



|                                       |                   |               |
|---------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                    | Código<br>CIFO-11 | Versión<br>01 |
| EVALUACION GESTION POR<br>DEPENDENCIA | Página<br>1 de 17 |               |

**INFORME DE EVALUACION POR DEPENDENCIAS  
VIGENCIA 2021  
SERVICIUDAD ESP**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ANDRES FELIPE ZULUAGA MONTOYA  
ASESOR CONTROL INTERNO DE GESTION**





|   |                          |                      |
|---|--------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11 | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>1 de 16 |                      |

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno de la Empresa de Serviciudad ESP, se encarga de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles de la entidad y en desarrollo de tales funciones, el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, identifica la evaluación y seguimiento, como uno de los principales tópicos que enmarcan el rol de las Oficinas de Control Interno, así mismo, dando cumplimiento a lo señalado por la Ley 909 de 2004 en su artículo 39 con respecto a la evaluación de la gestión por dependencias, lo reglamentado sobre la materia en la Circular 04 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, el Decreto 1083 de 2015 artículo 2.2.8.1.3, esta Oficina procede a realizar la evaluación independiente a cada una de las áreas de la Entidad, durante la vigencia de 2021, la cual se basará en una evaluación cuantitativa y cualitativa del grado de ejecución de los compromisos establecidos en la planeación institucional.

La Evaluación de Gestión de las áreas o dependencias, se constituye en fuente de información para la evaluación del desempeño laboral de los funcionarios, con el fin de que la evaluación sea consistente con la Planeación Institucional y los resultados de las áreas de trabajo, así mismo, es importante considerar, que esta evaluación contribuye a impulsar el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión enmarcado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo Estándar de Control Interno.

Para tal efecto la Oficina de control interno tomo como instrumento de evaluación la matriz sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual contempla los objetivos institucionales relacionadas con la Dependencia y los compromisos asociados al cumplimiento de estos objetivos los cuales están definidos en el plan de acción y operativos de la empresa.

Las dependencias objeto de la evaluación fueron: Subgerencia administrativa y financiera, subgerencia de planeación, subgerencia comercial y mercadeo, secretaria general y subgerencia técnica y operativa.





|   |                          |                      |
|---|--------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11 | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>2 de 16 |                      |

| FECHA: ENERO 2022  | DEPENDENCIA A EVALUAR: ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  |           |   |
|--|---|-----------|---|
| COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL   | MEDICIÓN DE COMPROMISOS   |           |   |
|  | META  | RESULTADO | ANÁLISIS DE RESULTADOS  |
| Presentar informes requeridos por los entes de control en las fechas establecidas y con calidad de la información  | Publicación y entrega oportuna del 100% de los informes requeridos por los entes de control | 100%      | Se cumplió con la realización, cargue en aplicativos, publicación y entrega de todos los informes de Ley requeridos por los diferentes entes de control |
| Gestionar la entrega de informes y la cancelación de impuestos ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN) a cargo de la empresa para evitar cualquier tipo de sanción. | Entrega del 100% de los informes a la DIAN  | 100%      | Se realizo el cargue de todos los informes requeridos por la DIAN en la proforma establecida  |
|  | Cancelación del 100% de los impuestos a cargo de la empresa                                 | 100%      | Se efectuó la liquidación y el pago de todos los impuestos a cargo de la empresa.   |
| Capacitación del personal del área contable, en materia presupuestal, contable y tributaria, al igual que el acompañamiento constante del asesor tributario                            | 100% del personal capacitado  | 100%      | Se ejecutaron las capacitaciones planeadas con el personal.   |
| Acompañamiento constante del asesor tributario   | Todo el año   | 100%      | Se suscribió el contrato SF-013, para la prestación de servicios las profesionales para asesorar a Serviciudad E.S.P en materia tributaria.             |
| Control y seguimiento a los estados financieros de la empresa en Comités de Gerencia.  | Todo el año   | 100%      | los estados financieros son presentados en comités de gerencia y en junta directiva, al igual se publicaron en la página web de la entidad.             |





|   |                          |                      |
|---|--------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11 | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>3 de 16 |                      |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Gestión adecuada de los ingresos, custodia, salvaguarda y egresos del almacén                  | 2 tomas físicas e informe respectivo sobre almacén | 2 tomas físicas e informe respectivo sobre almacén | Se realizaron las tomas físicas del almacén de acuerdo a lo planificado y se socializo el respectivo informe de cierre para la vigencia 2021, y se presentó informe al comité de Saneamiento contable para el proceso de bajas. |
| Ejecución del plan de Capacitación publicado en la vigencia 2021.                              | 100% cobertura<br>100% cumplimiento                | 90% cobertura<br>92% cumplimiento                  | Aunque se obtuvo un porcentaje importante, algunas capacitaciones quedaron pendientes para dar cumplimiento total al plan.  |
| Ejecución del plan de bienestar e incentivos publicado en la vigencia 2021                     | 100% del plan ejecutado                            | 98.02% ejecutado                                   | No se cumplió con el 100% de este programa, puesto que quedo pendiente la realización de la Caminata asociada al programa de inducción y reinducción  |
| Ejecución del Plan Institucional de Archivos de la Entidad PINAR publicado en la vigencia 2021 | 100% del plan ejecutado                            | 43% de cumplimiento                                | Con respecto a este plan no se dio el avance esperado, por lo cual se debe continuar con la ejecución de las actividades pendientes.  |
| Ejecución del Plan Anual de Vacantes publicado en la vigencia 2021                             | 100% del plan ejecutado                            | 100% ejecutado                                     | Se dio ejecución a este plan de acuerdo a lo establecido.   |
| Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones publicado en la vigencia 2021                        | 100% del plan ejecutado                            | 100% ejecutado                                     | Se realizaron las compras según lo establecido en la resolución de gerencia 517 del 30 de diciembre de 2020.  |
| Ejecución del Plan de Previsión de Recursos Humanos publicado en la vigencia 2021              | 100% del plan ejecutado                            | 100% ejecutado                                     | Se dio ejecución a este plan de acuerdo a lo establecido.   |





|   |                          |                      |
|---|--------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11 | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>4 de 16 |                      |

|  |                         |               |   |
|--|-------------------------|---------------|---|
| Ejecución del Plan Estratégico de Talento Humano publicado en la vigencia 2021                       | 100% del plan ejecutado | 50% ejecutado | Al realizar la verificación de este plan se identificó que algunas actividades están en desarrollado o no se han desarrollado, ya que este plan es el compendio de todos los planes, este no se pudo cumplir en su totalidad. |
| Ejecución del Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo publicado en la vigencia 2021 | 100% del plan ejecutado | 95% ejecutado | Este plan se ejecutó casi en su totalidad, pero quedaron pendientes algunas actividades como los exámenes médicos ocupacionales periódicos, capacitaciones, y la actualización del profesiograma entre otros.                 |

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.**

Una vez revisadas las metas de la dependencia Administrativa y Financiera la oficina de Control Interno de Gestión, identifiqué que ha cumplido parcialmente con las metas propuestas.

En lo referente a lo financiero se dio cumplimiento del 100% de todos los requerimientos de Ley, permitiendo con esto un desarrollo adecuado de las actividades de esta área.

En el tema administrativo no se cumplió la totalidad de las actividades planeadas, ya que algunos de los planes requieren que las actividades se desarrollen de forma constantes y conforme a lo establecido en los cronogramas para dar cumplimiento de estos en las fechas establecidas y que no pasen de una vigencia a otra sin el cumplimiento de las mismas.

Así mismo por medio de las diferentes auditorías realizadas al área se socializó con detalle las actividades que requerían alguna acción de mejora con el propósito de que no se materialice ningún riesgo identificado en la matriz del área para tal fin se tiene suscrito plan de mejoramiento al cual se le hace seguimiento.





|                                       |                   |               |
|---------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                    | Código<br>CIFO-11 | Versión<br>01 |
| EVALUACION GESTION POR<br>DEPENDENCIA | Página<br>5 de 16 |               |

### RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Analizar las actividades y las fechas de ejecución de cada plan, con el propósito de que estén acorde y se puedan cumplir a cabalidad de acuerdo a lo establecido.
- Brindar especial atención al desarrollo del PINAR ya que dicho plan no ha tenido avance significativo, por lo tanto, se hace necesario designar un responsable que se enfoque en actualizar este plan y ejecutar efectivamente todas las actividades que en este se plasmen.
- Se recomienda que las actividades incluidas en el plan estratégico de talento humano, sea desarrollado en su totalidad, al igual que se analicen las actividades pactadas en cada vigencia para identificar la posibilidad de ejecución y de no ser así, que sean ajustadas a la realidad de la empresa.
- Es necesario dar cumplimiento con las actividades plasmadas en el plan de mejoramiento suscrito por el área de TH como resultado de la auditoria de la oficina de CIG, ya que las actividades establecidas en este forman parte esencial de Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Continuar con el desarrollo adecuado de las actividades financieras, cumpliendo con las metas propuestas y reportes de Ley.

Firmas

**FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO**  
Gerente

**ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA**  
Asesor de CIG



|   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11 | <b>Versión</b><br>01     |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> |                          | <b>Página</b><br>9 de 16 |

| Fecha: ENERO 2022  |  | DEPENDENCIA A EVALUAR: SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN |  |  |
|--|--|--|--|--|
| COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL                 | MEDICIÓN DE COMPROMISOS                  |  |  |  |
|  | META                                     | RESULTADO  | ANÁLISIS DE RESULTADOS   |  |
| Seguimiento a Indicadores de las diferentes áreas por medio de la tabla de mando | 100% de indicadores medidos              | 100%   | Se realizo la medición de plan estratégico de la empresa durante la vigencia 2021 en la cual se tuvo en cuenta la medición de todos los indicadores establecidos, alcanzando un resultado un total de 75.5%, sobre las metas propuestas, dicho resultado está relacionado con que algunas metas no obtuvieron el resultado esperado. |  |
| Implementación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) | 100% del modelo implementado             | 60.9%  | De acuerdo a Medición del Desempeño Institucional (MDI), realizada por medio del aplicativo FURAG vigencia 2020, se obtuvo un resultado superior al 60% que determina la implementación del modelo y a su vez permite generar un plan de acción para aumentar el porcentaje de la medición.  |  |
| Documentación e implementación Gobierno Digital                                  | 100% del plan documentado e implementado | 69.9%  | Este resultado se dio de acuerdo con la Medición del Desempeño Institucional (MDI), por medio del aplicativo FURAG   |  |
| Ejecución y seguimiento del Plan estratégico de la empresa.                      | 100% del plan ejecutado                  | 75.5%  | Este resultado permite la falta de cumplimiento de algunas actividades plasmadas en perspectivas.  |  |



|   |                           |                      |
|---|---------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11  | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>10 de 16 |                      |

|  |                             |      |   |
|--|-----------------------------|------|---|
| Realizar la Medición y el reporte de los indicadores Plan de Gestión y Resultados. | 100% de indicadores medidos | 100% | Se dio cumplimiento en la medición y publicación de los indicadores del PGR en la plataforma SUI. |
|--|-----------------------------|------|---|

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.**

- El reporte de la medición del modelo Integrado de Planeación y Gestión evidencio como resultado un avance de 60.9%, esto debido a que algunas políticas como Talento Humano, Integridad y Gestión del Conocimiento han tenido un avance menor de lo esperado, dado la complejidad de las políticas y requieren de desarrollo continuo para lograr las metas establecidas.
- Con respecto al plan estratégico 2018 – 2021 se dio cumplimiento en su mayoría de las actividades propuestas en cada perspectiva, de alcantarillado, aseo y finanzas, en cuanto a los proyectos de acueducto, no se pudo lograr ningún avance en el proyecto de Acceso de fuentes de agua cruda o Potable evaluada mediante el indicador de “Firma de contrato de provisión de agua con Empocabal mínimo por 10 Años” ya que Durante este cuatrenio no se logró llevar a cabo el contrato de provisión de agua con un horizonte de 10 años, actualmente se realiza el pago contra factura por suministro de m3 de agua tratada, por lo cual se debe continuar trabajando en pro de la ejecución de esta actividad.
- En cuanto al proyecto de Instalaciones modernas establecido en el plan estratégico, se evalúa de acuerdo al indicador de Organización de espacios de oficinas y atención al cliente se cumplió en un 20%, ya que desde el 2017 se ha venido analizando diferentes propuestas para la construcción de la nueva sede administrativa de Serviciudad, la cual consiste en la construcción de edificio institucional para empresas oficiales, que estaría ubicado en el predio de Serviciudad de la sede de Milán, se aclara que esta actividad se iniciara en los primeros días de febrero de 2022.
- En lo respectivo al Plan de continuidad del negocio, con el fin de dar continuidad a los servicios de la empresa, se formularon los proyectos para la puesta en marcha de la PTAP de Santa Helena y San Joaquín, así mismo se tiene la concesión de San José para futura construcción de nueva PTAP. En materia de alcantarillado se tienen participación y se han hecho inversiones para la construcción metropolitana de la planta de tratamiento PTAR





|   |                           |                      |
|---|---------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                     | <b>Código</b><br>CIFO-11  | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR<br/>DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>11 de 16 |                      |

- La documentación e implementación de la política de Gobierno Digital, se evidencio que existen algunas actividades pendientes de ejecución, por lo tanto, se debe seguir trabajando en los lineamientos de esta política.

#### **RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

- Se recomienda continuar con el desarrollo constante de las actividades del MIPG, basándose en los resultados del IMD, y en las recomendaciones generadas directamente desde el aplicativo FURAG, así mismo, realizar un seguimiento constante a todas las dimensiones y políticas que son desarrolladas desde las diferentes áreas, prestando especial atención en las políticas más atrasadas y así mismo realizar un seguimiento constante al plan de acción en todas las dimensiones y políticas.
- En lo referente al Plan estratégico de Serviciudad se recomienda, dar cumplimiento a las pocas actividades que quedaron sin cumplimiento al 100%, o que estas sean incluidas en la próxima vigencia.
- Se recomienda que para la política de Gobierno Digital se tengan en cuenta las recomendaciones generadas mediante la MDI, por medio del aplicativo FURAG, planteando un plan de acción que recoja todas las actividades que se requieran y dar cumplimiento a las actividades propuestas por la consultoría.

Firmas

**FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO**  
Gerente

**ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA**  
Asesor de CIG





|   |                          |                      |
|---|--------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11 | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>6 de 16 |                      |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>FECHA: ENERO 2022</b>   | <b>DEPENDENCIA A EVALUAR: SUBGERENCIA COMERCIAL Y MERCADEO</b> |  |   |
| <b>COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>        | <b>MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>                                 |  |   |
|  | <b>META</b>  | <b>RESULTADO</b>                                   | <b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>   |
| Oportuno recaudo de cartera en la vigencia 2021                                | 97% de eficiencia en el recaudo                                | 98% de eficiencia en el recaudo                    | Se logro la meta establecida de eficiencia en el recaudo de 98%, un punto por encima de la meta planteada.  |
| Nuevos suscriptores para los tres servicios, acueducto, aseo y alcantarillado. | 2738 acueducto<br>2738 alcantarillado<br>2738 aseo             | 2880 acueducto<br>2854 alcantarillado<br>1974 aseo | En cuanto a los suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado, se cumplió y supero el numero de suscriptores establecidos como meta, mientras que para el servicio de aseo no se cumplió con lo establecido, quedando 764 usuarios por debajo.              |
| Plan de atención al ciudadano  | 100% ejecutado   | 88%  | Se ejecuto en un 88% de las actividades suscritas en este plan, pues esta pendiente realizar la encuesta de satisfacción desde el call center para identificar la percepción de los usuarios frente a los servicios brindados, la cual se realizará en el mes de febrero. |
| Facturación Oportuna de todos los ciclos.                                      | 100% de los ciclos facturados adecuadamente                    | 100% de los ciclos facturados adecuadamente        | Se están facturando adecuadamente los ciclos y como se visualiza en el resultado de la meta es importante tener claro que el proceso de facturación tiene varias actividades que se deben interrelacionar para cada ciclo de facturación.                                 |





|   |                          |                      |
|---|--------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11 | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>7 de 16 |                      |

|                               |                |                |  |
|-------------------------------|----------------|----------------|--|
| Plan de servicio al ciudadano | 100% ejecutado | 100% ejecutado | Se ejecuto el 100% del plan, de acuerdo a lo estipulado en el cronograma, se realizaron las publicaciones y divulgaciones de información en los diferentes canales de acuerdo a lo requerido |
| Plan de Mercadeo              | 100% ejecutado | 100% ejecutado | Se realizaron las actividades pactadas en el plan, en cuanto a pautas publicitarias, pendones informativos, visitas de campo, reuniones con lideres entre otros.                             |

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.**

Es necesario realizar la encuesta de satisfacción del usuario por medio del call center, identificando la percepción de los usuarios, los puntos críticos y las acciones de mejora a implementar, también es necesario que esta encuesta se realice finalizando la vigencia, o en los primeros días de la siguiente con el propósito de que esta encuesta sea efectiva y concluyente.

Se verificó que la facturación se esta realizando de forma oportuna, sin embargo, es necesario que los tiempos de facturación se puedan disminuir al máximo, es decir que al momento que entregue la facturación a los usuarios, tengan un periodo amplio para realizar el pago y así mejorar la percepción del servicio.

En lo referente a la disminución de los usuarios en el servicio de aseo, se identificó que existen otras empresas en el mercado presentando una fuerte competencia, por lo que algunos usuarios se han trasladado a otro operador, por eso el alcance de esta meta se ha visto impactada.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

- Se recomienda realizar la medición de satisfacción del usuario cuanto antes, para determinar que la percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados, realizar el análisis de la información e identificar las acciones de mejora se deben realizar en pro de mejorar este indicador.





|                                       |                   |               |
|---------------------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                    | Código<br>CIFO-11 | Versión<br>01 |
| EVALUACION GESTION POR<br>DEPENDENCIA | Página<br>8 de 16 |               |

- Definir acciones contundentes que permita recuperar los usuarios que se trasladaron y asegurar la permanencia de los actuales, al igual que establecer diferentes estrategias para poder captar nuevos usuarios, y con esto lograr las metas propuestas y los objetivos institucionales.
- Realizar seguimiento constante a las PQRS, y determinar las causas más repetitivas con el propósito de plantear diferentes estrategias que permitan disminuir la cantidad de PQRS y brindar una mejor satisfacción del usuario.
- Continuar con la eficiencia del recaudo, puesto que debido a la nueva normatividad se hace posible realizar la suspensión del servicio por el no pago del mismo,

Firmas

**FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENGRO**  
Gerente

**ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA**  
Asesor de CIG



|   |                           |                      |
|---|---------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11  | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>12 de 16 |                      |

| <b>FECHA: ENERO DE 202</b>  | <b>DEPENDENCIA A EVALUAR: SECRETARIA GENERAL</b>           |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>   | <b>MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>                             |  |  |
|   | <b>META</b>  | <b>RESULTADO</b>   | <b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>  |
| Revisar que la contratación de Serviciudad cuente con todos lo criterios establecidos en el manual de contratación. | 100% de la contratación verificada                         | 100% de la contratación verificada                                     | Se cumplió con la meta de la verificación del 100% de los contratos, con el apoyo de profesionales en derecho, además cargados al aplicativo del SIA Observa y en la Página de la empresa, se evidencia el cuadro de contratación en el botón de transparencia y acceso a la información.  |
| Revisar que se este cumpliendo con el manual de supervisión e interventoría.  | Verificación del 100% de los interventores y supervisores. | 100% de la contratación con delegación de supervisión o interventoría. | Todos lo contratos que se suscribieron en la vigencia 2021, cuentan con delegación de interventoría o supervisión según sea el caso.   |
| Responder oportunamente frente a los procesos de carácter judiciales y administrativo que sea parte la entidad.     | 100% de procesos con gestión.                              | 96.5% de los procesos con gestión                                      | Se realizaron las gestiones pertinentes frente a los procesos de carácter judicial y administrativo que sea parte la entidad, con el apoyo de los profesionales externos del área de la secretaria general. Este resultado se dio de acuerdo con la Medición del Desempeño Institucional (MDI), por medio del aplicativo FURAG, de la dimensión de Defensa Jurídica. |
| Cumplimiento oportuno de lo establecido en la resolución del comité de conciliación.                                | 24 comités en el año                                       | 24 comités realizados  | Se realizaron los comités establecidos por la resolución 002 del 07 de enero de 2020.  |



|                                       |                    |               |
|---------------------------------------|--------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P.                    | Código<br>CIFO-11  | Versión<br>01 |
| EVALUACION GESTION POR<br>DEPENDENCIA | Página<br>13 de 16 |               |

### EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.

- Se verificó que toda la contratación que se realiza en la empresa, es verificada por diferentes profesionales del área y por asesores externos, con el propósito de que no se cometa ningún tipo de error y que la contratación este acorde a lo estipulado en el manual de contratación al igual que en el manual de interventoría y supervisión.
- En los diferentes comités de gerencia se exponen los procesos de carácter judicial y administrativo que sea parte la entidad, y se indican cuales son las gestiones que se han realizado, es por esto que se evidencia que todos los procesos de la empresa tienen algún responsable para realizar las acciones pertinentes en cada proceso.
- Se evidencia que se realizaron los 24 comités que se establecieron en la resolución 002 del 07 de enero 2020, y se cuentan con todas las actas soporte, estas reposan en el área de secretaria general.

### RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Se debe continuar con el control estricto de la contratación con sus respectivos delegados de supervisión o interventoría, así mismo es necesario seguir dando cumplimiento a la normatividad en cuanto al cargue de la información a los aplicativos exigidos y a la pagina web de la entidad dando cumplimiento a la Ley de transparencia y acceso a la información.
- Ya que existe una política dirigida específicamente a la defensa jurídica se recomienda realizar las actividades establecidas en esta, al igual que desarrollar un plan con las actividades de mejora de acuerdo con las recomendaciones generadas en la MDI.
- Continuar dando cumplimiento a la resolución 002 de enero 07 de 2020, con respecto a lo establecido en la periodicidad de reuniones de comité, así mismo, socializar en el comité de gerencia los puntos relevantes de este comité y las acciones de mejora a implementar.

Firmas

**FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO**  
Gerente

**ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA**  
Asesor de CIG





|   |                           |                      |
|---|---------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11  | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>14 de 16 |                      |

|   |   |                  |  |
|---|---|------------------|--|
| <b>Fecha: ENERO DE 2022</b>   | <b>DEPENDENCIA A EVALUAR: SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA</b> |                  |  |
| <b>COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>         | <b>MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>                                |                  |  |
|   | <b>META</b>   | <b>RESULTADO</b> | <b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>  |
| Desarrollo y documentación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.              | 100% del plan documentado y ejecutado                         | 67%              | De acuerdo a la auditoría realizada y a la ponderación de las evidencias el resultado de este plan es del 67%, y se identificaron las acciones de mejora que se deben ejecutar para el cumplimiento total de este plan.  |
| Instalación de redes en el sistema de acueducto de Serviciudad                  | 967   | 1277             | Se alcanzo y sobrepasó la meta planteada, cumpliendo con lo establecido en el plan de acción de la empresa, suscrito con la alcaldía municipal, sobre pasando la ejecución de 310 metros lineales, en obras que así no se encontraran pactadas en el plan, se requerían para brindar el servicio de forma óptima.  |
| Restitución de redes de acueducto en el sistema de acueducto Serviciudad.       | 1255  | 4189             | Se alcanzo y sobre paso la meta planteada, cumpliendo con lo establecido en el plan de acción de la empresa, suscrito con la alcaldía municipal, sobre pasando la ejecución de 2934 metros lineales, en obras que así no se encontraran pactadas en el plan se requerían para brindar el servicio de forma óptima. |
| Rehabilitación de redes de acueducto en el sistema de acueducto de Serviciudad. | 1145  | 0                | No se alcanzó la meta planteada, por lo cual no se cumplió con lo establecido en el plan de acción de la empresa, suscrito con la alcaldía municipal, y continúan pendientes   |





|   |                           |                      |
|---|---------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11  | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>15 de 16 |                      |

|   |      |      |   |
|---|------|------|---|
|   |      |      | los metros lineales de rehabilitación de redes.   |
| Instalación de redes en el sistema de alcantarillado de Serviudad                       | 705  | 251  | No se alcanzó la meta planteada, por lo cual no se cumplió con lo establecido en el plan de acción de la empresa, suscrito con la alcaldía municipal, y continúan pendientes 454 los metros lineales de instalación de redes para dar cumplimiento.   |
| Restitución de redes de alcantarillado en el sistema de alcantarillado Serviudad.       | 4164 | 5430 | Se alcanzo y sobrepasó la meta planteada, cumpliendo con lo establecido en el plan de acción de la empresa, suscrito con la alcaldía municipal, sobre pasando la ejecución de 1266 metros lineales, en obras que así no se encontraran pactadas en el plan se requerían para brindar el servicio de forma óptima. |
| Rehabilitación de redes de alcantarillado en el sistema de alcantarillado de Serviudad. | 756  | 891  | Se alcanzo y sobrepasó la meta planteada, cumpliendo con lo establecido en el plan de acción de la empresa, suscrito en la alcaldía municipal, sobre pasando la ejecución de 135 metros lineales, en obras que así no se encontraran pactadas en el plan se requerían para brindar el servicio de forma óptima.   |
| Construcción de colectores en el sistema de alcantarillado de Serviudad.                | 2629 | 2525 | No se alcanzó la meta planteada, por lo cual no se cumplió con lo establecido en el plan de acción de la empresa, suscrito con la alcaldía municipal, y continúan pendientes 104 los metros lineales de instalación de redes para dar cumplimiento  |





|   |                           |                      |
|---|---------------------------|----------------------|
| <b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>                 | <b>Código</b><br>CIFO-11  | <b>Versión</b><br>01 |
| <b>EVALUACION GESTION POR DEPENDENCIA</b> | <b>Página</b><br>16 de 16 |                      |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| Mantener una flota actualizada y en buen funcionamiento | 4 | 4 | Se alcanzo la meta planteada, cumpliendo con lo establecido en el plan de acción de la empresa, suscrito en la alcaldía municipal. |
|---|---|---|--|

**EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA.**

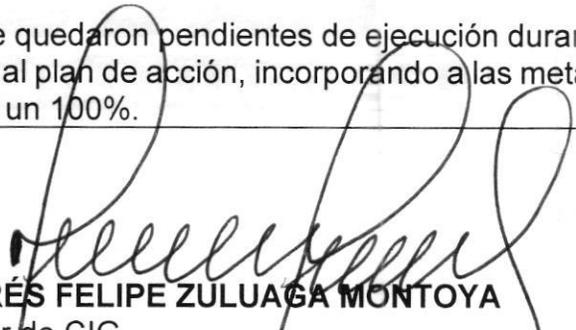
- Se realizo la evaluación al PESV, por medio de la auditoria realizada por el área de CIG, en la cual se evidenció un porcentaje de documentación e implementación de 67%, así mismo, se socializó esta auditoria informando a los responsables de este plan las actividades de mejora que se debían iniciar y desarrollar para dar cumplimiento a lo establecido normativamente.
- Se realizo esta evaluación basados en la información del plan de acción publicado en la pagina web de la entidad, identificando que en general las metas se cumplieron de acuerdo con lo planeado y suscrito con la alcaldía, sin embargo, algunos compromisos no se cumplieron como se esperaba.
- En estas mismas mediciones se realizó la evaluación de las obras suscritas en el Plan de Obras e Inversiones de la empresa – POIR.

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

- Es necesario continuar con la documentación y ejecución de las actividades plasmadas en el Plan Estratégico de Seguridad Vial, con el propósito de que este se pueda cumplir a cabalidad y que desde la oficina de Control Interno de gestión se siga realizando el seguimiento constante.
- Se recomienda realizar todas las actividades que quedaron pendientes de ejecución durante la vigencia 2021, por medio de una actualización al plan de acción, incorporando a las metas, estas actividades que no se lograron finalizar en un 100%.

Firmas:

  
**FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO**  
 Gerente

  
**ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA**  
 Asesor de CIG

