



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



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2013 A MARZO 2014

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la empresa ServiCiudad ESP presenta informe detallado de avances en cada uno de los tres (3) Subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno "MECI" – Control Estratégico, Control de Gestión y Control de Evaluación.

SUBSISTEMA CONTROL ESTRATEGICO

AVANCES:

Ambiente de Control:

La entidad cuenta con el Código de Ética el cual se debe seguir actualizándolo a través del Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado (USAID), con el cual se pretende mejorar el manual para que como servidores públicos se actúe con rectitud, transparencia y legalidad ante los demás y con los asuntos propios del que hacer institucional demostrando respeto hacia los compromisos y responsabilidades adquiridas y promoviendo el logro de los objetivos personales e institucionales en forma eficaz .

El equipo de talento humano está actualizando el Código de Ética que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en ejercicio de su función administrativa.

Se tiene programada esta actualización y socialización por parte de Talento Humano para el mes de mayo y para los meses de junio y julio de 2014 se hará la socialización para toda la empresa.

El área gestiona el desarrollo del Talento Humano, de manera articulada con los demás procesos de gestión de la entidad, lo que ha permitido ejecutar los programas de Capacitación, Bienestar Social; y Salud Ocupacional acordes a las necesidades de los servidores.



Talento Humano ha venido desarrollando el plan de capacitaciones con diferentes actividades. Se pudo realizar un 80% de las mismas al finalizar el año 2013.

TEMA DE CAPACITACION	FUNCIONARIOS BENEFICIADOS	AREA DIRIGIDA
Normatividad de Servicios Públicos domiciliarios	106	ADMITIVA
Excel avanzado	68	ADMITIVA
Régimen Especial de Contratación	3	GERENCIA
Servicio al Cliente Interno y Externo (CURSO)	65	ADMITIVA Y OPERATIVA
Código Disciplinario único (Ley 734 de 2002)	83	ADMITIVA Y OPERATIVA
Actualización en normas de Archivo y Correspondencia	36	ADMITIVA
Estatuto Anticorrupción	87	ADMITIVA Y OPERATIVA
Calidad	105	ADMITIVA Y OPERATIVA
Normas Internacionales de contabilidad	2	ADMITIVA
Actualización de métodos de archivo expedidos por archivo general de la nación	7	ADMITIVA Y OPERATIVA
7o Foro CICI Nacional	7	C.I., SGRAL
Macro y Micro medición	12	COMERCIAL
Procesos de Planeación	106	PLANEACION
Indicadores de Gestión	68	PLANEACION
Análisis de Datos	15	PLANEACION
Acciones Correctivas	15	PLANEACION



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



Para el año 2014 se está actualizando el plan de capacitaciones, sin embargo se dictaron capacitaciones al área comercial en la nueva normatividad de micro medición en Normatividad 1063-1 2007 NTC , en el mes de enero .

El Plan de salud ocupacional de acuerdo al cronograma establecido y seguimiento de resultados de seguridad y salud en el trabajo para el año 2013, obtuvo el siguiente resultado:

- Se realizaron 75 exámenes médicos por ingresos periódicos y retiros
- Se presentaron tres (3) accidentes laborales los cuales fueron reportados y radicados a la ARL, para su seguimiento y control .Lo anterior no generó ninguna lesión de incapacidad grave, según los rangos que determina la tabla de incapacidades y riesgos laborales.
- Se hizo el seguimiento y capacitación a las personas con enfermedad profesional verificando su tratamiento en terapias con médico laboral y revisando sus puestos de trabajo.
- Se promueven las campañas de medicina preventiva, higiene y seguridad industrial.
- Se hacen campañas dando a conocer las consecuencias del consumo del alcohol y el cigarrillo en la semana de la salud teniendo en cuenta el 31 de mayo donde la organización mundial de la salud celebra el día del " NO FUMADOR "
- Se lleva a cabo el plan de emergencia actualizado cada año , se realizaron las capacitaciones a los brigadistas por medio de la ARL una vez al mes .
- Se realizan actividades de recreación y deportes en la semana de la salud Ocupacional donde se incentiva al personal a hacer actividades lúdicas y recreativas.

Se hizo convenio interinstitucional con gimnasio donde se encuentra inscrito el 30% de los funcionarios mantenerse en forma y con salud adecuada.

Se celebra el día del niño, día de la mujer, día del hombre, día de la secretaria, el día de amor y amistad, novenas de navidad, entregando regalos a los niños hijos de los funcionarios de la empresa.

Para el año 2014. Se incluye la celebración de los cumpleaños de los funcionarios de la empresa. Lo anterior cumpliendo con el plan de bienestar social según Resolución 1016 de 1989.





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



Estilo de Dirección.

Se evidencia en la Alta Dirección un fuerte compromiso en el ejercicio de la planeación institucional y el cumplimiento de los objetivos propuestos, a través de la realización de reuniones permanentes con el grupo direccionador de la empresa y coordinadas con cada uno de los responsables de procesos, en donde se establecen las diferentes actividades a desarrollar, y los respectivos cronogramas de ejecución. Paralelo a éste proceso, los Subgerentes de cada área promueven espacios para el seguimiento a las metas establecidas.

La Alta Dirección desde su rol estratégico, ha dado lineamientos y ha priorizado temas como el mejoramiento de las comunicaciones, el establecimiento de las estrategias anticorrupción y atención al ciudadano.

La Oficina de Control Interno para la identificación de los riesgos llevo a cabo una recopilación de la información por área, donde pudo establecer los riesgos por proceso, creando de esta manera el mapa de riesgos institucional el cual a su vez se integró como un anexo del plan anticorrupción. Información que se encuentra publicada en la página Web de Serviciudad conforme a lo estipulado por la normatividad correspondiente.

Planes y Programas.

Teniendo en cuenta que Serviciudad es una Empresa industrial y Comercial de Estado, del orden Municipal, nuestro Plan de Acción anual está articulado con el Plan de Desarrollo del Alcalde electo para el periodo 2012-2015, motivo por el cual la ejecución de nuestra inversión apunta al cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal y a su vez al Plan de Acción Institucional que contiene las actividades de los proyectos de inversión de la Empresa

De lo cual en la vigencia 2013 se tiene lo siguiente, sobre la ejecución de nuestro Plan de Acción:

Con relación al servicio de acueducto se invirtieron \$6.635.364.232.00 en obras de restitución, rehabilitación, expansión de redes para un total de 18.101 metros lineales y la construcción de 4 sectores técnicos en campo.

Con relación al servicio de alcantarillado se invirtieron \$3.060.155.735.00 en obras de restitución, rehabilitación, expansión de redes para un total de 4.202





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



metros lineales, la construcción de 1375 metros lineales de tramos de colectores para saneamiento hídrico y la elaboración de los estudios y diseños definitivos del trazado de los colectores, Ladera Norte del Rio Otun, Tominejo, Amoladora, y Dosquebradas.

Con relación a acciones de fortalecimiento Institucional se llevó a cabo las siguientes actividades:

Actividades de responsabilidad social empresarial

Educación al a comunidad:

Se suscribió contrato de prestación de servicios en el primer semestre del 2013 con el objeto de prestar sus servicios capacitando 4.000 personas, en temas relacionados con el medio ambiente, manejo y aprovechamiento de recursos hídricos, manejo y aprovechamiento de residuos sólidos conocimiento sobre la empresa y alcance de los servicios prestados

Se suscribió contrato de prestación de servicios en el segundo semestre del 2013 con el objeto de prestar los servicios logísticos desarrollados en actividades de tipo social, recreativo y educativo, con fines comerciales enfocados a la comunidad. Alcance finalidad y compromiso: -Se realizaran 6 actividades principales en diferentes comunas del municipio. -Se realizaran 1.800 visitas domiciliarias. -Se diseñaran 3.000 cartillas alusivas a temas ambientales y servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para entregar en las visitas domiciliarias. -Se capacitara un promedio de 5.400 usuarios, estudiantes y comunidad en general. -En la actividad de causa común se realizaran 6 actividades lúdicas. -En cada actividad se deberán entregar en temas relacionados con el medio ambiente, manejo y aprovechamiento de recursos hídricos, manejo y aprovechamiento de residuos sólidos conocimiento sobre la empresa y alcance de los servicios prestados

Fortalecimiento en la prestación del servicio de Aseo

Adquisición de 3 vehículos recolectores de 25 yardas , en el mes de marzo de 2014 a través de la modalidad de Leasing de Financiero con el fin de ampliar y recuperar el parque automotor garantizando la continuidad de la prestación del servicio de aseo.





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



Protección del medio ambiente

Celebración del Día del Agua

Dentro de los programas de Responsabilidad Social de la empresa y para celebrar el Día del Agua, la empresa como en años anteriores se desplazó un grupo de funcionarios de todas las áreas en compañía de personal Aseo y Recolección a las quebradas La Soledad y La Amoladora, donde durante toda la jornada se realizó limpieza y recolección de basuras dentro de las mismas y rocería, barrido y recolección en las zonas aledañas.

Se contó en esta jornada de limpieza con la decidida colaboración de la comunidad y en especial el acompañamiento de la Policía Nacional con quienes en conjunto se retiró del lecho de las mismas, basuras, muebles, enseres, material sólido, llantas, árboles y en especial colchones con un peso superior a las tres toneladas, todas estas depositadas en las mismas por la ciudadanía.

Recuperación de Cartera.

Se continúa con el programa de recuperación de cartera con el apoyo del manual de cartera implementado en el año 2012, y con las políticas adoptadas en el año 2013, de tener más flexibilidad con los usuarios, perseverancia en los cobros persuasivos y entregando la cartera de difícil cobro a la secretaria general con el fin de hacer los cobros coactivos pertinentes, se ampliaron los plazos y modalidades de financiaciones obteniendo así una mejor satisfacción en el usuario.

Administración del riesgo:

Se llevó a cabo el seguimiento a todas las dependencias con el fin de identificar los riesgos coordinado con la oficina de control interno y planeación se dio un cronograma de actividades y los lineamientos para levantar los riesgos de corrupción que posteriormente fueron analizados y valorados por cada una de las dependencias y la Dirección General, para ser integrados al mapa de Riesgos del Departamento.

Así mismo se elaboró el documento "Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"; el cual fue publicado con el mapa de riesgos de corrupción en la página Web de la entidad.





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



Se fortalecieron los planes de capacitación y bienestar con el fin de lograr una mayor cobertura, aplicabilidad y efectividad en el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa Serviciudad ESP.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

Actividades de Control, Políticas de Operación, Procedimientos, Controles.

La Entidad ha venido trabajando en la revisión y fortalecimiento de sus procesos, procedimientos, formatos y controles, para lograr el cumplimiento de la gestión institucional y el mejoramiento continuo. A continuación se detallan las siguientes mejoras:

Se evidencio que se dio cumplimiento al plan de capacitaciones, en un 80% de las programadas. Se pudo verificar que a pesar de haber dictado la capacitación en actualización de la ley 594 y decretos relacionados, aun no se han actualizado las tablas de retención documental (TIR), y se debe revisar la conformación del comité interno de archivo para actualizarlo. Por lo tanto se está haciendo el seguimiento por parte de la oficina de control y seguimiento para que el procedimiento continúe y así lograr esta actualización para el primer semestre del año 2014. Para lo cual el área administrativa y financiera la incluyo dentro de su plan de mejoramiento y plan de acción de 2014.

Se debe fortalecer la cultura del auto control, para lo cual se capacitará a los dueño de procesos en ejecutar los planes de acción y de mejora individual, asesorándolos y haciendo seguimiento a cada área por parte de la oficina de control interno.

Se continúa con la implementación del software financiero el cual facilitará las operaciones contables y financieras de la empresa. Falta ajustar procesos en algunas áreas, entre ellas el área del almacén, en el tema de inventario. Los planes de mejoramiento ya cuentan con esta programación.

Manual de Procedimientos – Calidad.

La entidad ha consolidado todos los lineamientos, políticas, normas o disposiciones internas generadas en el diseño de los componentes Ambiente de





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



Control, Direccionamiento Estratégico, Administración de Riesgos y Actividades de Control, asegurando que contenga todos los aspectos necesarios para dirigir las operaciones de la entidad hacia el logro de sus objetivos.

Información y Comunicación Pública.

La Entidad cuenta con canales de información virtual como la pagina Web , el Link para PQRS, las redes sociales, correo corporativo , correos internos, líneas telefónicas, celulares, medios de comunicación , los cuales permiten la interacción con los usuarios para la rendición de cuentas a la ciudadanía y partes interesadas y la validación de los instrumentos, entre otras.

El área de sistemas viene trabajando en la actualización y optimización de la pagina Web y está encargando del rediseño del portafolio de servicios de la entidad .Parte del proceso de comunicación con el cliente consiste en la evaluación los servicios por parte de los usuarios.

Se realiza anualmente la encuesta de satisfacción al cliente, la cual determina el grado de satisfacción de los usuarios, y determinando las causas de la no satisfacción con el fin de tomar correctivos los cuales consisten en hacer planes de mejoramiento y seguimiento a las correcciones de las falencias evidenciadas.

Se hacen boletines de prensa continuamente con el fin de anunciar la programación de suspensiones del servicio o incontingencias presentadas en la prestación del servicio.

Se cuenta con las herramientas necesarias para la atención del usuario en peticiones, quejas y reclamos presentadas a través de medios escritos, verbales, por internet, telefónicamente, pagina Web de la empresa.

Las solicitudes realizadas telefónicamente se solucionan en 12 a 24 horas ya que normalmente son reportes de daños de acueducto, de aparatos de medición o solicitan información.

Se hace seguimiento continuo a la trazabilidad del PQR con el fin de mejorar el proceso y satisfacción del usuario.

A FAVOR USUARIO		A FAVOR EMPRESA	
ACUEDUCTO	306	ACUEDUCTO	573
ALCANTARILLADO	246	ALCANTARILLADO	455
ASEO	100	ASEO	579
TOTAL	652		1607

Total PQRS en el año 2013 = 2259





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



SUBSISTEMA CONTROL DE LA EVALUACION

Autoevaluación del Control y de la Gestión.

La gerencia cuenta con el trabajo en equipo desarrollado por cada una de las áreas, el seguimiento a los procesos por parte de la oficina de control interno, la subgerencia de planeación la cual permite realizar mensualmente la evaluación y avance de los proyectos de la empresa, el avance de gestión de los procesos misionales y de apoyo, la medición y análisis de los mismos.

En aras del mejoramiento continuo se hacen reuniones del grupo direccionador, donde se conocen los informes de gestión obteniendo los resultados, se mide el grado de cumplimiento de los objetivos, se toman medidas correctivas y se programan nuevas acciones partiendo de los planes de mejoramiento.

Evaluación Independiente.

La oficina de Control Interno, en el período comprendido entre los meses de febrero a noviembre de 2013 a marzo de 2014, presentó los siguientes informes:

- Informe Pormenorizado de Control Interno del periodo comprendido entre los meses de noviembre de 2012 a noviembre de 2013.
- Informe Pormenorizado de Control Interno del periodo comprendido entre los meses de noviembre de 2013 a marzo de 2014
- Informes ejecutivos anuales en febrero de 2013 y febrero de 2014.
- Informes control interno contable febrero 2013 y febrero 2014
- Encuesta DAFP febrero 2013 y febrero 2014.
- Derechos de autor marzo 2013 y marzo 2014

En desarrollo de evaluador independiente se hace seguimiento:

A las peticiones quejas y reclamos 2014, planes de mejoramiento por áreas seguimiento a las auditorias anteriores, procedimiento del área de talleres, seguimiento al cumplimiento de capacitaciones y otras actividades da talento humano.

Auditorías.

En cumplimiento al Programa de Auditorías, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento de las auditorías realizadas en el año 2012 y se realizaron auditorias en el año 2013 a Talento Humano en Marzo Salud Ocupacional en Mayo de 2013 .Se continua con el seguimiento a los planes de mejoramiento y planes de acción .





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



En el mes de febrero de 2014 se realizó la auditoría de seguimiento externa del ICONTEC a los procesos misionales de apoyo planeación y mejoramiento continuo. Encontrándose dos (2) no conformidades menores para lo cual se solicitó el plan de mejoramiento el cual fue aceptado por el ICONTEC y aprobando nuevamente la certificación de la empresa.

Planes de Mejoramiento.

La oficina de control interno continúa haciendo seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento de cada proceso. Como acción de mejora se capacitará continuamente a los funcionarios en las tareas del auto control de procedimientos mediante planes de acción individuales, con el fin de mejorar los procesos de seguimiento a los planes de mejoramiento.

Se recomienda hacer el seguimiento mensual e incluir los avances de cada una de las tareas emprendidas. Dentro del plan de acción de la oficina de control interno, además de entregar los informes de ley, seguimiento a la entrega de informes de las demás áreas, está haciendo seguimiento a los procesos de Inventario del Almacén, al procedimiento del Archivo, a las peticiones quejas y reclamos y comunicación interna.

Se continúa con el seguimiento a los planes de mejoramiento y avances de las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de los procesos de contabilidad, contratos y plan estratégico y de acción de la empresa Serviciudad.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La oficina de Control Interno y Gestión con base a las auditorías, seguimiento de procesos, asesorías realizadas a los responsables de los procesos del sistema de control interno de la empresa se encuentra en un alto nivel de implementación.

De acuerdo a la calificación del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) con un indicador de madurez del Modelo Estandar del Control Interno MECI del 94.7% donde se mide la eficacia y eficiencia de las acciones de mejora continua para optimizarla y prevenirla de riesgos y amenazas.

Se recomienda estar actualizándose permanentemente con el fin de mantener los estándares del modelo MECI, el cual tendrá una renovación y actualización en el año 2014 para lo cual estamos a la espera del acto administrativo por parte del DAFP para actualizarla.





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



Se recomienda seguir fomentando la cultura del autocontrol y seguimiento a cada proceso, seguimiento permanente a los planes de mejoramiento, fortalecer y apoyar los procesos de archivo, almacén, peticiones quejas y reclamos, capacitaciones, bienestar social, inducción y reinducción asegurando así que se lleven a cabo las acciones de mejora y se contribuya al logro de objetivos de la empresa.

Se recomienda seguir recibiendo capacitaciones para la nueva implementación del MECI, y continuar con la participación de las mesas de trabajo del Comité Interdisciplinario de Control Interno del Risaralda y las capacitaciones del DAFFP.

Atentamente,

CECILIA GONZALEZ TABARES
Asesora de Control Interno y de Gestión

