



## INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN VIGENCIA 2017

Presentado Por La Oficina De Control Interno (Febrero De 2018).

La oficina de Control Interno de Gestión cumple un papel fundamental como asesora, evaluadora, integradora y dinamizadora del Sistema de Control Interno, con el fin de propender por acciones dirigidas a mejorar la cultura organizacional y a contribuir con la productividad del Estado, por lo tanto se constituye en el “Control de Controles”.

Dicha oficina de Control Interno de Gestión tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, para cumplir con los fines constitucionales para la cual fue creada, bajo los principios de **Autocontrol, Autorregulación y Autogestión**, así mismo sirve de apoyo al fortalecimiento de la empresa mediante el seguimiento y control a los procesos de la gestión de SERVICIUDAD ESP, formulando diagnósticos y recomendaciones con el propósito de que la labor Gerencial y Administrativa se desarrollen dentro de los principios constitucionales, directrices, marco legal y política de la empresa en su campo misional y de apoyo.

El Control Interno de Gestión es un proceso ejecutado por la Alta Dirección, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### Roles de Control Interno

**1. Liderazgo estratégico:** La Asesoría de control interno, es un soporte estratégico, como apoyo, para la toma de decisiones de la alta gerencia, agregando valor de manera independiente y propiciando el posicionamiento al interior de la Empresa, estableciendo entre otros, canales de comunicación directo, expeditos y efectivos; materializa un Plan de Acción y ejecuta un Plan Anual de Auditorías al interior de la entidad; así como impulsa el funcionamiento de los comités de control interno y/o institucional de coordinación del control



interno, con el acatamiento de las diferentes funciones que atañen a sus miembros, entre otros.

**2. Enfoque hacia la prevención:** La asesoría de control interno, busca brindar valor agregado a la entidad mediante la asesoría permanente, la formulación de recomendaciones con alcance preventivo y la ejecución de acciones de fomento de la cultura del autocontrol que le sirvan a la entidad para la toma de decisiones oportunas frente al quehacer institucional y la mejora continua. Se adelantarán actividades de sensibilización y capacitación en coordinación de otras instancias o dependencias, proporcionando metodologías, conocimientos específicos, mejores prácticas de gestión y opiniones no vinculantes, entre otras.

**3. Relación con entes externos de control:** El alcance para las oficinas de control interno, se enmarca en la relación con los organismos de control respectivos y no con todas las instancias externas con quienes tiene relación la entidad, dado que para otros temas, se deben tener definidos los responsables y procedimientos para la atención de solicitudes formuladas.

La Asesoría de Control Interno de Gestión es el puente o enlace entre los entes de control externos y la entidad, con el fin de facilitar el flujo de la información con dichos organismos, la cual deberá ser una información oportuna, integra y pertinente.

**4. Evaluación a la gestión del riesgo:** La Oficina de Asesoría de Control Interno de Gestión proporciona un aseguramiento a la Alta Dirección sobre el diseño y efectividad de las actividades de administración del riesgo en la entidad, para ayudar a asegurar que los riesgos claves o estratégicos estén adecuadamente definidos y sean gestionados y administrados apropiadamente, y que el sistema de control interno está siendo operado efectivamente. Brinda asesoría a los responsables y ejecutores de los procesos y proyectos respecto de metodologías y herramientas para la identificación, análisis y evaluación de los riesgos, como complemento a la labor de acompañamiento que debe desarrollar la Subgerencia de Planeación. En el marco de la evaluación independiente señalará aquellos aspectos que consideren representan una amenaza para el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas y de cada uno de los procesos, así como pronunciarse sobre la pertinencia y efectividad de los controles.

**5. Evaluación y seguimiento:** La oficina de Asesoría de Control Interno desarrolla una actividad de evaluación de manera planeada, documentada, organizada y sistemática dentro de la entidad, de manera objetiva e independiente; así como realizará una evaluación independiente respecto del funcionamiento del Sistema de Control Interno, de la gestión desarrollada y de los resultados alcanzados por la entidad, que permita generar recomendaciones y sugerencias. Rendirá de manera oportuna los informes conforme a la normatividad vigente y ejecutará el Plan Anual de Auditorías, vigencia 2018, aprobado por la Gerencia.



## **OBJETIVO:**

Mediante este informe, la oficina Control Interno pretende entregar los avances logrados y dificultades detectadas por medio de la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI en la Entidad, en cada uno de los módulos en cumplimiento de los objetivos institucionales (Módulo de Planeación y Gestión, Módulo de Evaluación y Seguimiento y Módulo de Información y comunicación, siguiendo lineamientos normativos del Decreto 648 de 2017, Decreto 943 de 2014 y el artículo 9 de la ley 1474 de 2011, expedida por el Consejo Asesor en Materia de Control Interno y el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

## **OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO:**

Evaluar de manera integral e independiente el Sistema de Control Interno, para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017; estableciendo el grado de avance en la implementación de la actualización del MECI frente a los lineamientos establecidos mediante el decreto 943 del 21 de mayo de 2014, referente al Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual contribuirá al mejoramiento de la gestión de las entidades de la administración, además el Control Interno Contable (Resolución 357 de 2008, y Resolución 193 de 2016), evaluación por dependencias (Ley 909 de 2004) y en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 del 12 de julio del 2011.

## **MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION**

- Componente Talento humano.
- Componente direccionamiento Estratégico.
- Componente Administración del Riesgo.

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 E.S.P. 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.



## COMPONENTE TALENTO HUMANO

Avances:

- El Comité Copasst con el apoyo de la gerencia se realizó el 27 de diciembre de 2017, y la profesional de salud ocupacional en su plan de Bienestar Social e Incentivos realizó la semana de la seguridad y salud en el trabajo en el 17 de noviembre, con diferentes actividades como: promoción y previsión, actividades deportivas, tardes lúdicas, donde se beneficiaron todos los funcionario de la entidad.
- Se realizó capacitaciones en la vigencia del 2017 en código de ética y buen gobierno, código disciplinario único Ley 734 modificada por la Ley 1474 de 2011, se entregaron cartillas de código de ética y buen gobierno a los funcionarios de la entidad.
- Plan Institucional de Capacitación, se cumplió en un 80 % con las capacitaciones a los funcionarios de la entidad en la vigencia del año se han beneficiado especialmente los funcionario área comercial en capacitaciones acordes a sus actividades operativas y capacitaciones en la actualización de tarifas, los demás funcionarios líderes de procesos se han beneficiado en capacitaciones direccionadas a sus actividades.
- Plan de Incentivos para la formación de los empleados en distintas disciplinas del conocimiento, en el que se beneficia a los empleados con el 80% del valor de sus matrículas en las Instituciones educativas de bachillerato y del Nivel superior.
- Se implementó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST, de acuerdo con el Decreto 1443 de 2014 y su Decreto compilatorio 1072 de 2015 en su capítulo 6, sistema el cual se encuentra cumplido en el 100% de la primera fase.
- Se realizó auditoria Preliminar, a la etapa de planeación e identificación de requerimientos de acuerdo a las condiciones de la Entidad, al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, por parte del área de Control Interno de Gestión, identificando algunas falencias, que generaron un plan de mejoramiento que ya se encuentra publicado en la página web, y sobre el cual se debe realizar el respectivo seguimiento a la implementación de las acciones de mejora propuestas.



- Como parte del trabajo de la implementación del SGSST se complementaron los diversos formatos, instructivos y programas para darle continuidad y fortalecer el sistema, los nuevos documentos incorporados son:
  - ✓ Formatos para la verificación de historia clínica.
  - ✓ Manual de compra uso e inspección de elementos de protección, el cual tiene como objetivo implementar la compra efectiva, diseñar el proceso de inducción para los elementos de protección, generar protección para los trabajadores y establecer las medidas de control de los mismos.
  - ✓ Se implementó el programa de mantenimiento de maquinaria, equipos y herramientas, el cual tiene como finalidad establecer las condiciones de seguridad y los sistemas de protección y prevención que brindan las medidas de seguridad a los trabajadores contra los riesgos de salud y seguridad en el trabajo, riesgos que se generan durante la operación y mantenimiento de la maquinaria, equipo y herramientas.
  - ✓ Se creó el procedimiento para el Subprograma de medicina preventiva, cuyo objetivo es establecer acciones dirigidas a la prevención de nuevos casos de enfermedad laboral y accidentes de trabajo, así como la gestión de los factores de riesgo laborales implicados en el agravamiento de las condiciones de origen común, para mejorar las condiciones generales de salud y calidad de vida de los trabajadores de SERVICIUDAD E.S.P
  - ✓ Se implementó el procedimiento de requisitos legales para el SGSST con el cual se pueden identificar, evaluar y acceder a los requisitos legales de Seguridad y Salud en el Trabajo y otros requisitos legales aplicables al Sistema y a la empresa.
  - ✓ Se realizó procedimiento de rehabilitación y reubicación laboral, cuya finalidad es intervenir los casos en los cuales se debe ingresar el trabajador al programa de rehabilitación, con el fin de mitigar al máximo, las consecuencias biopsicosociales, hacer los seguimientos, aplicar los protocolos y regresar al trabajador a una vida laboral productiva, personal y familiar, lo cual requiere de un compromiso tanto de la empresa, la ARL y la EPS, como del trabajador y su entorno familiar.



- Se está implementado el programa de inspecciones de seguridad y salud en el trabajo, el cual se realizó con el fin de identificar los riesgos incorporados en el manejo de equipos, personas y materiales, con el fin de controlar las condiciones de trabajo que puedan generar accidentes o incidentes a los trabajadores de SERVICIUDAD E.S.P y el procedimiento de gestión del cambio.
- Se elaboró el Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV, el cual fue presentado ante la autoridad de tránsito en el año 2016 y se implementó durante el 2017, como parte integral del programa SGSST.
- Se realizó auditoria por parte de Control Interno de Gestión, al Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV, verificando su implementación y evidenciando sus oportunidades de mejora.
- Las reuniones de COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL en el año 2017, se realizaron en las fechas: 28 de febrero, 29 de marzo, 25 de abril, 23 de mayo, 21 de junio, 18 de julio y 29 de agosto, y las capacitaciones de primeros auxilios se realizaron en las siguientes fechas: 20 de enero, 30 de marzo, 23 y 30 de mayo, 11,21y 8 de septiembre, 05 de octubre.
- También se realizaron capacitaciones de manejo seguro de herramientas el 05 y 26 de octubre de 2017, y de Plan de seguridad el 14 de septiembre de 2017.
- La Entidad posee las políticas del Talento Humano establecidas en el Código de Ética y de Buen Gobierno, socializadas y adoptadas según Resolución 013 de enero de 2015.
- Con el fin de mejorar y mantener un buen ambiente laboral, el Comité de convivencia laboral creado por Resolución 011 de enero de 2017, se ha venido reuniendo en la vigencia actual para dar tratamiento a las situaciones, sin embargo en esta vigencia no se presentó ninguna situación.
- Se incrementó el personal del área del sistema de salud y seguridad en el trabajo.

#### Debilidades:

- Se debe trabajar más en el clima organizacional de la entidad, hacerle el respectivo seguimiento, con la finalidad de mantener un ambiente de armonía.



- El Reglamento Interno de trabajo se encuentra desactualizado, a la fecha se encuentra en revisión por parte de la profesional de Talento Humano, con el apoyo del Director de Control Interno Disciplinario.
- Se requiere del fortalecimiento de la información ética, que permita interiorizar valores y principios ya identificados de manera participativa en Serviciudad E.S.P, con el fin de evitar y disuadir en lo posible la ocurrencia de hechos de corrupción, esta estrategia deberá ser liderada desde la alta dirección e implementada bajo la orientación de la subdirección de talento humano.

## COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Avances:

- Se elaboró Plan Estratégico 2016-2021 el cual se encuentra en la página Web.
- Se cuenta con una Estructura Organizacional que permite trabajar por procesos y se identifican los niveles de responsabilidad y autoridad.
- Se modificó el mapa de procesos con el propósito de vincular los nuevos procesos que fueron ordenados por la Superintendencia de Servicios Públicos.
- Seguimiento a los Planes de Acción del Plan de Desarrollo 2016-2019, el cual se modificó teniendo en cuenta los cambios en la numeración de los rubros presupuestales y actualización de las cifras sobre la inversión para el año 2018.
- Se implementaron las nuevas tarifas para la siguiente vigencia, estas se exponen a continuación:

De acuerdo con resolución CRA 810 de 2017 la empresa realizó una actualización de las tarifas las cuales tuvieron la siguiente variación:

### SERVICIO DE ACUEDUCTO

	T.CFIJO	T.CON BASICO 0-13 M3
Tarifa Dic-2017	5,277.53	1,601.23
Tarifa Ene-2018	5,287.68	1,548.07
	<b>0.19%</b>	<b>-3.32%</b>

### SERVICIO DE ALCANTARILLADO

	T.CFIJO	T.CON BASICO 0-13 M3
Tarifa Dic-2017	2,963.86	911.70
Tarifa Ene-2018	2,980.48	955.29
	<b>0.56%</b>	<b>4.78%</b>

Las anteriores modificaciones a la tarifa de cada servicio obedecen a una revisión del Plan de Obras e Inversiones que la empresa se compromete a ejecutar en 10 años.

En acueducto son obras destinadas a expansión del servicio, reposición y rehabilitación de la infraestructura y sistemas de producción de agua; en alcantarillado son obras destinadas al plan de saneamiento y manejo de vertimientos.

También se designaron las modificaciones en el servicio

	Tarifa dic-2017	Tarifa ene-2018	Dif
Estrato1	\$ 8,721.09	\$ 7,265.57	-16.7%
Estrato2	\$ 10,213.39	\$ 8,734.68	-14.5%
Estrato3	\$ 11,603.61	\$ 11,913.92	2.7%
Estrato4	\$ 12,242.03	\$ 12,583.11	2.8%
Estrato5	\$ 20,469.78	\$ 21,083.01	3.0%
Estrato6	\$ 24,694.45	\$ 25,486.54	3.2%
Peq.Prđ Ind	\$ 27,865.66	\$ 28,885.38	3.7%
Peq.Prđ Com	\$ 32,152.69	\$ 33,329.28	3.7%
Peq.Prđ Of-Esp	\$ 21,435.12	\$ 22,219.52	3.7%
Gran.Prod Ind	\$ 169,021.76	\$ 175,211.82	3.7%
Gran.Prod Com	\$ 195,025.11	\$ 202,167.49	3.7%
Gran.Prod OF-ES	\$ 130,016.74	\$ 134,778.33	3.7%

La Alcaldía de Dosquebradas realizó una actualización al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, el cual dio como resultado que se aumentara el inventario de zonas públicas para cortar césped y la cantidad de árboles a podar, dichas cantidades son base para calcular la tarifa del componente de limpieza urbana que hace parte integral de la tarifa de aseo.

Por otra parte se aprobaron los nuevos niveles de subsidio, por el Concejo Municipal de Dosquebradas en diciembre de 2017, los nuevos niveles de subsidio aprobados fueron para los estratos 1 y 2, del sector Residencial, en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

#### Niveles de subsidio anterior:

	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
	C.FIJO	C.BASICO	C.FIJO	C.BASICO	C.FIJO	C.VARIABLE
RE1	-25%	-25%	-25%	-25%	-20%	-20%
RE2	-10%	-19%	-10%	-19%	-10%	-10%
RE3	0%	0%	0%	0%	0%	0%
RE4	0%	0%	0%	0%	0%	0%
IND	30%	30%	30%	30%	30%	30%
COM	50%	50%	50%	50%	50%	50%
OFI	0%	0%	0%	0%	0%	0%
ESP	0%	0%	0%	0%	0%	0%





## Nuevos niveles aprobados:

	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
	C.FIJO	C.BASICO	C.FIJO	C.BASICO	C.FIJO	C.VARIABLE
RE1	-30%	-30%	-30%	-30%	-35%	-35%
RE2	-15%	-24%	-15%	-24%	-25%	-25%
RE3	0%	0%	0%	0%	0%	0%
RE4	0%	0%	0%	0%	0%	0%
IND	30%	30%	30%	30%	30%	30%
COM	50%	50%	50%	50%	50%	50%
OFI	0%	0%	0%	0%	0%	0%
ESP	0%	0%	0%	0%	0%	0%

También se realizó el análisis comparativo de las tarifas del 2017 con las del 2018.

## Comparativo tarifas acueducto

Tarifas Diciembre de 2017

ESTTO	T.CFIJO	T.CON BASICO 0-14 M3	T.CON COMP Y SUNT > 14 M3
Residenc 1	3,958.15	1,198.91	1,598.55
Residenc 2	4,749.78	1,294.83	1,598.55
Residenc 3	5,277.53	1,598.55	1,598.55
Residenc 4	5,277.53	1,601.23	1,601.23
Comercial	7,916.30	2,401.85	2,401.85
Industrial	6,860.79	2,081.60	2,081.60
Ofic- Espec	5,277.53	1,601.23	1,601.23

Tarifas Enero de 2018

ESTTO	T.CFIJO	T.CON BASICO 0-13 M3	T.CON COMP Y SUNT > 13 M3
Residenc 1	3,701.38	1,083.65	1,548.07
Residenc 2	4,494.53	1,176.53	1,548.07
Residenc 3	5,287.68	1,548.07	1,548.07
Residenc 4	5,287.68	1,548.07	1,548.07
Comercial	7,931.52	2,322.10	2,322.10
Industrial	6,873.99	2,012.49	2,012.49
Ofic- Espec	5,287.68	1,548.07	1,548.07

ESTTO	T.CFIJO	T.CON BASICO 0-13 M3	T.CON COMP Y SUNT > 13 M3
Residenc 1	-6.5%	-9.6%	-3.2%
Residenc 2	-5.4%	-9.1%	-3.2%
Residenc 3	0.2%	-3.2%	-3.2%
Residenc 4	0.2%	-3.3%	-3.3%
Comercial	0.2%	-3.3%	-3.3%
Industrial	0.2%	-3.3%	-3.3%
Ofic- Espec	0.2%	-3.3%	-3.3%

## tarifas Alcantarillado:

Tarifas Diciembre de 2017

ESTTO	T.CFIJO	T.VERTIM BASICO 0-14 M3	T.VERT COMP Y SUNT > 14 M3
Residenc 1	2,222.90	644.95	859.93
Residenc 2	2,667.47	696.55	859.93
Residenc 3	2,963.86	859.93	859.93
Residenc 4	2,963.86	911.70	911.70
Comercial	4,445.79	1,367.56	1,367.56
Industrial	3,853.02	1,185.22	1,185.22
Ofic- Espec	2,963.86	911.70	911.70

Tarifas Enero de 2018

ESTTO	T.CFIJO	T.VERTIM BASICO 0-13 M3	T.VERT COMP Y SUNT > 13 M3
Residenc 1	2,086.34	668.70	955.29
Residenc 2	2,533.41	726.02	955.29
Residenc 3	2,980.48	955.29	955.29
Residenc 4	2,980.48	955.29	955.29
Comercial	4,470.72	1,432.94	1,432.94
Industrial	3,874.62	1,241.88	1,241.88
Ofic- Espec	2,980.48	955.29	955.29

ESTTO	T.CFIJO	T.CON BASICO 0-13 M3	T.CON COMP Y SUNT > 13 M3
Residenc 1	-6.1%	3.7%	11.1%
Residenc 2	-5.0%	4.2%	11.1%
Residenc 3	0.6%	11.1%	11.1%
Residenc 4	0.6%	4.8%	4.8%
Comercial	0.6%	4.8%	4.8%
Industrial	0.6%	4.8%	4.8%
Ofic- Espec	0.6%	4.8%	4.8%

- Se están implementado los nuevos indicadores de acuerdo al marco tarifario actualizado, determinando lo siguiente:



## COBRO DE 13 M3 ACUEDUCTO FUENTES ALTERNAS

A los suscriptores que se benefician del servicio de alcantarillado que no tienen acueducto con Serviciudad ESP y que se surten de fuentes alternas, el cobro de vertimiento se realizará con 13 m<sup>3</sup>, hasta que el suscriptor instale un medidor a la entrada de su fuente de abastecimiento, para que se pueda establecer fácilmente la cantidad de m<sup>3</sup> de consumo y esa misma cantidad será la que se cobre en vertimiento de alcantarillado.

## NUEVO RANGO DE CONSUMO BASICO

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA-750-2016, el rango de consumo básico se debe reducir del rango 0–20m<sup>3</sup> al rango 0–13m<sup>3</sup> de manera gradual así:

En Ciudades y Municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar.

• Consumo básico:	• Consumo complementario	• Consumo suntuario:
13 m <sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.	Mayor de 13 m <sup>3</sup> y menor o igual a 26 m <sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.	Mayor a 26 m <sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.

A este nuevo rango se debe llegar de forma gradual siguiendo el siguiente cronograma:

	Consumo básico (m <sup>3</sup> /suscriptor/mes)			
	01 de mayo de 2016	01 de enero de 2017	01 de julio de 2017	01 de enero de 2018
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm	17	15	13	11
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1000 y 2000 msnm	18	16	14	13
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1000 msnm	19	18	17	16

- Se hace seguimiento a las acciones de evaluación por la Dirección.
- Se tiene un Plan de Acción suscrito en enero de 2017 con base en recursos aprobados por el COMFIS para la inversión. Este Documento



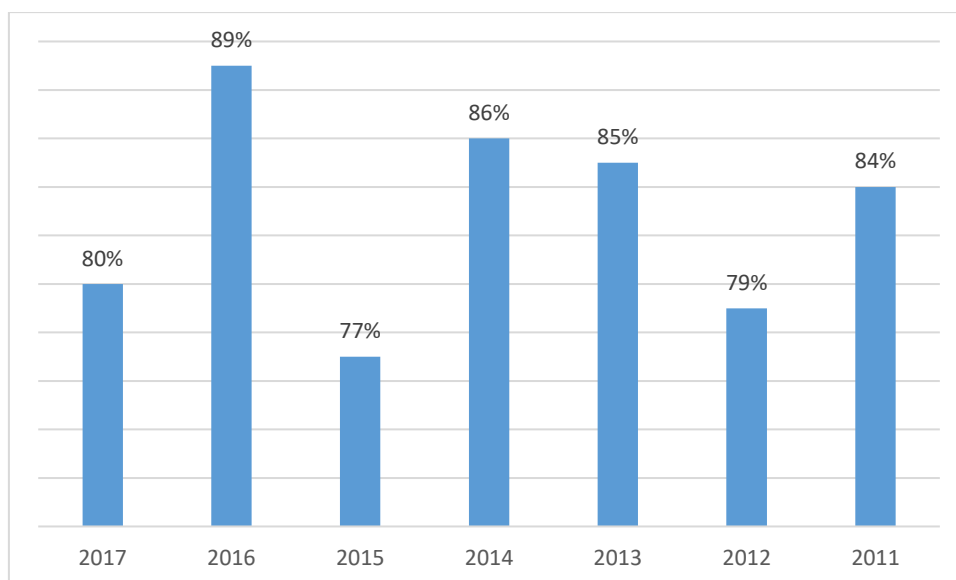
se publicó en la página Web, acorde con el ART. 72 de la Ley 1474 de 2012.

- Se asignó la persona idónea para el manejo del parque automotor, la cual está ejerciendo las labores de este cargo.
- Se encuentra en proceso de actualización el Normograma por procesos de la entidad, identificando los documentos que soportan los requisitos legales aplicables a través de los nomogramas de los diferentes procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se actualizó la página web de la entidad de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y acceso a la información, se continúa con el seguimiento y actualización de la página por parte de los líderes de procesos.
- Se realizó seguimiento continuo a la plataforma SUI de la entidad que facilita acceso a trámites de los usuarios.
- Se actualizaron las Tablas de Retención Documental –TRD, con el apoyo de los líderes de cada proceso y el personal de archivo de acuerdo a la normatividad vigente del Archivo General de la Nación- AGN y se han venido implementando desde marzo del 2017, así mismo se realizó capacitación para la utilización de las TRD y para el fortalecimiento del proceso.
- El área comercial ha realizado actividades para mejorar la atención al usuario, contando con diversos medios para facilitar la atención de PQRS (Sala de atención al usuario adecuada, modalidades de PQRS por medio escrito, verbal, página web, redes sociales y/o buzones de sugerencias).
- Se ha realizado seguimiento a la página Web de la entidad donde los usuarios encuentran diversos ítems de atención y puede encontrar toda la información de la entidad, los trámites y servicios requeridos en la prestación de los servicios.
- El Subgerente Comercial, realiza reuniones mensuales con los líderes de procesos para darles a conocer los avances de las acciones emprendidas y los puntos a mejorar con el fin de lograr objetivos.
- Se realizaron 1017 encuestas de satisfacción al usuario dando como resultado el 80% de satisfacción del cliente, estas encuestas fueron enfocadas a los diversos servicios y los resultados históricos de estas, se exponen a continuación:



### COMPORTAMIENTO HISTORICO

ITEM EVALUADO	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
ATENCIÓN USUARIOS	88,00%	95,00%	85,06%	99,05%	91,64%	88,06%	88,02%
FACTURACIÓN	92,00%	97,00%	93,36%	96,75%	90,76%	86,19%	90,99%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	83,00%	92,00%	87,93%	82,93%	86,91%	82,60%	80,80%
SERVICIO DE ASEO	62,00%	80,00%	71,33%	74,58%	75,75%	73,05%	81,49%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	73,00%	81,00%	45,11%	75,02%	80,25%	64,82%	77,55%
<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN</b>	<b>80%</b>	<b>89%</b>	<b>77%</b>	<b>86%</b>	<b>85%</b>	<b>79%</b>	<b>84%</b>



- Se realizó seguimiento al proceso de PQRS identificando las variables en pro y en contra de la entidad.
- Se realizan encuentros comunitarios donde la Alta Gerencia tiene contacto directo con los usuarios conociendo 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, de lo cual existe evidencia fotográfica.



*A la Comuna 4 de Dosquebradas, la empresa Serviciudad llegó para atender las solicitudes de los habitantes del sector, en una reunión a la que acudieron cerca de 100 personas.*



- Se realizó seguimiento al Plan Estratégico de Seguridad Vial el cual contiene los planes, estrategias y acciones que se aplican a todos los vehículos de propiedad de SERVICIUDAD ESP, o de terceros que la Empresa tenga bajo su responsabilidad; a todo su recurso humano vinculado directamente y a través de terceros, y el seguimiento a las responsabilidades que tienen las empresas de transporte que se subcontraten.
- Se realizó la actualización de los procedimientos de calidad para las áreas de Tesorería, Contabilidad y Presupuesto, de acuerdo a la normatividad vigente, los procesos actualizados se pueden verificar en la página web.

#### Debilidades:

- El seguimiento al SUI es un procedimiento muy complejo y dispendioso, ya que a esta plataforma ingresa un gran volumen de formatos que deben ser revisados de forma permanente.
- Se debe realizar el seguimiento o reevaluar algunos procesos operativos en algunas áreas con el fin de detectar cambios que afecten el buen funcionamiento de la entidad, buscando oportunidades de mejora.



- La entidad debe definir con mayor claridad los roles y las responsabilidades en la gestión y el desarrollo de sus procesos, especialmente cuando algunos de ellos están tercerizados.
- La proyección y programación presupuestal de la entidad requiere de mejoras, para el aseguramiento de los recursos requeridos para el cumplimiento de la misión.

## COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

### Avances:

- Se cuenta con una alta dirección comprometida con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, política de calidad y mejora continua.
- Cuenta la entidad con mapas de riesgos por procesos actualizados, se capacitó al personal y cuenta con el apoyo del personal de calidad y control interno, como asesoría para que los líderes de procesos aprendan a manejarlos y administrarlos; la Oficina de Control Interno para la identificación de los riesgos llevo a cabo una recopilación de la información por área, donde se pudieron establecer los riesgos por proceso, creando de esta manera el mapa de riesgos institucional y los mapas por áreas, información que se encuentra publicada en la página Web de Serviciudad conforme a lo estipulado por la normatividad correspondiente.
- El Plan Anticorrupción del año 2017 se elaboró con la metodología del DAFP y fue publicado el 31 de enero de 2017, dicho plan tuvo como objetivo mejorar la efectividad de la gestión empresarial, mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar y prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos institucionales.
- La oficina de Control Interno hace el seguimiento al avance del cumplimiento de las acciones relacionadas en los mapas de riesgos y presenta los informes de seguimiento, establecidos por la Ley, en la página web.
- Se realizó el informe de seguimiento al mapa y al plan anticorrupción, de acuerdo a las fechas indicadas y este se encuentra publicado en la página web.
- 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 la atención al ciudadano.

#### Debilidades:

- La determinación de los grados de riesgos en cada área es muy importante, sin embargo en ocasiones se puede perder el enfoque y no tener una valoración adecuada del riesgo.
- El área de Control Interno cuenta con poco personal para la realización de sus actividades, en especial para la ejecución constante de las auditorias.
- Dado que el área de Control Interno debe solicitar información a las diversas áreas, la recopilación de la información es más dispendiosa de lo normal, causando demora en la ejecución de algunas tareas.

## **2-MODULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

- Componente Auto evaluación institucional.
- Componente Auditoria.
- Componente Planes de Mejoramiento.

### **COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

#### Avance:

- El área de control interno ha realizado actividades de sensibilización sobre la cultura del autocontrol y autoevaluación, con capacitaciones a todos los funcionarios de la entidad 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 cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Se hizo capacitación en cada área sobre el conocimiento del control interno y se socializó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, según el decreto 943 de 2014, con el fin de direccionar a las áreas sobre el manejo interno de las mismas en cuanto al autocontrol.





- Se realizó socialización del código de ética y de Buen Gobierno a toda la entidad como apoyo al área de talento humano y plan anticorrupción.
- Se realizó informe ejecutivo anual vigencia 2016 al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP
- Se realizó informe anual del sistema de control interno contable
- Se continúan presentando y dando cumplimiento a los reportes de los informes de ley.
- Se realizaron informes trimestrales de seguimiento al mapa anticorrupción
- Se realizó seguimiento a los informes por dependencias para las SIAS y se verificó su publicación en cada sistema pertinente y en la página web de la entidad.
- Se hace acompañamiento a todos los comités de la entidad, especialmente al Comité de Conciliación.

#### Dificultades:

- Los planes de mejoramiento generados como resultado de las auditorias, no tienen un seguimiento permanente de parte de los líderes de los procesos, por lo tanto algunas falencias identificadas se mantienen más tiempo de lo esperado.
- Se deben manejar unos indicadores generales para todas las áreas, y así poder identificar el porcentaje de avance, sin embargo estos no se verifican de forma permanente.

#### COMPONENTE DE AUDITORIA INTERNA.

Busca 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 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, cuenta con los siguientes elementos:

#### Avances:



- Se elaboró el Plan de Auditorías de Control Interno y Calidad para la vigencia 2017, en el cual se plasmaron las áreas, el enfoque y las fechas programadas para las auditorías.
- Se entregó el informe ejecutivo anual al Gerente para su verificación y se envió al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- Se realizaron las auditorías establecidas y se hizo seguimiento al cumplimiento de las acciones de los planes de mejoramiento generados por las auditorías anteriores, estos planes de mejoramiento se encuentran en la página web.
- Se hace seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías internas de control interno y se elabora un informe de acuerdo a la metodología del DAFP, donde se exponen los hallazgos más relevantes y las oportunidades de mejora.
- Se hace seguimiento a los procesos, especialmente a los que tienen planes de mejoramiento generados por las auditorías anteriores.
- Se realiza arqueo mensual de la caja menor y se realiza el respectivo informe sobre el resultado de este.
- De acuerdo al ciclo 11 de auditorías internas de calidad, se programaron 16 auditorías de las cuales se efectuaron 9, las cuales llevaron a contribuir la mejora continua, la verificación, la evaluación del cumplimiento y la revisión, en concordancia con la norma ISO 9000:2008, NCGP 1000:2009, y la normatividad vigente como políticas internas, manual de procesos y procedimientos, abarcando todos los puntos de los procesos de gestión de calidad identificados en el mapa de procesos, utilizando la metodología PHVA.

#### Debilidades:

- Se evidencia que algunas de las actividades con oportunidades de mejora o que requieren un cambio profundo en las mismas, no han sido adecuadas de la mejor manera por parte de los líderes de área, por lo cual estas siguen teniendo falencias.
- Desde el área de calidad se deberían realizar auditorías al 100% de las áreas, buscando fortalecer toda la entidad de forma integral y no por partes, como se ha realizado.



- La Oficina de Control Interno no cuenta con un presupuesto prestablecido para la realización de actividades propias de la función.

## COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

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

Avances:

- Se realizaron planes de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos encontrados en las auditorías y se precisaron estos planes con los líderes del proceso a los que se les realizó auditoría.
- Se hicieron seguimientos al cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos para las auditorías por procesos internos, se determinó el porcentaje de ejecución de los mismos y se publicaron en la página web.
- Se realizó el seguimiento de avance a los planes de mejoramiento de las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal, identificando el porcentaje de avance, al igual que las actividades que quedan pendientes con un alto porcentaje por ejecutar, estos planes y seguimientos se encuentran en la página web.

Debilidades:

- Se debe aumentar la frecuencia de las auditorías, de acuerdo a los hallazgos identificados en auditorías anteriores, con el fin de darle un manejo continuo e identificar nuevas oportunidades de mejora.
- 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.
- Se deben fortalecer las estrategias implementadas para darle cumplimiento a los planes de mejora sin perder la efectividad en los procesos que se encuentran marchando

## 3-MODULO DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN EJE TRASVERSAL



#### Avances:

- Se implementó el nuevo sistema de gestión documental, y ajustes de tablas de retención desde el Mes de Marzo de 2017.
- Se cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS a través de diferentes medios, pagina web, buzones, correo corporativo, atención directa a la comunidad y ventanilla única de correspondencia; estos mecanismos también pueden ser utilizados por los funcionarios, el sistema de gestión documental implementó en la entidad la oportunidad de hacerle trazabilidad a todo el proceso de PQRS.
- Se socializa la gestión corporativa a través de los diferentes medios de comunicación con que cuenta la entidad, pagina web, correos electrónicos, correos corporativos, correos internos, aplicativo Spark y redes sociales, entre otros.
- Se publican en la página web, el Plan de Acción con las metas, el porcentaje de ejecución y seguimiento al mismo.
- Se publica toda la información necesaria para los usuarios referente a la prestación y suspensión de los servicios a través de todos los medios disponibles de la entidad.
- 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 los funcionarios de atención al cliente donde se resuelven inquietudes y problemática referente a la prestación de los tres servicios.
- Se dio cumplimiento a la implementación y actualización de la página web en cumplimiento de la Ley 1712 de transparencia.

#### Dificultades

- SERVICIUDAD E.S.P. Requiere de un sistema de comunicación e información interna y externa, que permita que las directrices fluyan al interior de la organización, de manera clara y efectiva. El sistema deberá partir del establecimiento de políticas, planes de comunicación, el



reforzamiento de los canales y de la definición de las responsabilidades en especial.

## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de Serviciudad E.S.P, ha logrado avances significativos en la gestión, evaluación y seguimiento de todas las áreas, así se refleja en la calificación proferida por el DAFP para la vigencia, sin, embargo cabe destacar que se requiere continuar con la implementación de las actividades que conllevan a la mejora continua de todas las dependencias, con el objeto de mantener los logros y mejorar las falencias detectadas.

## 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 en cada uno de los procesos y así continuar con la política de autocontrol, autoevaluación y autorregulación.
- Se recomienda realizar constante seguimiento a los planes de mejoramiento de cada área, tanto internos como los establecidos por la Contraloría, y así contribuir con el mejoramiento continuo de la entidad.
- Sensibilizar y apoyar continuamente a los funcionarios de la Entidad con respecto al autocontrol, autoevaluación y autorregulación de sus procesos, con el fin de que sirvan de apoyo a las diferentes áreas con respecto a los informes que deben presentar mensualmente a los diferentes entes de control, teniendo en cuenta los lineamientos generales establecidos en el procedimiento de control interno y calidad.
- Se recomienda mejorar los canales de comunicación interna para que la información fluya de manera efectiva y se puedan cumplir los objetivos institucionales.
- Procurar el incremento del personal en las áreas pertinentes y relacionadas en cada uno de los componentes, fortaleciendo los equipos de trabajo y por ende dando continuidad a los procesos.
- Fortalecer los controles de cada área, el grado de efectividad y porcentaje de cumplimiento, así como fomentar la mejora continua, la autoevaluación y el autocontrol.



- Fomentar la cultura de la información y comunicación. Cada líder de proceso es responsable de transmitir e informar cualquier tipo de cambio e informar a las áreas pertinentes los cambios o actos administrativos que se deben publicar y divulgar.
- Fortalecer la estrategia hacia la cultura del cero papel y realizar seguimiento constante del mismo.