



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



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE
LA EMPRESA SERVICIUDAD ESP DOSQUEBRADAS RISARALDA LEY
1474 DE 2011
ASESOR DE CONTROL INTERNO : CECILIA GONZALEZ TABARES
Periodo evaluado: Agosto a Noviembre de 2015**

La empresa de servicios públicos ServiCiudad ESP en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta por parte del Jefe de Control Interno el informe pormenorizado cuatrimestral del estado de control interno de la Entidad, basándose en cada uno de los Módulos del Modelo Estándar de Control Interno "MECI" – Modulo de Control de Planeación y Gestión, Modulo de Evaluación y Seguimiento y el Modulo Transversal de Información y Comunicación, de conformidad a la estructura del Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.

1-MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

AVANCES:

En el desarrollo de las actividades inherentes al objeto de la Entidad se cuenta con un equipo interdisciplinario con capacidades propias a las exigencias de la prestación del servicio de Acueducto, alcantarillado y Aseo. Bajo este contexto ServiCiudad ESP debe propender por un equipo humano de trabajo con los conocimientos y habilidades necesarias para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios a cargo de la empresa.

El Área de Talento humano actualizo el Código de Ética y de Buen Gobierno, en el segundo semestre del año 2015 realizo varias capacitaciones para socializar el código en referencia para todos los funcionarios y trabajadores de la entidad. Esta programado realizar las ultimas capacitaciones del código de ética y buen gobierno al nuevo personal vinculado 88 operarios del servicio de aseo en el mes de diciembre de 2015. Se actualizo el manual de funciones con el Acuerdo 002 de marzo de 2015.

Para el segundo semestre del año 2015 se ha logrado ejecutar con éxito el Plan de Capacitaciones con la mayoría de empleados de la empresa dando cumplimiento a la programación establecida para el primer y segundo semestre del año en vigencia.

Dando cumplimiento a la ley 1562 de 2012, y el decreto 1443 de 2014, la Entidad busca fortalecer la responsabilidad que tiene el comité paritario de la seguridad y salud en el trabajo y el comité de convivencia laboral, los cuales se han venido ajustando al desarrollo de las actividades que se realizan en cada uno de los centros de trabajo de la entidad. El sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa., ha





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-861700002



venido desarrollando un proceso lógico basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Cada año se realiza la elección de los integrantes del comité paritario de salud y seguridad en el trabajo "COPASST" para ello se convocó a todos los servidores de la empresa para que participaran a dicho comité voluntariamente logrando la participación y conformación de nuevos integrantes para la nueva vigencia con el apoyo de la administradora de riesgos laborales y personal de planta.

Salud Ocupacional se encargó con el apoyo de la ARL de hacer las recargas de los extintores con capacitación al personal de planta y contratistas, se entregó dotación a todos los vehículos de la entidad botiquín y extintores, se realiza la verificación de las zonas de la sede administrativa con el fin de verificar su estado además de la Inspección de orden, limpieza y seguridad Industrial, se hace seguimiento al buen uso de los elementos protección y seguridad en el trabajo, se hace seguimiento por parte de salud ocupacional al personal operativo de escobitas para verificar el buen uso de los conos viales para las rutas de barrido de calles, además del uso de los elementos básicos para la protección en la calle, para evitar accidentes o incidentes de tránsito. Se verificaron y ampliaron las señalizaciones de evacuación en todas las áreas de la entidad para prevenir siniestro.

Para prevención de la salud en el trabajo en el segundo semestre se está cumpliendo con la programación de examen médico laboral a todo el personal ayudando a mejorar la salud de muchos servidores en cumplimiento con el plan anual de seguridad y salud en el trabajo.

Como resultado de la prevención y seguridad en el trabajo se hicieron mejoras en el piso de mayor tránsito en la sede principal.

Por medio de la sección de Salud Ocupacional y el COPASS se realizaron actividades recreativas, lúdicas, deportivas con el propósito de incentivar costumbres saludables en los funcionarios y contratistas de la entidad quienes respondieron con agrado a la semana de la salud desarrollada en el mes de agosto, por medio de la ARL se dictaron capacitaciones para todo el personal sobre comunicación asertiva, en riesgo psicosocial, temas relacionados como la salud y seguridad en el trabajo.

Se continua dando cumplimiento al programa de incentivo educativo para aquellos funcionarios que desean continuar los estudios superiores y profesionales, a la fecha se encuentran cinco(5) funcionarios recibiendo beneficio educativo en especializaciones y veinte (20)funcionarios en estudios superiores y profesionales además de las





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-861700002



capacitaciones en diferentes programas para su desarrollo laboral en la entidad las cuales se hacen a través de entidades como: el Sena, Esap, Dafp, Gedes, F&F Consultores, capacitaciones internas como la de indicadores por parte del área de planeación a los líderes de procesos. Se dio capacitación al personal operativo del área comercial en nuevas tecnologías y manejo técnico de micro medición, suspensiones cortas y reconexiones ajustada a la normatividad.

La Empresa cuenta con una estructura organizacional que ofrece soportes de lineamientos estratégicos, da orientación al cliente, permitiendo integrar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que presta la Empresa, se realizó inducción y reinducción institucional a los servidores de Serviciudad incluyendo empleados del área administrativa y operativa de la empresa.

La entidad en el área de planeación mantiene estrategias para el correcto seguimiento al plan de acción mediante evaluación de los avances del mismo e informando a los entes de control los resultados mensualmente. Las herramientas de planeación estratégica como son los planes, programas y proyectos de la entidad, como lo es el Plan Estratégico 2012-2015, la programación presupuestal de ingresos y gastos de la vigencia, plan anual de adquisición de bienes, plan de acción por áreas.

La Entidad ha cumplido un 90% con los proyectos de inversión con el apoyo del plan estratégico como herramienta de gestión para la labor gerencial y su equipo de trabajo quienes han trabajado con responsabilidad social, el cual se articula y apoya en los procesos misionales, de apoyo y de evaluación. En este sentido, las decisiones de los órganos de dirección están orientadas en la aprobación, autorización y control de los encargos misionales de la empresa, procurando los mayores estándares de calidad, cobertura, participación y satisfacción del cliente.

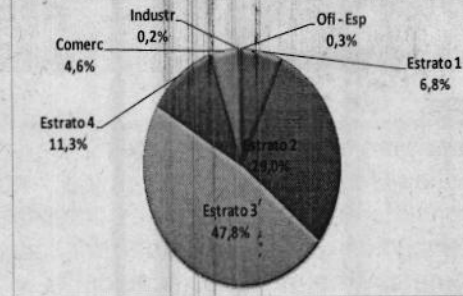
Se proyectó la gestión realizada por la entidad con un horizonte de 4 años (2012 al 2015) como una empresa líder en el Municipio de Dosquebradas logrando sus metas en la mejora continua de sus procesos, Se estima una estructura sostenible para el año 2015.

OPERACIÓN POR PROCESOS

En la operación por procesos la entidad cumple con las políticas establecidas en cada procedimiento, se puede evidenciar un crecimiento considerable de suscriptores en comparación a los años anteriores debido al incremento de la construcción en el municipio de Dosquebradas logrando una cobertura del 90% en servicio de acueducto. La tendencia que se venía presentando era un incremento de 1100 suscriptores por año, en la gráfica podemos observar el crecimiento al mes de septiembre.



MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
2014 Diciembre	42952	50517	52207
2015 Septiembre	44328	51881	53589
<i>Incremento en usuarios</i>	1379	1364	1382



El área comercial ha implementado varias estrategias con el fin de mejorar el recaudo de la cartera morosa como son:

- Convenio con la Superintendencia de Notaria y Registro que permite acceder a la página ventanilla única de registro (VUR) con el fin de verificar el estado de los predios comparados con los registros de la base de datos de la entidad para actualizar datos de las facturas de servicios públicos domiciliarios.
- Un funcionario trabajando en jornada continua los días martes y jueves con el fin de hacer las llamadas al medio día a los usuarios morosos e informarles su situación con la entidad y plantearles las diferentes formas de pago de su deuda.
- Apoyo de abogado de tiempo completo en el área
- A partir del mes de octubre de la vigencia se hacen brigadas con el personal del área comercial para hacer visitas personalizadas a los usuarios morosos en horas del mediodía y hacer efectiva la visita.
- Se hace clasificación semanal de usuarios moroso por edad de carteras para hacerles las llamadas y visitas de cobro persuasivo
- Con apoyo de secretaria general se hacen los cobros coactivos a usuarios con cuentas de difícil cobro.
- Se continúa con las políticas de financiación que beneficia a toso los usuarios y se otorgan descuentos de recargos por el pago de contado de deudas con la entidad.
- Se continúa con el programa de normalización de clandestinos con visitas a predios de bajos consumos haciendo las suspensiones pertinentes hasta lograr su normalización de cartera.
- La realización de aforos de residuos sólidos a los usuarios No Residenciales (Oficiales, Comerciales, Industriales, Temporales.), se viene llevando a cabo por SERVICIUDAD ESP, con el fin de determinar la cantidad de residuos sólidos producidos por estos establecimientos y de actualizar la base de datos de La Empresa. Se fortaleció el área comercial con un vehículo, balanza, medidor laser para medir volumen, longitud, área y tres funcionarios para hacer la labor de aforos.
- Igualmente, y como procedimiento de AFORO, se viene realizando de manera constante una sensibilización a nuestros usuarios generando la cultura del reciclaje y de uso eficiente de los materiales resultado de las labores propias de cada empresa aforada haciendo énfasis en la reutilización, el reciclaje y el uso



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



eficiente de los materiales que eviten y/o controlen la contaminación. para lo cual se hace entrega de cartillas o material de divulgación de la empresa.

- Se realizó un diagnóstico de pérdidas en el municipio de Dosquebradas de Macro medición, detectando que el 80% de los medidores están frenados u obsoletos pues fueron instalados hace más de 10 años esto hace que se incremente el índice de agua no contabilizada. Para contrarrestar esta situación en conjunto con el área técnica se determinó clasificar cuales eran responsabilidad de la entidad, y cuáles de los urbanizadores para solicitar el cambio de los mismos, presupuestando el cambio para la siguiente vigencia.
- Se mejoró el proceso de suspensiones y reinstalaciones con apoyo de 8 funcionarios y con el apoyo del área administrativa para el ingresar al sistema a primera hora de la mañana los últimos pagos realizados por los usuarios de esta manera hacer salen a terreno las suspensiones reales con el fin de garantizar efectividad en las mismas este proceso ha mejorado en un 80%.

En Micro medición se unifico el criterio de tecnología avanzada para solicitar a los usuarios medidores que cumplieran la normatividad con el fin de fin de garantizar una mayor exactitud en la medición con el cambio de medidores con nueva tecnología se han mejorado los consumos en predios donde los medidores se encontraban frenados. Se han instalado a la fecha 2.048 medidores nuevos de los cuales 994 fueron aportados por la entidad y 1054 son aportados por los usuarios y urbanizadores cumpliendo con la normatividad de calibración.

Todas las estrategias han permitido un incremento positivo en el recaudo de cartera el cual se ve reflejado en un 82% a la fecha.

Actividades	Cantidad	Recuperado \$
Clandestinos	4802 Mts 2	\$ 9.506.777
Aforos	115 Ton	77.400,000

CARTERA

SERVICIOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
VALOR TOTAL FACTURADO	\$ 919.600.498	\$ 561.710.864	\$ 479.532.154	\$ 1.960.843.516
VALOR RECAUDADO	\$ 767.226.560	\$ 453.596.976	\$ 385.263.339	\$ 1.606.086.875
EFICIENCIA DE RECAUDO POR SERVICIO	83%	81%	80%	82%
EFICIENCIA DE RECAUDO CONSOLIDADO AGOSTO 2015		82%		

- Se realizó un diagnostico en el proceso de mapas de riesgos frente la dificultad presentada y se tomaron los correctivos del caso de mejora de los análisis y



valoración de riesgos y por ende en la estructura del mapa de riesgos de los diferentes procesos, teniendo en cuenta la aplicación de la nueva metodología, se capacito y acompaño a los líderes de procesos para la elaboración del mismo.

- Se cuenta con el desarrollo y avance del plan de acción 2012-2015 conforme los requisitos de ley.
- Se cuenta con el direccionamiento estratégico encaminado al cumplimiento de objetivos de la entidad socializado en todos los medios de comunicación con que cuenta la entidad. 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 Director 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.
- Se actualizo el Normograma de la entidad identificado los documentos que se soportan los requisitos legales aplicables a través de los nomogramas de los diferentes procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se encuentran debidamente socializados todos los avances del plan de acción de la entidad por todos los medios disponibles de la misma.

Dificultades:

- No existe continuidad con el proceso de clima organizacional con el fin de identificar el ambiente laboral de la entidad, el cual busca lograr una mejora continua en el servicio ofrecido por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. Para



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



realizar tal ejercicio se requiere el empoderamiento de la función en personal de talento humano, o salud ocupacional.

- Se continua sin terminar el manual de salud y seguridad en el trabajo y el mapa de riesgos laborales y de salud ocupacional el cual lleva un avance de un 50% por dificultades técnicas y apoyo al área de salud ocupacional de acuerdo a la nueva implementación del Decreto 1443 de 2014
- 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 deben revisar los indicadores y verificar su funcionalidad por parte de cada uno de los dueños de procesos, con el acompañamiento de la profesional Gestión de Calidad.
- Se deben revisar y fortalecer nuevamente procesos para actualizarlos y mejorarlos de acuerdo a los rendimientos y beneficios específicamente aseo y mantenimiento del parque automotor.
- Se evidencia resistencia pasiva, por parte de algunos líderes de procesos, en la adopción y práctica de la cultura de autocontrol y autorregulación.

2-MODULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Avances:

- Con el fin de que los procesos de la entidad avancen se actualizaron varias resoluciones de conformación de comités de tal manera que permita el avance de tareas y sus responsables en el seguimiento a las acciones encaminadas al cumplimiento de metas en los procesos.
- Se continúa desarrollando las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad-SGC.
- Seguimiento y envío de los avances a los entes de control, de los planes de mejoramiento suscritos con los mismos.
- Se pueden evidenciar el seguimiento de autoevaluación de resultados en las revisiones por la dirección al sistema de gestión de calidad.



- Seguimiento al plan de acción de la entidad
- Auditorías internas de calidad realizadas en el periodo 2015, registros en la coordinación de calidad. Se hace seguimiento por parte de la oficina de control interno a los planes de mejoramiento suscritos a partir de las auditorías de calidad.
- Se consolidó en el informe de gestión institucional de la vigencia 2015, realizado por el área de Planeación y socializado al comité Direccional.
- Se hace seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías internas de control interno y los avances a planes de mejoramiento de las auditorías de la contraloría.
- Se elabora un informe de acuerdo a la metodología del DAFP
- Se elaboran informes de ley requeridos por los entes de control además se publican en la página web de la entidad
- Se socializa con las partes interesadas los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno y se establecen planes de mejoramiento.

Dificultades:

- Hay poca efectividad para medir la efectividad de la gestión de los funcionarios. Se debe implementar una medida de control para analizar los resultados. Se deben incrementar nuevas herramientas y metodologías de autoevaluación para la organización. Falta incrementar capacitaciones a los funcionarios que redunden en cultura de la autoevaluación por procesos verificando su capacidad para cumplir metas y tomando las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la entidad..
- Ante la dificultad de darle cumplimiento a las acciones encaminadas al mejoramiento del proceso planteado en los planes de mejoramiento se debe continuar fortaleciendo las áreas con seguimiento y apoyo asesor a los procesos e implementando acciones correctivas hasta el cumplimiento de las mismas.

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

3- MODULO DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN EJE TRASVERSAL



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



La entidad ha adoptado mecanismos de comunicación efectivos que permiten el procesamiento de la información tanto interna como externa, que conllevan a su identificación tales como: Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Sugerencias, encuesta de satisfacción a los usuarios.

Avances:

- Se cuenta con los mecanismos necesarios para la recepción de PQRS a través de diferentes medios, pagina web, buzones, correo corporativo, chat en línea, atención directa a la comunidad y ventanilla única de correspondencia, estos mecanismos también pueden ser utilizados por los funcionarios.
- Se socializa a través de diferentes medios de comunicación con los que cuenta la entidad, pagina web, correos electrónicos, correos corporativos, correos internos aplicativo Spark, redes sociales Facebook la gestión de la entidad. Todos se encuentran en la página web, encuentros ciudadanos.
- Se publican en página web elementos relacionados con los avances del plan de acción y gestión administrativa.
- Se publica toda la información necesaria para los usuarios referente a la prestación y suspensión de los servicios.
- En cumplimiento de la Ley 1474 se publican todos los informes de control interno de gestión.
- La entidad cuenta con la participación ciudadana en los encuentros comunitarios atendidos directamente por funcionarios de atención al cliente donde se resuelven inquietudes y problemática referente a la prestación de los tres servicios.
- Se cuenta todos los medios disponibles para la atención de PQRS escritos, verbales, telefónicos, redes sociales, buzón de sugerencias los cuales se resuelven en los términos de ley.
- Se está actualizando la página Web en cumplimiento de la Ley 1712 de transparencia.
- Se cuenta con Tablas de retención documental para lo cual se capacito el comité de archivo para adelantar la gestión de actualización según la normatividad vigente.
- Se ha logrado optimizar el uso financiero con la sistematización del sistema Orión facilitando las conciliaciones bancarias con responsabilidad de tesorería quien



socializa con el Jefe inmediato los informes finales de cada mes y se presenta a la jefe de la oficina Contable, simplificando así los procesos del cierre contable y de Tesorería.

- El área de sistemas ha apoyado la implementación de la interface de las normas internacionales NIF en conjunto con planeación y el presupuesto necesario para dar cumplimiento a las normas internacionales de Información.

Dificultades

- Se evidencia una debilidad en fortalecer el manejo de la información bajo parámetros de un sistema de seguridad de la información actualizando las políticas de la información, implementando estrategias de una comunicación interna debido a que no hay área de comunicaciones
- Retraso en la tarea de actualizar las tablas de retención documental y actualizar el programa de gestión documental.
- Retraso en el proceso de documentación, evaluación y revisión los documentos con los trámites de los usuarios nuevos y su publicación y demás servicios ofrecidos.
- Se recomienda dar cumplimiento al gobierno en línea según Decreto 2693 de 2012 y el acatamiento de la Ley de Transparencia.
- Retraso en acogerse a la actualización de la página web de la entidad para dar cumplimiento con los mínimos requisitos de ley 1712 de 2014.

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 en la calificación proferida por el DAFP 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.

RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo en conocimiento a los servidores públicos en las ventajas de aplicar el modelo estándar de control interno MECI con el fin de generar sentido de pertenencia con cada uno de los procesos para que se haga permanente la



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



autoevaluación de cada proceso que se lidere.

- Los planes de mejoramiento se recomienda hacer seguimiento con cada uno de los líderes de procesos para verificar el cumplimiento de las acciones.
- En la formulación de los planes se recomienda involucrar a todas las áreas /y o procesos que tienen responsabilidad con hallazgos o no conformidades. Estos deben ser participativos y concertados donde las partes involucradas adquieran los compromisos que permitan la ejecución de los correctivos y se pueda eliminar la causa del problema.
- Se recomienda continuar acompañando a todos los líderes de procesos en la identificación y análisis de riesgos con el fin de detectar la posible ocurrencia de los mismos y evitar riesgos que no permitan desarrollar los objetivos y metas de la entidad.
- Se recomienda mejorar las políticas de comunicación y socialización de todas las actividades tendientes a la mejora continua de acuerdo a las auditorías internas realizadas.
- Se recomienda acoger la ley de transparencia de acuerdo a la normatividad vigente.
- Se recomienda continuar con el manual de salud y seguridad en el trabajo
- Se recomienda continuar con el proceso de actualización de Tablas de retención documental.

Asesora de Control Interno : CECILIA GONZALEZ TABARES

Proyectado: Asesora de Control Interno Noviembre 2015

