

**ASESOR DE CONTROL INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SERVICIUDAD ESP DOSQUEBRADAS RISARALDA LEY 1474 DE 2011**  
**ASESOR DE CONTROL INTERNO : CECILIA GONZALEZ TABARES**  
Periodo evaluado: Diciembre 2016– Marzo 2017

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.

La empresa de servicios públicos Serviciudad ESP en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, donde en su artículo 9 establece que “el jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad...”

## **MODULO DE PLANEACION Y GESTION**

### **1. COMPONENTE TALENTO HUMANO**

- Acuerdos compromisos y protocolos.

#### **Avances:**

La entidad continua con las políticas de Talento Humano establecidas en el Código de Ética y de Buen Gobierno socializadas y adoptadas según resolución 013 de enero 13 de 2015, en cumplimiento a lo establecido en el código de ética y ejecución del programa de cultura autocontrol de la oficina de control interno de Serviciudad ESP, Talento Humano y la Asesora de Control Interno de Gestión socializaron este código por medio de capacitaciones a los funcionarios de la empresa y se entregaron cartillas del código de ética y buen gobierno, los cuales fueron entregados a cada funcionario y se colgó en la página web de la empresa, en

cumplimiento de la normatividad Ley de transparencia 1712 de 2014 .Siendo socializado a los funcionarios de la empresa para formar parte de la cultura organizacional.

La Profesional en Talento Humano, se encargo de dar la capacitación, socializar y entregar la cartilla a nuevo personal administrativo y operativo que va ingresando a la entidad y lo socializa en la inducción que se le realiza, con el fin de que se sientan parte integral de la entidad en el conocimiento del código de ética y buen gobierno con el objetivo de fomentar el comportamiento ético y se respeten los códigos de conducta dentro y fuera de la institución como estrategia anticorrupción y transparencia .

La empresa continua con la parte de desarrollo humano procesos de vinculación, permanencia y desvinculación del personal de la empresa, acorde con la normatividad vigente y procedimientos establecidos; plan de capacitaciones, plan de bienestar, Sistema de Gestión y Seguridad salud en el trabajo SG-SST, Prevención de riesgos laborales y profesionales, incentivos, y el desarrollo de estos planes y la formulación y desarrollo del programa del sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo SG-SST .

El código de ética se encuentra además en la página web de la entidad.



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO SERVICIUDAD ESP**

El Código de Ética y Buen Gobierno resume los valores, principios y prácticas que deben guiar las conductas en nuestra actividad empresarial y deben ser de observancia obligatoria para todo el recurso humano que presta sus servicios en la empresa Serviciudad ESP.

Se continua en el año 2017 por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera quien tiene bajo su responsabilidad el área de Talento Humano, generando nuevas estrategia para el mejoramiento de este proceso, se creó el comité financiero con el fin de conocer las

debilidades de cada sección a cargo del área financiera con el fin de mejorar cada proceso y como medida de control y avance de acciones de mejora continua.

Se continua con el plan de capacitaciones con la realización de varias capacitaciones, seminarios y diplomados para los empleados que fortalecen su parte académica en cada área que desarrollan, con el objeto de mejorar el conocimiento y las habilidades del personal que labora en esta empresa. En las diferentes áreas como gerencia, secretaria general, subgerencia administrativa y financiera, subgerencia comercial, subgerencia técnica, control interno disciplinario, control interno de gestión, sub gerencia de planeación entre otras capacitaciones que se harán en las siguientes entidades ESAP, SENA, ARL, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA entre otras .

En cuanto al plan de incentivos se continua en el 2017 con la formación de los empleados en distintas áreas del conocimiento, beneficiándolos con el 80% del valor de la matrícula para la vigencia se han beneficiado 13 funcionarios en estudios técnicos 4, profesionales 5, maestría 2, especialización 1 educación no formal 1.

Se celebran los cumpleaños a 206 vinculados de la entidad como parte de los incentivos y motivación.

Se continúa con el convenio del Body Tech GYM, con el fin de fomentar los buenos hábitos en la salud y ofrecer recreación y deporte para quienes deseen participar con programas de gimnasia dirigida con el apoyo del médico deportólogo en la vigencia del año 2017 se están beneficiando 26 funcionarios.

La empresa continua con la parte de desarrollo humano procesos de vinculación, permanencia y desvinculación del personal de la empresa, acorde con la normatividad vigente y procedimientos establecidos; plan de capacitaciones, plan de bienestar, Sistema de Gestión y Seguridad Salud en el Trabajo SG-SST, Prevención de riesgos laborales y profesionales, incentivos, y el desarrollo de estos planes y la formulación y desarrollo del programa del sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo SG-SST .

### **Debilidades**

Aunque se ha apoyado el área de talento humano con un técnico grado 1, se requiere el apoyo con profesional en psicología o trabajador social. Debido al crecimiento continuo de la entidad.

## TALENTO HUMANO

- **Avances:**

En cuanto a seguridad y salud en el trabajo en el 2016 se trabajó en compañía de la ARL Colpatria en la implementación el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dando cumplimiento a la normatividad 1443 de 2014 y su Decreto 1072 del 2015 capítulo 6 teniendo como avance lo siguiente:

- Actualización de la matriz de peligro de toda la empresa de Serviudad se utilizó la metodología contemplada en la guía técnica colombiana (GTC45) guía para la identificación de peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en trabajo SG-SST.
- Inicialmente se identificaron los peligros en que se encuentran expuestos cada uno de los trabajadores que desarrollan las actividades asignadas al cargo, mediante observación directa e inspecciones planeadas
- La matriz de riesgo está definida por los procesos en los cuales intervienen los cargos, después de identificados los procesos y actividades laborales, se procedió a incluir todos los peligros inherentes a su realización, considerando quien cuando y como puede resultar afectado. La evaluación de los riesgos correspondió al proceso de determinar la probabilidad que ocurra eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias, mediante el uso sistemático de la información posible
- Se obtuvo los siguientes avances SG-SST: Descripción general de la empresa, objetivos del sistema, Marco Referencial, Políticas SGSST publicada y socializada y firmada por el Gerente, identificación de peligros de la empresa, instalación de extintores con su debida señalización, en las instalaciones de la empresa y sucursales, socialización de las políticas y objetivos de SG-SST, cotización de capacitación de trabajo en alturas y espacios confinados para los operarios de la empresa, y cronograma de capacitaciones en SG-SST, de los cuales ya están certificados 4 de 8 que hicieron el curso en alturas. cumpliendo con la resolución 1409 de 2012
- Se hizo la visita en compañía con los de la ARL A cada una de las dependencias Bosques de la Acuarela, Talleres, Planta de Villa Santana, Talleres y la Oficina Principal, Archivo Central.
- Reunión convocada por seguridad SG-SST para acordar calidad y comodidad de acuerdo a la norma de dotación entregada por la empresa

- Inspección manejo de productos químicos
- Divulgación del reglamento interno de trabajo vigentes a los operarios del área de aseo acueducto y alcantarillado
- Elección del representante para el COPASST
- Solicitud de análisis para algunos puestos de trabajo
- Plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo en compañía con la ARL COLPATRIA
- En diciembre se cumplió con la parte de vigilancia epidemiológica en riesgo biológico se aplicaron 38 vacunas de hepatitis B primera dosis para los operarios de Serviciudad ESP , la segunda dosis se realizó el 08 de febrero del 2017 para los mismos 38 funcionarios
- Actualización de algunos formatos los cuales están pendientes de aprobación para pasarlos por calidad
- Se recomendaron las pausas activas
- Revisión de higiene postural

El nuevo Gerente de Serviciudad, maneja un estilo de dirección participativa y con una cultura de trabajo en equipo, con responsabilidad y cumplimiento en todos los niveles de la organización, encaminado a cumplir objetivos, metas y programas previamente establecidas a corto, mediano y largo plazo todas son realizadas bajo el comité de gerencia de la empresa donde se establecen las tareas para cumplir ,con el fin de darle una buena imagen a la empresa respondiendo a las necesidades de los usuarios de los servicios que prestamos de acueducto, aseo y alcantarillado que presta Serviciudad ESP en el Municipio de Dosquebradas,

El Gerente cada 8 días desde el 2016 hasta la fecha, programa reuniones de los comités principalmente comité de gerencia con una frecuencia de 8 días se reúne con la junta directiva dos veces al año y extraordinaria si se requiere entre otros los cuales fortalecen el estilo de dirección de la empresa haciéndose participe en otros comités también.

El nuevo Gerente de Serviciudad, maneja un estilo de dirección participativa y con una cultura de trabajo en equipo, con responsabilidad y cumplimiento en todos los niveles de la organización, encaminado a cumplir objetivos, metas y programas previamente establecidas a corto, mediano y largo plazo todas son realizadas bajo el comité direccionador de la empresa donde se establecen las tareas para cumplir con lo antes mencionado, con el fin de darle una buena imagen a la empresa respondiendo a las necesidades de los usuarios de los servicios que

prestamos de acueducto, aseo y alcantarillado que presta Serviciudad ESP en el Municipio de Dosquebradas,

El Gerente cada 8 días desde el 2016 hasta la fecha, programa reuniones de los comités principalmente comité direccionador, se reúne con la junta directiva dos veces al año y extraordinaria si se requiere entre otros los cuales fortalecen el estilo de dirección de la empresa haciéndose participe en otros comités también.

#### **Dificultades:**

- A pesar que le asignaron de a un funcionario al área de Talento Humano y SG-SST estas áreas requiere de más personal debido a que la empresa está en crecimiento
- No existe continuidad con el proceso de clima organizacional con el fin de identificar el ambiente laboral de la empresa, el cual busca lograr una mejora continua en el servicio ofrecido por medio de estrategias internas
- Se debe dar terminación al proceso del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo a pesar que ya se cuenta con mucha actualización de acuerdo a la norma 1443 de 2014 y su Decreto compilatorio 1072 de 2015 Capitulo 6 y la GTC45 en lo establecido para no incurrir en sanciones.
- Se recomienda fortalecer los procesos de inducción y re inducción a todos los niveles, fortalecer los planes de capacitación con el fin de desarrollar las capacidades de los funcionarios que laboran en Serviciudad, lo cual proporcionara beneficios para éstos como para la organización a los primeros los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades cualidades y actualizarse y a la organización la favorece al incrementar los costos-beneficios. La capacitación hará que los funcionarios sean más competentes y hábiles, al utilizar y desarrollar sus actitudes.
- El Reglamento interno de trabajo se debe modificar de acuerdo a las nuevas necesidades de la entidad debido a su crecimiento de personal.

## **2- COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

#### **Avances:**

El área de Planeación termino de estructurar el Plan General Estratégico Serviciudad ESP EICE 2016-2021, el cual se encuentra en la página web de la entidad siguiendo los lineamientos de la Ley 1712 de 20104 Ley de Transparencia , se tuvieron en cuenta muchos aspectos y participación en su construcción . Se tuvo en cuenta la misión, visión, políticas y objetivos

institucionales claramente definidos de acuerdo a la Ley 142 de 1994 (ley de servicios públicos domiciliarios) esta tarea la seguirá liderando la gerencia, con el con el apoyo de la secretaria general, subgerencia administrativa financiera, subgerencia técnica, subgerencia comercial, control interno y planeación. Con el apoyo del área de planeación quien planeará, direccionará, y formulará los proyectos y metas con el apoyo de la Gerencia y su equipo de trabajo en el cumplimiento de las acciones emprendidas en dicho plan estratégico.

Se socializo con cada uno de los funcionarios de Serviciudad de las diferentes áreas en el mes de octubre y noviembre arrojando el siguiente análisis:

Directivos y ejecutivos de SERVICIUDAD ESP el objetivo es medir las fortalezas y debilidades como factores internos y las amenazas y oportunidades como factores externos, se analizan los diferentes aspectos que tienen impacto en un determinado grado en la empresa

Se evaluaron varios puntos en los siguientes campos de gestión: mercadeo, operativo, financiero, administrativo y tecnológico, donde de acuerdo a la opinión de los directivos y ejecutivos de la empresa. En la elaboración del Plan Estratégico 2016-2021, se hicieron cerca de cien sesiones de trabajo con distintos actores relacionados con la Empresa y sus grupos de interés. Se terminó la fase de diagnóstico y se está en la de identificación de la Estrategia y alineación de la empresa a la misma.

### **Análisis situacional líderes de opinión y grupos de interés**

Al depurar las perspectivas y proyectos del DOFA, y hacer los cruces de información se condensa a una tabla final de proyectos y perspectivas con su peso respectiva en la alineación estratégica entre ellos:

#### **Inversión financiera**

##### Acueducto

- Autonomía hídrica (acceso a las fuentes planta de tratamiento de agua potable)
- Expansión rehabilitación y remoción de redes (zona de expansión de POT)
- Programa de recuperación de pérdidas (IANC Sectorización)

##### Alcantarillado

- Saneamiento hídrico (planta de tratamiento- colectores-limpieza de fuentes de agua

##### Aseo

- Compra de equipos y vehículos nuevos

## Usuarios

- Servicio al cliente
- Posicionamiento de marca
- Plan de mercadeo
- Instalaciones modernas

## Organización

- Optimización operativa y administrativa (economía de escalas- Gobierno corporativo formación y capacitación)

## Innovación y Generación de valor

- Actualización tecnológica
- Nuevas unidades de negocio(planta de reciclaje-residuos sólidos – residuos peligrosos)
- Plan de continuidad del negocio

La empresa cuenta con modelo de indicadores de gestión y cumplimiento como lo dicta el Modelo Estándar de Control interno –MECI, la alta dirección, junto a la oficina de control interno, y la subgerencia de planeación en el área de estadísticas que es de donde se lidera este proceso de indicadores teniendo trazabilidad con las otras áreas verifican que estos indicadores estén reflejando la correcta ejecución de los procesos y la aplicación de la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta el Decreto 943 de 2014, que obliga a las entidades del estado que tienen implementado el modelo MECI 2005, las cuales deben realizar los ajustes necesarios para adaptar en su interior los cambios, surtidos en la actualización del MECI, cumpliendo las fases de acuerdo con lo señalado en el manual técnico de la DAFP

Se hace seguimiento permanente a las acciones de evaluación determinadas por la alta dirección. Se realizaron las capacitaciones necesarias a los funcionarios en el programa Software SAIA la cual ha fortalecido el sistema de gestión documental, y se ha integrado el programa de PQRS el cual permite hacer trazabilidad a los mismos en desarrollo de los debidos procesos, se cuenta con un promedio de respuesta de 5 días, lo cual se logró por el líder que coordina todas las modalidades de PQRS en toda la empresa.



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



Como parte de las estrategias que realiza la Gerencia con el apoyo del área comercial y área técnica, para atender las solicitudes de la comunidad y tener una ciudad más ordenada, la empresa Serviciudad trabaja con el programa “Mi Dosquebradas Limpia”, donde se llevan a cabo estrategias de limpieza, mantenimiento, capacitación y atención a la comunidad.

Se continúa en esta vigencia con los encuentros comunitarios semanales 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.

La gerencia con el objetivo de prestar un mejor servicio y como estrategia de actualización de datos, conocer de primera mano los usuarios que hacen uso de nuestros servicios realizará Censo en la ciudad de Dosquebradas a partir del mes de abril durante 6 meses.

La gerencia también tiene proyectado para esta vigencia el proyecto de cambio de micro medidores, el cual garantizará una medición justa y real, ya la mayoría de medidores de la población cumplieron su ciclo de vida útil.

La empresa actualizó el contrato de condiciones uniformes de aseo el cual puede ser consultado en la página web [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co) en el link atención al usuario

Trabajar para prestar un mejor servicio, es la meta de la Administración “Compromiso de Todos”, es por esto que la empresa Serviciudad, realiza el mantenimiento general de los 8 tanques donde se almacena el agua que llega a los Dosquebradenses. Esta labor se realiza por norma cada 6 meses, con el objetivo de retirar sedimentos que puedan afectar la calidad del agua.

Se estructuró y acompañó todo el sistema nuevo tarifario de los tres servicios de acuerdo a la normatividad exigida por la comisión de regulación de agua potable CRA

Normatividad de la prestación del servicio de aseo según Resolución No 720-2015, 709 de 2015, y la 751 de 2016.

Normatividad en la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado Metodología costos y tarifas - Resolución CRA-688-2014 y CRA-735 de 2015.



Se hace control y seguimiento para mejora rendimiento y efectividad de procesos de corte y reconexión de medidores

Se continúa con el seguimiento a los clientes de mayor consumo en la empresa, para controlar su facturación,

Se hace seguimiento a la página web verificando que se encuentre actualizada de acuerdo a la ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información

Se actualizaron las tablas de retención documental y se adoptaron por medio de la Resolución No Resolución 132 de marzo de 2017, está socializando las TRD en la elaboración del plan de gestión de acuerdo a la normatividad vigente de AGN, se hicieron los cambios de un técnico grado 1 en la parte de archivo.

#### **Dificultades:**

- Se requiere actualización de los procedimientos de calidad en la página web de cada una de las áreas en especial: contabilidad, presupuesto, tesorería, secretaria general, planta de villa santana, y Talento Humano entre otros
- El sistema software Orión presenta deficiencias que debilitan y retrasan los procesos.
- Fortalecer el área de archivo con personal idóneo, capacitarlo para tal fin.
- Los cambios de personal administrativo generan dificultades de apropiación frente a las políticas de operación aplicadas a sus procesos.
- Aunque Se actualizó el Normograma por procesos de la entidad, identificado los documentos que soportan los requisitos legales aplicables a los diferentes procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, se espera que los líderes de proceso asuman la responsabilidad de actualizar permanentemente en concordancia con el constante cambio de normas.

### **3-COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

#### **Avances:**

La empresa cuenta con la política de administración del riesgo para los macro procesos empresariales como son los estratégicos, misionales, de apoyo y los de evaluación y control,

con el fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la empresa. La metodología de la administración del riesgo está ajustada a la establecida por el MECI, contando con una política de administración de riesgo y la matriz de riesgo general e institucional.

El análisis del riesgo, la valoración del riesgo estos sistemas se constituyeron y actualizaron por parte del subgerente de planeación, oficina de control interno de gestión y los dueños de los procesos de las áreas de administración financiera, comercial, técnica entre otras, como meta a cumplir en el área fiscal 2017 con el fin de poder identificarlos, mitigarlos y asegurar los procesos, esta actividad se ejecutara simultáneamente en la restitución del MECI según decreto 943 de 2014 y la implementación del Sistema de Calidad en esta vigencia 2017, se cuenta con los líderes de los procesos comprometidos con el fortalecimiento del sistema de control interno, políticas de calidad y mejora continua, mediante la disposición de operación, especialmente la relacionada con el manejo de riesgo donde se promueva, actualice y autoevalúe el procedimiento en la empresa así como el mejoramiento de canales de comunicación interna y externa de Serviciudad.

Se actualizó el plan anticorrupción 2017 con el fin de darle cumplimiento a las acciones emprendidas para mitigar los riesgos y se presenta informes en la página web en las fechas indicadas.

La oficina de Control interno hace el seguimiento al avance de cumplimiento de las acciones del mapa de riesgos y presenta los informes de ley.

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 continuará en la vigencia 20107 con capacitaciones a los líderes de procesos con el fin de que se empoderen de los mismos e identifiquen nuevos riesgos y sus acciones para mitigarlos.

La alta dirección hizo un diagnóstico por proceso y estableció un plan de choque con estrategias de mitigación de riesgos para agilizar procesos.

Se continúa con los mecanismos como los indicadores de cada uno de los procesos, calidad del agua, continuidad, PQRS, SUI, cobertura, comité de sistema de control interno, comités de

gerencia, comités de oficina de control interno, para el fortalecimiento de los procesos de autoevaluación de la organización.

Se están implementando los planes de mejoramiento y mapas de riesgo en el programa SAIA de la entidad con el fin de agilizar el procedimiento y presentar a los líderes de proceso medios eficaces para validar información.

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

### **Dificultades:**

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

Se debe capacitar a los líderes de proceso en la implementación de mapas de riesgos y planes de mejoramiento en el sistema SAIA ( Sistema de administración integral de documentos y procesos )

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

### **1-COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**

#### **Avances:**

Se continua con la autoevaluación del control desarrollándose el plan de autocontrol periódicamente se realizan sensibilizaciones a los funcionarios sobre autocontrol, trabajo en equipo. Se realizan las reuniones de los comités de conciliación, comité de gerencia, comité control interno comité de sostenibilidad contable, y junta directiva entre otros

Se cuenta con los indicadores que evalúan cada proceso los cuales determinan el desarrollo y evolución de cada actividad y permiten tomar decisiones.

Control interno continúa con las actividades de sensibilización sobre la cultura del autocontrol y autoevaluación con capacitaciones a todos los funcionarios de la empresa con el fin de fomentar la comunicación y sentido de pertenencia en cada una de sus actividades como herramienta para la revisión de sus procesos y detectar riesgos de cumplimientos de los objetivos.

Se continua presentando y dando cumplimiento a los informes de Ley

Se hace seguimiento e informe semestral de PQR el cual se suben a la página web de la empresa.

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

Seguimiento a la presentación de los informes para el SUI

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

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

informe se tendrá discriminado el consumo por cada área para así evidenciar cual es el área que consume más papel

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

La oficina de Control Interno de Gestión en conjunto con la oficina de sistemas presentó el informe anual a la Dirección Nacional de Derechos de Autor de la vigencia 2016

Acceso a sistemas de información y a redes informáticas de la empresa, Softwares de equipos de cómputo de escritorio y portátiles.

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

Comunicaciones internacionales como telefonía, internet y redes de datos

Asesoría en la adquisición e implementación de infraestructuras tecnológías

Alojamiento de aplicaciones y servicios institucionales, así como de servidores y dispositivos de almacenamiento.

Se continúa con el servicio de facturación y descargue por internet para los usuarios

Se presentan los informes de planes de mejoramiento a la contraloría por auditorías suscritas con esa entidad.

Como se puede observar el periodo evaluado, los procesos institucionales y áreas, reportan la continuidad y avance en su gestión, mediante el desarrollo de planes, programas y proyectos formulados para la presente vigencia, y registrados en el sistema de gestión se trabaja continuamente con la oficina de planeación, los compromisos de cada área,

### **Dificultades:**

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

## **2-COMPONENTE AUDITORÍAS INTERNAS**

### **Avances:**

Dentro de los principales roles de la oficina de control interno y gestión, se encuentra la evaluación independiente del MECI, por medio de esta evaluación se mide el grado de cumplimiento de los principios, fundamentos y objetivos del sistema de control interno ajustándolo como lo indica la ley 142 de 1994, en sus artículos 45,46, 47, 48 y 49 respecto al sistema control interno para empresas de servicios públicos domiciliarios y en concordancia con la Ley 87 de 1993.

El objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública. El programa de auditorías debe incluir las auditorías de Gestión y las de Calidad. Este programa debe ser aprobado por el comité de coordinación de control interno y busca verificar el grado de desarrollo y el grado de efectividad del control interno en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se aprobó el plan de auditorías del control interno para la vigencia del año 2017 en comité de control interno y comité de gerencia.

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

Se realizó la evaluación de del sistema de control interno al DAFP vigencia 2017 con la siguiente calificación de madurez MECI : 73.27

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL
Entorno del Control	2.68	INTERMEDIO
Información y Comunicación	3.97	SATISFACTORIO
Direccionamiento Estratégico	3.98	SATISFACTORIO
Administración del Riesgo	4.39	SATISFACTORIO
Seguimiento	4.62	SATISFACTORIO
<b>INDICADOR DE MADUREZ MECI</b>	<b>73.27</b>	

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

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

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

#### **Dificultades:**

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

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

### **3-COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

#### **Avances:**

Los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías internas realizadas por la oficina de control interno de gestión en la vigencia anterior y de las auditorias integrales con carácter regulatorio que realizo la contraloría, tienen sus planes de mejoramiento suscritos con avances positivos, gracias a la gestión de seguimiento y acompañamiento de la oficina de control interno de gestión.

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

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

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

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

**Dificultades:**

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

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

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

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

### **3-MODULO DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

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

Avances :

Se cuenta con todos los medios disponibles para atender a los usuarios y comunidad en general en PQRS a través de medios escritos, verbales, telefónicos, redes sociales, buzón de

sugerencias, página web sala de atención al cliente los cuales se resuelven en los términos de ley

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

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

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

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

#### Dificultades

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

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

En el Sistema de Control Interno de Serviciudad ESP, se han logrado avances significativos en la gestión, así se evidencia sostenimiento del mismo para el periodo evaluado para la vigencia, sin embargo, se requiere continuar con la misma dinámica implementada por todas las dependencias con el objeto de mantener los logros y mejorar las falencias detectadas. Se presentan algunas deficiencias las cuales se encuentran en proceso de actualización y de mejoramiento.

Es importante destacar el compromiso y apoyo que se ha tenido por parte de la Gerencia durante el 2016 y este 2017, con el fin que la oficina de control interno de gestión pueda

fortalecer el seguimiento, la verificación y el control a los procesos y a la vez estos permitan la consecución de resultados, metas y objetivos regulatorios e institucionales a corto, mediano y largo plazo, haciendo efectiva y sostenible la evaluación del proceso de gestión y resultados

De acuerdo a la calificación del Departamento Administrativo de la Función Pública de conformidad con la evaluación realizada encontró que el sistema MECI, se encuentra en estado satisfactorio, debiendo fortalecer el entorno del control, para lo cual se han tomado las medidas pertinentes.

### RECOMENDACIONES

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

- Mejorar los canales de comunicación interna para que la información fluya de manera efectiva y se puedan cumplir los objetivos institucionales.
- Fomentar la cultura de la información y comunicación. Cada líder de proceso es responsable de transmitir e informar cualquier tipo de cambio e informar al área de sistemas los cambios o actos administrativos que se deben publicar y divulgar
- Dentro del componente de administración del riesgo, atender las oportunidades de mejora acuerdo con las conclusiones y recomendaciones de riesgo 2016 y de acuerdo a la política de administración de los riesgos con el fin de completar el panorama de riesgo de la organización y controles existentes
- Divulgación constante del código de ética y de buen gobierno a los funcionarios que por cambio de administración ingresan nuevos a la entidad y esto genera dificultad de apropiación del sistema, se debe fortalecer la inducción y reinducción con el fin de que empalmen con mayor seguridad y conocimiento sobre la entidad.
- Se avanza en la actualización y ajuste del programa de salud ocupacional de acuerdo al decreto 1443 de 2014, y se trabaja en la elaboración del plan de acción y plan de trabajo para la vigencia del año 2017 y también con el propósito de dar cumplimiento a la ley.
- Se elaboró encuesta al personal operativo para evaluar el nivel de satisfacción en el desempeño laboral y se plantea el plan de actividades a desarrollar en la vigencia del año 2017 que contribuyan a mejorar el clima laboral y satisfacer las necesidades de los trabajadores
- Se recomienda a los líderes de procesos incluir como cultura de autocontrol a los procesos y el seguimiento al mapa de riesgos y sus acciones encaminadas a minimizar los mismos. Así mismo revisar permanentemente los controles como herramienta de mitigación y verificar si son los adecuados e implementar acciones que mejoren y mitiguen los riesgos.
- Se recomienda que los líderes implementen los comités de trabajo para que con los miembros de su equipo de trabajo realice ejercicios de autoevaluación que permita identificar y proponer acciones de mejora, se establezcan metas y se convierta este ejercicio en una cultura del día a día.
- Se recomienda continuar fortaleciendo la apropiación frente a los planes de mejoramiento por parte de los líderes en cada uno de los procesos y procurar el cumplimiento al 100%

de las acciones en el tiempo estipulado.

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

Proyectó: CECILIA GONZALEZ TABARES  
Asesora de Control Interno y de Gestión  
SERVICIUDAD ESP

Marzo de 2017



## ACUEDCUTO Y ALCANTARILLADO

Para la elaboración del presente informe, así como la ejecución de las funciones de la Oficina de Control Interno de Gestión de SERVICIUDAD ESP, se hace necesario indicar que dicha oficina solo cuenta con 2 funcionarios (la asesora de control interno y una profesional universitario) es decir no cuenta con un equipo multidisciplinario como lo expresa la ley 87 de 1993 y el estatuto anticorrupción.



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



Vigilado  
Superservicios

