa presentando debilidades en los procesos de análisis de riesgo a pesar de hacerles acompañamiento en su elaboración. No se realiza un adecuado seguimiento a los controles existentes del proceso por parte de los líderes
- \*Se requiere acompañamiento, capacitaciones y asesorías a cada líder del proceso para que identifique sus riesgos y pueda hacer el seguimiento y empoderamiento a su proceso como parte fundamental del autocontrol
- El cambio de administración e ingreso de nuevos funcionarios genera dificultades en la apropiación de la identificación de los riesgos y cumplimiento de acciones para mitigar los mismos
- Se debe continuar con la socialización y motivación en la prevención de riesgos con la participación de los líderes de procesos en la elaboración y seguimiento al cumplimiento de las acciones para mitigar los mismos.
- \*Se presentan debilidades en la identificación de los riesgos
- \*Los controles establecidos para mitigar los riesgos, en la mayoría de los casos no se asocian a las causas
- \*Aunque de manera general, se realiza seguimiento a los riesgos, no todos los procesos lo hacen de manera mensual, como se debe de hacer según la política del riesgo.
- Desde la oficina de planeación se debe revisar el módulo de riesgos con el fin de realizar ajustes en el sistema de gestión institucional con el acompañamiento de la oficina de tecnología de la información y las comunicaciones.







**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



**MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

**1-COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**

<b>EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	
<b>PRODUCTO</b>	<b>AVANCES</b>
	<p>Se continua con la autoevaluación del control desarrollándose el plan de autocontrol periódicamente se realizan sensibilizaciones a los funcionarios sobre autocontrol, trabajo en equipo. Se realizan las reuniones de los comités de conciliación, comité de gerencia, comité control interno comité de sostenibilidad contable, y junta directiva entre otros</p> <p>Se cuenta con los indicadores que evalúan cada proceso los cuales determinan el desarrollo y evolución de cada actividad y permiten tomar decisiones.</p> <p>Control interno continúa con las actividades de sensibilización sobre la cultura del autocontrol y autoevaluación con capacitaciones a todos los funcionarios de la empresa con el fin de fomentar la comunicación y sentido de pertenencia en cada una de sus actividades como herramienta para la revisión de sus procesos y detectar riesgos de cumplimientos de los objetivos.</p>





## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Se continua presentando y dando cumplimiento a los informes de Ley Se hace seguimiento e informe semestral de PQR el cual se suben a la página web de la empresa.

Se presenta los seguimientos al plan anticorrupción y se suben a la página web se hace mensual.

Seguimiento a la presentación de los informes para el SUI

Se hace acompañamiento a todos los comités de la empresa, especialmente al comité de gerencia y conciliación.

Como estrategias de control la oficina administrativa y financiera entregó circulares con recomendaciones para el uso exclusivo del programa de comunicación interno SAIA y correos electrónicos para minimizar el uso del papel, seguimiento al consumo de resmas por cada funcionario en cada área se implementó a partir de febrero-marzo del 2017 para el siguiente informe se tendrá discriminado el consumo por cada área para así evidenciar cual es el área que consume más papel

Se cuenta con tecnología en comunicaciones que facilita su seguimiento y cumplimiento cuenta con acceso a internet en todos los computadores de la empresa la página web de la empresa se actualiza cada que es necesario, al igual que la cuenta del facebook que tiene la empresa para ello se cuenta con el profesional de sistema y su equipo de colaboradores.

La oficina de Control Interno de Gestión en conjunto con la oficina de sistemas presentó el informe anual a la Dirección Nacional de Derechos de Autor de la vigencia 2016 Acceso a sistemas de información y a redes informáticas de la empresa, Softwares de equipos de cómputo de escritorio y portátiles.

Soporte técnico para la solución de problemas relacionados con el uso de la infraestructura institucional para el procesamiento de información

Comunicaciones internacionales como telefonía, internet y redes de datos

Asesoría en la adquisición e implementación de infraestructuras tecnológías





**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUJR 1-661700002



	<p>Alojamiento de aplicaciones y servicios institucionales, así como de servidores y dispositivos de almacenamiento.          Se continúa con el servicio de facturación y descargue por internet para los usuarios          Se presentan los informes de planes de mejoramiento a la contraloría por auditorias suscritas con esa entidad.</p> <p>Como se puede observar el periodo evaluado, los procesos institucionales y áreas, reportan la continuidad y avance en su gestión, mediante el desarrollo de planes, programas y proyectos formulados para la presente vigencia, y registrados en el sistema de gestión se trabaja continuamente con la oficina de planeación, los compromisos de cada área,</p>
--	--

**AUDITORIAS INTERNAS**

**AUDITORÍAS INTERNAS**

PRODUCTO	AVANCES
	<p>Dentro de los principales roles de la oficina de control interno y gestión, se encuentra la evaluación independiente del MECI, por medio de esta evaluación se mide el grado de cumplimiento de los principios, fundamentos y objetivos del sistema de control interno ajustándolo como lo indica la ley 142 de 1994, en sus artículos 45,46, 47, 48 y 49 respecto al sistema control interno para empresas de servicios públicos domiciliarios y en concordancia con la Ley 87 de 1993.</p> <p>El objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública. El programa de auditorías debe incluir las</p>





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



auditorias de Gestión y las de Calidad. Este programa debe ser aprobado por el comité de coordinación de control interno y busca verificar el grado de desarrollo y el grado de efectividad del control interno en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se aprobó el plan de auditorías del control interno para la vigencia del año 2017 en comité de control interno y comité de gerencia se dio inicio a la nueva programación de auditorias preventivas con el fin de mitigar riesgos.

Se presentaron los informes de ley, (informe ejecutivo anual, informe de control interno contable de acuerdo a la Resolución 193 de 2016.

Se presentan los informes respectivos a las auditorias de Contraloría municipal. Se hace seguimiento por proceso especialmente a los que tienen planes de mejoramiento generados por auditorias de vigencia 2016.

Es importante el rol de la oficina de control interno en cuanto al liderazgo que asumirá en las relaciones con “entes Externos” como la contraloría en los procesos de acompañamientos de las auditorías internas en calidad y externas de la contraloría coordinado todos los requerimientos solicitados por este ente de control, el acercamiento con la contraloría sirve de base a una buena y efectiva relación con este ente que defiende la vulnerabilidad de los derechos de la comunidad

La gerencia apoyo la gestión de auditorías con dos personas por medio tiempo de otras áreas y contratación de una persona por 4 meses como apoyo y asesoría al área de control interno especialmente en el tema contable y financiero.

Es importante el rol de la oficina de control interno en cuanto al liderazgo que asumirá en las relaciones con “entes Externos” como la contraloría en los procesos de acompañamientos de las auditorías internas en calidad y externas de la contraloría coordinado todos los





**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



	<p>requerimientos solicitados por este ente de control, el acercamiento con la contraloría sirve de base a una buena y efectiva relación con este ente que defiende la vulnerabilidad de los derechos de la comunidad</p> <p>La gerencia apoyo la gestión de auditorías con dos personas por medio tiempo de otras áreas y contratación de una persona por 4 meses como apoyo y asesoría al área de control interno especialmente en el tema contable y financiero.</p>
--	---

## AUDITORIAS INTERNAS

### PLANES DE MEJORAMIENTO

PLANES DE MEJORAMIENTO	
PRODUCTO	AVANCES
	<p>Los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías internas realizadas por la oficina de control interno de gestión en la vigencia anterior y de las auditorias integrales con carácter regulatorio que realizo la contraloría, tienen sus planes de mejoramiento suscritos con avances positivos, gracias a la gestión de seguimiento y acompañamiento de la oficina de control interno de gestión.</p> <p>Son las acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de los procesos, como resultado de la autoevaluación realizada por cada</p>







**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



líder de proceso, en las auditorias de calidad y en las auditorias de control interno de gestión y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.

Se entregan los informes y seguimiento de avances de acciones de los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría Municipal.

Se hace seguimiento a los planes de mejoramiento resultado de las auditorias de calidad.

En cuanto a los planes de mejoramientos individual la oficina de control interno considera que la empresa tiene herramientas para estructurar y consolidar este elemento de control, sin embargo a la fecha no existe evidencia en registro documentado para afirmar que este elemento de control se encuentre desarrollado, no obstante la oficina de control interno entiende la importancia de la aplicabilidad del proceso en el marco del mejoramiento continuo individual y de la gestión a todo nivel de la organización, se seguirá haciendo dicha observación en compañía de calidad y MECI

### **DEBILIDADES Y RECOMENDACIONES**

Los cambios de personal administrativo generan dificultades de apropiación frente a las políticas de operación, a los autocontroles y seguimientos aplicadas a sus procesos.

Se evidencia resistencia de algunos funcionarios líderes procesos a asumir los sistemas de calidad como fundamento de la mejora continua y la adopción y práctica de la cultura de autocontrol y autorregulación. Por lo tanto, se dificulta la realización de informes de seguimiento a las acciones emprendidas por cada plan de mejoramiento o sus procesos.

Se evidencia la falta de personal de apoyo para darle cumplimiento a todas las auditorias programadas en el año





**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



El cambio de administración e ingreso de nuevos funcionarios genera dificultad en la apropiación de la identificación de los riesgos y cumplimiento de acciones para mitigar los mismos.

Se evidencia resistencia pasiva, por parte de algunos líderes de procesos, en la adopción y práctica de la cultura de autocontrol y autorregulación de las acciones emprendidas como resultado de las auditorías realizadas.

Se hacen los planes de mejoramiento generados de las auditorías los cuales no tienen un seguimiento permanente de parte de los líderes de proceso como consecuencia demoran los resultados de efectividad.

Para darle cumplimiento al programa de auditorías internas de control interno se debe fortalecer el área con personal competente en auditorías.

Se hace seguimiento a los planes de mejoramiento producto de las auditorías de la Contraloría municipal, con sus respectivos avances las cuales son publicadas en la página web de la entidad en cumplimiento a la resolución 145 de 2014 de la contraloría municipal

**INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

INFORMACION Y COMUNICACIÓN	
PRODUCTO	AVANCES
	Actualmente la empresa a través de la oficina de comunicaciones realiza el cubrimiento de todas las actividades





## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



que programa la empresa, redacción de boletines internos y externos, redacción de mensajes institucionales, manejo y actualización de redes sociales, también cuenta con un líder de PQRS para direccionar a sus respectivas áreas para dar respuesta oportuna a los derechos de petición así como la disminución de solicitudes por parte de los usuarios.

Avances:

Se cuenta con todos los medios disponibles para atender a los usuarios y comunidad en general en PQRS a través de medios escritos, verbales, telefónicos, redes sociales, buzón de sugerencias, pagina web sala de atención al cliente los cuales se resuelven en los términos de ley

Se socializa a través de diferentes medios de comunicación con los que cuenta la entidad, página web, correos electrónicos, correos corporativos, SAIA, correos internos con SPARK, redes sociales Facebook la gestión de la entidad. Todos se encuentran en la página web, encuentros ciudadanos

La oficina de control interno le realiza seguimiento a todos los requerimientos que tiene que ver con los entes de control.

En cuanto al proceso de comunicación la entidad ha implementado estrategias de comunicación efectivas que facilitan el procesamiento de la información tanto interna como externa y que conlleva a su identificación tales como: Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Sugerencias, encuesta de satisfacción a los usuarios.

Se ha avanzado en la adecuación de la página web para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de transparencia y relacionado con la información a los ciudadanos.



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



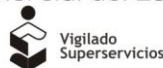
**Debilidades:** Se evidencia una gran debilidad en cuanto a no se dispone de un sistema de seguridad de la información, tampoco se cuenta con un área de comunicaciones en la estructura administrativa de la empresa, que actualice las políticas de la información e implemente estrategias para una buena comunicación

### *ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO*

- En el Sistema de Control Interno de Serviciudad ESP, se han logrado avances significativos en la gestión, así se evidencia sostenimiento del mismo para el periodo evaluado para la vigencia, sin embargo, se requiere continuar con la misma dinámica implementada por todas las dependencias con el objeto de mantener los logros y mejorar las falencias detectadas. Se presentan algunas deficiencias las cuales se encuentran en proceso de actualización y de mejoramiento.
- Es importante destacar el compromiso y apoyo que se ha tenido por parte de la Gerencia durante el 2016 y este 2017, con el fin que la oficina de control interno de gestión pueda fortalecer el seguimiento, la verificación y el control a los procesos y a la vez estos permitan la consecución de resultados, metas y objetivos regulatorios e institucionales a corto, mediano y largo plazo, haciendo efectiva y sostenible la evaluación del proceso de gestión y resultados  
De acuerdo a la calificación del Departamento Administrativo de la Función Pública de conformidad con la evaluación realizada encontró que el sistema MECI, se encuentra en estado satisfactorio, debiendo fortalecer el entorno del control, para lo cual se han tomado las medidas pertinentes.



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer los procesos de talento humano por los cuales la calificación del departamento administrativo de la función pública DAFP fue baja debido a que falta actualizar muchos procesos
- Se recomienda fortalecer los procesos de inducción y re inducción a todos los niveles e incrementar los programas, especialmente los dirigidos a los niveles técnicos y operativos por la naturaleza de la función que cumplen, lo mismo fortalecer los planes de capacitación con el objeto de mejorar y fortalecer las competencias laborales.
- Se recomienda socializar periódicamente el proceso de ventanilla única y actualización de la TDR con el propósito de fortalecer y de hacer más efectiva y eficiente las funciones del área comercial en lo que respeta a atención a la comunidad, recepción, verificación y entrega de documentos de tipo legal, PQRS y mejorar continuamente la comunicación interna y externa de la entidad.
- Se recomienda continuar con el cumplimiento de objetivos trazados en el PGD de Archivo de la entidad con el propósito de conseguir los objetivos propuestos.
- Estudio y análisis de los diferentes perfiles de los trabajadores en cuanto al actual desempeño para la reubicación a las diferentes dependencias de la empresa
- Asignar de manera prioritaria espacio idóneo, adecuado y que cumple con lo requerido para el resguardo de los elementos dados de baja y/o remates
- Retroalimentación y capacitaciones periódicas a cada dueño con relación a las nuevas disposiciones dentro del marco legal de la empresa
- Se recomienda realizar seguimiento a los planes de acción para la toma oportuna de decisiones y continuar fortaleciendo el modelo de operación por procesos.
- Mejorar los canales de comunicación interna para que la información fluya de manera efectiva y se puedan cumplir los objetivos institucionales.
- Fomentar la cultura de la información y comunicación. Cada líder de proceso es responsable de transmitir e informar cualquier tipo de cambio e informar







**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



- al área de sistemas los cambios o actos administrativos que se deben publicar y divulgar
- Dentro del componente de administración del riesgo, atender las oportunidades de mejora acuerdo con las conclusiones y recomendaciones de riesgo 2016 y de acuerdo a la política de administración de los riesgos con el fin de completar el panorama de riesgo de la organización y controles existentes
  - Divulgación constante del código de ética y de buen gobierno a los funcionarios que por cambio de administración ingresan nuevos a la entidad y esto genera dificultad de apropiación del sistema, se debe fortalecer la inducción y re inducción con el fin de que empalmen con mayor seguridad y conocimiento sobre la entidad.
  - Se avanza en la actualización y ajuste del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (SGSST), de acuerdo al decreto 1443 de 2014, y se trabaja en la elaboración del plan de acción y plan de trabajo para la vigencia del año 2017 y también con el propósito de dar cumplimiento a la ley.
  - Se elaboró encuesta al personal operativo para evaluar el nivel de satisfacción en el desempeño laboral y se plantea el plan de actividades a desarrollar en la vigencia del año 2017 que contribuyan a mejorar el clima laboral y satisfacer las necesidades de los trabajadores
  - Se recomienda a los líderes de procesos incluir como cultura de autocontrol a los procesos y el seguimiento al mapa de riesgos y sus acciones encaminadas a minimizar los mismos. Así mismo revisar permanentemente los controles como herramienta de mitigación y verificar si son los adecuados e implementar acciones que mejoren y mitiguen los riesgos.
  - Se recomienda que los líderes implementen los comités de trabajo para que con los miembros de su equipo de trabajo realice ejercicios de





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



autoevaluación que permita identificar y proponer acciones de mejora, se establezcan metas y se convierta este ejercicio en una cultura del día adía.

- Se recomienda continuar fortaleciendo la apropiación frente a los planes de mejoramiento por parte de los líderes en cada uno de los procesos y procurar el cumplimiento al 100% de las acciones en el tiempo estipulado.
- Se recomienda realizar de manera oportuna las acciones correctivas plasmadas en los planes de mejoramiento
- Se recomienda que en SG-SST se haga sensibilización y síntomas para enfermedades como la diabetes, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, riesgos del alcohol
- Se recomienda hacer charlas de vida saludable, para tener una mayor salud física y mental, favorecer la autoestima y estilo de vida saludable
- Fomentar la cultura de la información y comunicación. Cada líder de proceso es responsable de transmitir e informar cualquier tipo de cambio e informar al área de sistemas los cambios o actos administrativos que se deben publicar y divulgar.

SANDRA PATRICIA OSORIO  
Asesora de Control Interno y de Gestión (E)

Julio de 2017

