



## SERVICIUIDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



### ASESOR DE CONTROL INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SERVICIUIDAD ESP DOSQUEBRADAS RISARALDA LEY 1474 DE 2011

ASESOR DE CONTROL INTERNO (E): JOSE OMAR TORO TORO

Periodo evaluado: JULIO 2017– NOVIEMBRE 2017

La oficina de Control Interno de Gestión, de la empresa de SERVICIUIDAD E.S.P presenta el avance del Sistema de Control Interno del periodo comprendido entre julio y noviembre de 2017, teniendo en cuenta la actualización de su Modelo Estándar de Control Interno –MECI, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 09 de la ley 1474 de 2011, con el cual dispone presentar el informe pormenorizado en periodos cuatrimestrales, acerca del estado de control interno de las empresas basándose en el análisis de los componentes y elementos que forman parte de los módulos de: control de planeación y gestión, de control de evaluación y seguimiento en el transversal de información y comunicación, acorde con toda la estructura en general, del modelo estándar de control interno MEC I (Decreto 943 de mayo 21 de 2014).

ESTRUCTURA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO ( MECI )	
COMPONENTE	ELEMENTO
TALENTO HUMANO	Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos
	Desarrollo y Talento Humano
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Planes, Programas y Proyectos
	Modelo de Operación Por Procesos
	Estructura Organizacional
	Indicadores de Gestión
	Políticas de Operación
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Políticas de Administración del Riesgo
	Identificación del Riesgo
	Análisis y Valoración del Riesgo





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



<b>AUTO EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	Autoevaluación
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	Auditoría Interna
<b>PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	Planes de Mejoramiento

## **MODULO DE PLANEACION Y GESTION**

## **MODULO DE PLANEACION Y GESTION**

### **Estrategia del desarrollo de la cultura de los riesgos psicosociales**

#### **COMPONENTE TALENTO HUMANO**

- Acuerdos compromisos y protocolos.
- Talento Humano.

#### **ACUERDOS COMPROMISOS Y PROTOCOLOS**

**Documento con los principios y valores de la empresa, construido participativamente.**

Se cuenta con un manual del código de ética y buen gobierno con los principios y valores éticos socializadas, divulgadas al personal vinculado con la empresa de





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



servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de Serviciudad ESP del Municipio de Dosquebradas. Con el fin de orientar las actuaciones y el comportamientos cotidiano del talento humano de la empresa industrial y comercial del estado SERVICIUDAD ESP, donde se genere una cultura institucional basada en principios, valores y compromisos éticos , para fortalecer las relaciones transparentes tanto al interior como al exterior de la empresa y asegurar una adecuada administración de los recursos y control de la gestión.



**Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la empresa.**





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



Se legalizo el Código de Ética y Buen Gobierno de acuerdo a la Resolución No 013 del 13 de enero de 2015, el cual cuenta además con las políticas de Talento Humano, en cumplimiento de lo establecido por la normatividad exigida en el Decreto 943 de 2014, se está socializando desde julio 25 del 2017 y octubre 18 de 2017 a todos los funcionarios de la empresa

### ***TALENTO HUMANO.***

Manual de funciones y competencias laborales.

Se cuenta con el manual de funciones, requisitos y competencias laborales mediante el formato SAMF-01 VERSION 7 se cuenta con las competencias comunes a los servidores públicos los cuales poseen las siguientes competencias

- Orientación a resultados : se encarga de realizar las funciones u cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad de acuerdo a sus conductas asociadas cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas asume la responsabilidad por sus resultados. Compromete los recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos, realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presenten.
- Competencias por nivel jerárquico: son competencias que acreditan los funcionarios por cada nivel de jerarquía según el artículo 8 Decreto 2539 de 2005 por ej la competencia es el liderazgo se encarga de guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales; mantiene a sus colaboradores motivados, fomenta la comunicación clara directa y concreta, constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares, promueve la eficacia del equipo genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores





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



- Competencia a Nivel Profesional: en la competencia es un aprendizaje continuo , adquiere y desarrolla permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficiencia organizacional; aprende de la experiencia de otros y de la propia, se adapta y aplica nuevas tecnología que se implanten en la organización, aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo, investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o area de desempeño. Entre otros.
- su última actualización fue en el mes de marzo de 2017 por parte de la Profesional de talento Humano debido a los cambios e ingreso de nuevo personal a la entidad en los últimos dos años.
- Se realizaron algunos cambios en el manual de funciones y en el organigrama en diciembre 20 de 2016 se crearon los siguientes cargos
  - Profesional especializado de mercadeo
  - Vinculo el asesor de control interno de gestión
  - Técnico grado 3 talento humano
  - Técnico grado 1 sistema de gestión y salud ocupacional
  - Cambio de profesional de sistemas de información geográfica
  - Modificación del cargo de técnico en mantenimiento del parque automotor grado 1 a grado 3
  - Modificación de los cargos de técnico grado 1 de planeación y archivo y correspondencia
  - Marzo 28 de 2017 modificación de los cargos de lector, prácticos de fontanería
  - Cambio de denominación de cargo de supervisor de corte y reconexión por supervisor operativo comercial.
  - En la planta de personal
  - Acueducto 23 de los cuales fueron distribuidos: 7 lectores, 7 prácticos de fontanería y 2 oficiales
  - Alcantarillado 15 de los cuales fueron asignados 4 oficiales y 11 ayudantes
  -

El Organigrama de la entidad también se modificó en el mes de abril de acuerdo a los cambios y nueva estructura organizacional. Este puede observarse en la página web en el botón de transparencia y atención al ciudadano., aunque falta algunas



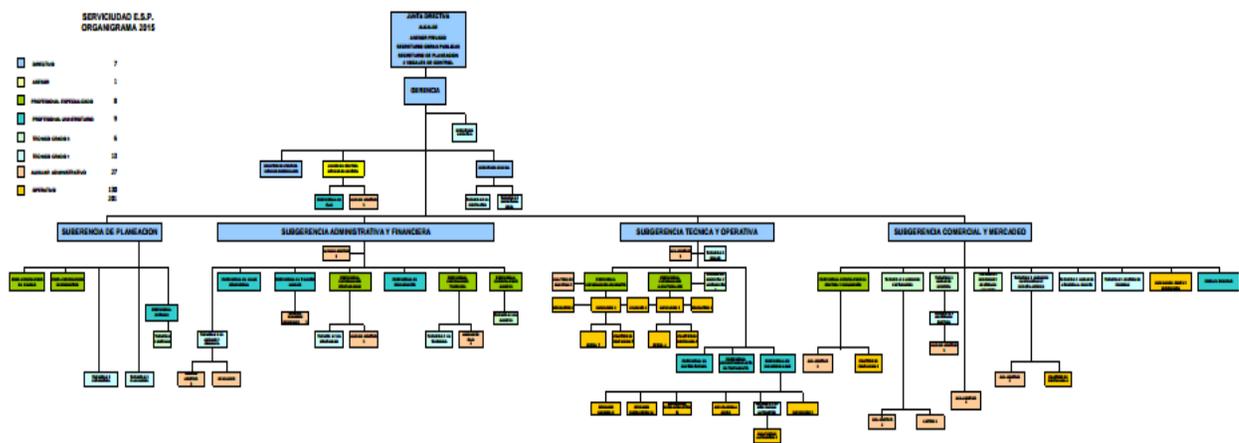


**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



modificaciones con los nuevos ingresos que se realizaron en la empresa de SERVICIUDAD

**Organigrama de la Entidad, publicado y socializado.**



**Plan institucional de formación y capacitación.**

Se continúa con las capacitaciones de acuerdo a las necesidades de cada área, los funcionarios solicitan capacitaciones, seminarios y diplomados para fortalecen su parte académica en cada área que desarrollan, con el objeto de mejorar los procesos de la entidad, especialmente para gerencia y demás líderes de procesos - Existe un cronograma pero no existe un plan de capacitaciones que obedezca a un estudio o diagnóstico de necesidades, este año se han beneficiado en capacitaciones internas los funcionarios de diferentes áreas como:

- 1- Manejo de interventoras, para supervisores e interventores beneficiados 15 funcionarios.





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



- 2- Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno en enero y febrero de 2017, personal beneficiado operativos de las áreas de acueducto y alcantarillado.
- 3- Capacitaciones en atención al cliente , beneficiados área comercial
- 4- Se dio cumplimiento con la capacitación del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo a todos los funcionarios de la empresa, contratista, Pasantes del SENA,

#### **CAPACITACIONES PENDIENTES:**

- Plan Estratégico de seguridad Vial.
- Protocolo de atención al ciudadano
- Socialización del reglamento interno de trabajo

Se tiene planeado para el 2018 la actualización del plan de capacitaciones

Según el acto administrativo, las actividades adoptadas están orientadas a intervenir en el clima organizacional, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los funcionarios, fortalecer los valores institucionales como el respeto, y a desarrollar actitudes, habilidades, capacidades y conocimientos que les permitan reforzar las competencias necesarias de los funcionarios de SERVICIUDAD ESP

Se realizaron las siguientes capacitaciones

- Código de ética y buen gobierno julio 25 de 2017 y octubre 18 del presente año
- Sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo mayo 15 y 18 de 2017 julio 10,13 y 14 de 2017
- Protocolo de atención al usuario septiembre 20 de 2017
- Interventorias durante el mes de agosto de 2017
- Tablas de retención documental mayo 13 de 2017 :





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



## Desarrollo del Talento Humano:

- 1- Programa de inducción y re inducción para el periodo de análisis y de acuerdo con el cronograma de inducción y re inducción establecido por el área de talento humano, se observa:, se tiene planeado actualizar el manual de inducción y re inducción para el 2018 , se encuentra falencia en este proceso ya que no se está llevando adecuadamente por falta de personal en la empresa**

Se cuenta con la profesional del sistema de gestión y salud en el trabajo para la actualización de este sistema según los estándares mínimos establecidos en la normatividad del sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo de acuerdo al decreto 1072 del 2015, decreto 1443 del 2014 y resolución 1111 del 2017

Se contrato un apoyo para el SGSST desde el 08 de noviembre del 2017 hasta el 08 de enero del 2018 para dar cumplimiento de acuerdo a las fases establecidas por los estándares mínimos establecidos por el ministerio de trabajo.

Se cuenta con los recursos asignados para la implementación del sistema de gestión y salud en el trabajo y el cumplimiento de los resultados esperados contando con presupuesto para:

- Compra de elementos de protección personal EPP
- Compra de elementos para la mitigación de riesgos
- Realización de exámenes médicos de ingresos y egreso y periódicos
- Presupuesto para el mantenimiento, divulgación, socialización y sensibilización del SGSST
- Presupuesto para el fortalecimiento en prevención de emergencias, botiquines, señalización de emergencias, brigadas, recarga de extintores entre otros.

Se recomienda por parte de control interno según auditoría realizada contratar personal para continuar con este proceso de mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo ya que la empresa está creciendo con la contratación de personal en las diferentes áreas.





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



Se realizo de acuerdo a la norma la capacitación para los contratistas y partes interesadas de diferentes sedes de la empresa

A pesar que el SGSST es nuevo se realizo cambios en la política y objetivos considerando que es importante la integración del SST con el sistema de serviciudad para dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015.

Se realizo la evaluación inicial dando cumplimiento a los estándares mínimos cumpliendo con la fase del planear

La empresa cuenta con los indicadores accidente laboral, severidad de los accidentes, incapacidad por enfermedad común, accidentes mortales, enfermedad laboral casos nuevos de enfermedad laboral, se implementaran los indicadores de proceso, resultado y estructura para dar cumplimiento a la norma

Según lo revisado por control interno de gestión se recomienda continuar con el proceso de capacitación y socialización del SGSST a todos los funcionarios, contratistas, pasantes, personal servicios generales, vigilantes.

Se recomienda actualizar la matriz legal del SGSST y medio ambiente, contemplado toda la normatividad vigente y actualizada de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, debe ser revisada constantemente y actualizada con el fin que la entidad este cumpliendo con las mismas

Es de aclarar que la actualización del SGSST de la empresa se baso en los estándares mínimos, recomendados por el Ministerio de Trabajo, y la colaboración y aporte de la alta dirección para dar cumplimiento con el 100% de este sistema, de igual manera la auditoría realizada por la oficina de control interno de gestión, Se basa en las normas antes mencionadas.

La empresa cuenta con la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, la cual se encuentra actualizada, esta se diseño con el apoyo de la ARL COLPATRIA

SERVICIUDAD dando cumplimiento con la normatividad da cumplimiento con la guía para el reporte e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo, como siempre





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



se realiza de forma inmediata o dentro del plazo estipulado por la norma y se investigan según lo establecido en el procedimiento.

Se recomienda generar un presupuesto propio para los temas relacionados con el SGSST con el fin de dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015 artículo 2.2.4.6.8. Numeral 4 "Definición de Recursos: Debe definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión, evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo y también para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa haga participe al comité paritario o vigía de seguridad y salud en el trabajo.

Se continúa con las reuniones del COPASST mensualmente de acuerdo a la norma y se deja constancias con las actas, se recomendó realizar la actualización del COPASST por medio de acto administrativo

Se actualizo el comité de convivencia laboral 2017-2019 por Resolución N 233 del 30 de mayo del 2017. el cual ha venido realizando diferentes actividades en resolución de conflictos, intralaborales.

De acuerdo al cumplimiento del plan de trabajo del SGSST durante el año se ha realizado las siguientes actividades:

- Se realizo la inducción por psicóloga de ARL a los nuevos integrantes del comité de convivencia laboral
- Se realizo la semana de la seguridad y salud en el trabajo
- Se realizo la inspección campo relleno sanitario, revisión plan estratégico de seguridad vial, revisión del plan estratégico de seguridad vial
- Se realizan los procedimientos operativos de trabajo seguro en Aseo, acueducto, alcantarillado
- Se realizan las capacitaciones mensual para los 14 brigadistas que tenemos en la empresa con el acompañamiento de la ARL COLPATRIA
- Se hace el apoyo al programa de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial con el acompañamiento de la psicólogo de la ARL COLPATRIA
- Se cuenta con el sistema de vigilancia epidemiológica en riesgos osteomusculares según diagnostico (fisioterapeuta de ARL)





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



- Se realiza las capacitaciones de estrés laboral con psicología según diagnóstico de batería de riesgo psicosocial para todos los funcionarios
- Se les entrega la dotación control y reposición de los EPP a los operarios de acueducto, aseo y alcantarillado
- Se hace la inducción protocolo y reposición de los EPP a los operarios de acueducto, aseo y alcantarillado, también la inducción a la política de seguridad vial, política de SGSST, política de consumo de sustancias psicoactivas de alcohol
- Se hace la investigación de accidentes de trabajo, sensibilización cuidado del medio ambiente, semana sin humo
- Se realiza seguimiento de condiciones de trabajo, inspecciones de seguridad en los sitios de trabajo y seguimiento de secuelas de accidentes de trabajo, enfermedad profesional, investigación de accidentes
- Se realizó la vacunación esquema de hepatitis B para los recolectores de aseo.
- Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, de acuerdo a la GTC 45 Versión 2.012 y la normatividad Colombiana vigente.
- Se realizó la exposición y evaluación a ruido en diferentes áreas, con las personas expuestas para la protección auditiva, cumpliendo con el marco, legal de acuerdo a la resolución 1016 de 1989. Y Resolución 0627 de 2006 estándares máximos permisibles de niveles de emisión de ruido expresados en decibeles OB(A). Y Resolución 1792 de 1990 según tiempo de exposición.

2- Se realizó la medición niveles de iluminación, se tipo industrial, comercial y recreativo, con el fin de asegurar una visión confrontable y segura.

3- En las áreas administrativas evaluadas, se toma como criterio de valoración el reglamento técnico de iluminación y alumbrado público – RETILAP con el cual los valores deben promediar para ellos entre 300-500-750 lux, se encontró que en las instalaciones durante las tomas en la mañana, medio día y tarde presentan un nivel de iluminación bajo, esto debido a que las condiciones inadecuadas, y pocas son incidentes a los puestos de trabajos brindado los niveles de iluminación adecuados., se ha ido haciendo las adecuaciones correspondientes, las cuales no se han cumplido a cabalidad.





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



4-Se llevo a cabo durante el presente año, el plan de acción de acuerdo a los resultados arrojados por la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales en los trabajadores, aplicada en el año 2016

En conclusión el Sistema de Gestiona seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) en la empresa de SERVICIUDAD ESP, se está cumpliendo con las fases de la implementación del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) de acuerdo al Decreto 1072 del 2015, GTC 45, Decreto 052 de enero 12 de 2017, Constitución Política, Ley 1562 del 2012 Y Resolución 1111 de 2017; Se implementaron las políticas de SGSST, firmadas y autorizadas por el representante legal de la entidad las cuales fueron socializadas y divulgadas por capacitaciones y en la página Web de la Entidad, además publicadas en cada una de las sedes de SERVICIUDAD ESP; Se cuenta con el acompañamiento de la ARL Col patria para realizar las fases de acuerdo a la norma. Se realizó la actualización del COPASST Y el Comité de Convivencia Laboral; Se cuenta con el comité de Brigadas de Emergencia, el cual contempla el cronograma de actividades de los brigadistas para realizar las siguientes capacitaciones; conformación de brigadas teórico practico, básico primeros auxilios módulo III, básico prevención y control del fuego teórico y práctico , movilización de transporte de pacientes teórico practico y simulacro de evacuación se da capacitaciones para los Brigadistas con la colaboración de la ARL Col patria, Bomberos y Cruz Roja, se realizó el simulacro en la empresa recordando punto de encuentro y forma de evacuación.

Quedando como recomendaciones realizar el plan de acción, plan de mejoramiento, actualizar y elaborar formatos y normalizarlo por calidad, la actualización de la matriz de requisitos legales, actualización de los indicadores de acuerdo a la norma 1072 del 2015 y 1443 del 2014, convocatoria elección y conformación del nuevo comité paritario de seguridad y salud en el trabajo,

### **Programa de bienestar Social**





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



## **PLAN DE INCENTIVOS:**

El programa de bienestar social e incentivos de los funcionarios públicos de la empresa de SERVICIUDAD ESP, deberá entenderse ante todo como la búsqueda de calidad de vida en general, en correspondencia de su dignidad humana, la cual armoniza con el aporte del bienestar social del ciudadano.

- Se realizaron actividades, a través de la coordinación de personal, el sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo SG SST realizaron la semana de la salud, se hizo actividades de riesgo psicosocial y cardiovascular
- Se realizó la actividad de la semana de la salud, haciendo actividades lúdicas, y se llevó a todos los funcionarios que quisieron participar a una integración a los termales de Santa Rosa de Cabal, con el fin de sensibilizar, promover e informar la importancia de adoptar prácticas saludables.

Se destinó \$38.634.000 para auxilio educativo de los funcionarios de la empresa dando continuidad con el auxilio educativo para los funcionarios del 80% para el valor de la matrícula:

- Se asignó \$6.4699.000 para los cumpleaños de los funcionarios de la empresa
- Se da continuidad

## **Objetivos Institucionales adoptados y divulgados.**

En cuanto a la divulgación de los objetivos de la entidad estos han sido socializados en comités institucionales, en la página web, en la intranet. Se vincularon además temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo SGSST, fueron socializados, divulgados y publicados de acuerdo al Decreto 1072 del 2015 y la resolución 1111 del 2017.

## **DEBILIDADES y RECOMENDACIONES**

En los componentes de Talento Humano:

- Acuerdos compromisos y protocolos.
- Talento Humano.





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



La entidad en los últimos años ha tenido un crecimiento notorio el cual obliga a la alta dirección a mejorar los procesos a incrementar personal en la parte administrativa. Por lo anterior el área de talento humano requiere un fortalecimiento en recurso humano dada la condición anterior.

### **Pendientes y debilidades:**

1. Socializar permanentemente el código de ética y buen gobierno.
2. Mejorar el proceso de inducción y re inducción dedicando el tiempo suficiente para ello.
3. Socializar el reglamento interno de trabajo
4. Actualizar el reglamento de higiene y seguridad en el trabajo y socializarlo
5. Socializar los protocolos de atención al cliente.
6. Socializar el plan estratégico de seguridad vial
7. Socializar la actualización del sistema de gestión y seguridad en el trabajo.
8. Capacitar toda la entidad en los protocolos de seguridad en el trabajo.
9. Pendiente realizar capacitación personalizada con los funcionarios de SERVICIUDAD ESP
10. Pendiente ejecutar el programa de Gestión Documental, asesoría, acompañamiento a la organización del archivo central
11. No cuenta con un plan de capacitaciones realizado por medio de un estudio y diagnóstico de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la entidad
12. Pendiente actualizar el plan de emergencia
13. Pendiente los elementos de protección personal de acuerdo a las necesidades de las áreas
14. Pendiente mantenimiento de las luminarias para mejorar la calidad en el trabajo.
15. No cuenta el área de talento humano con una estrategia para hacer seguimiento al clima organizacional con el fin de identificar debilidades y fortalezas en procura de la mejora continua de acuerdo al bienestar de los funcionarios en sus sitios de trabajo.
16. No cuenta con plan de capacitaciones, solo cronograma de capacitaciones

### **Recomendaciones:**





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



1. Fortalecer con personal idóneo las áreas de talento humano y seguridad y gestión en el trabajo.
2. Capacitar permanentemente con un cronograma de actividades al personal administrativo y operativo de la entidad.
3. Entregar la cartilla socializada a cada uno de los trabajadores y empleados de la entidad.
4. Se recomienda fortalecer los procesos de inducción y re inducción a todos los niveles,
5. Darle cumplimiento a un plan de capacitaciones de acuerdo a un diagnóstico real de necesidades con el fin de desarrollar las capacidades de los funcionarios que laboran en la empresa, lo cual proporcionará beneficios para éstos como para la organización, los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades, cualidades y actualizarse y a la organización le favorece al incrementar costos beneficio, la capacitación hará que los funcionarios sean más competentes y hábiles, al utilizar y desarrollar sus actitudes.
6. Se recomienda adecuar los puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades de la empresa.
7. El proceso del clima organizacional continúa con mucha debilidad ya que no se han implementado estrategias para hacer un adecuado estudio de las condiciones del mismo y tomar los correctivos que permitan mejorar las condiciones laborales y mejora continua.

Se recomienda realizar un plan de capacitaciones acorde a un estudio y

Diagnóstico de necesidades y debilidades por área, con un seguimiento e indicadores de beneficiados con dicha capacitaciones .Además de verificar el cumplimiento del objetivo de las capacitaciones.





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



## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

- Planes, programas y proyectos
- Modelo de operación por procesos
- Estructura organizacional
- Indicadores de gestión
- Políticas de operación

Planes operativos con cronogramas y responsabilidades

Nuestras actividades están basadas en los objetivos, metas y proyectos de la empresa SERVICIUDAD ESP como son:

*Es de aclarar que este componente se define como el conjunto de elementos de control que al interrelacionarse establecen el marco de referencia que orienta la empresa hacia el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, en procura de alcanzar su visión.*

*Con este direccionamiento continua con el proceso de mejora en concordancia con los componentes antes mencionados.*

*Se continúa con las siguientes actividades.*

- *Seguimiento al plan de acción*
- *Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano por parte de la oficina de control interno y planeación*
- *En la administración del riesgo s continua con el seguimiento por parte de la oficina de control interno de gestión , donde se manifiesta que se encuentra desactualizado donde se recomienda que los dueños d los procesos y la oficina de planeación se deberá comprometer en realizar acompañamiento a cada una*





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



de las áreas con el fin de estudiar y actualizar mapa de riesgo y planes de mejoramiento de la entidad

- Los planes de mejoramiento de la contraloría se encuentran actualizados, faltan sus respectivos seguimientos de acuerdo a las fechas planeadas por la empresa que son cada 3 mese
- Plan de Saneamiento y manejo de Vertimiento: Se realiza de acuerdo con los lineamientos establecidos en el documento CONPES 3177 de 2002, en el Decreto 3100 de 2003 y en la Resolución 1433 de 2004, este plan es un instrumento de planificación, ejecución y control para el manejo de las aguas residuales municipales de origen doméstico. Dando cumplimiento a la Resolución 1433 y a la modificación realizada a través de la resolución 2145 de 2005, del Ministerio Ambiente Vivienda y Desarrollo territorial- MAVDT, y a la Resolución 252 – por medio de la cual Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER, la empresa SERVICIUDAD E.S.P. Este plan permitirá tener un avance significativo en la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Dosquebradas, que se traducirá en lograr la descontaminación de los cuerpos receptores de las aguas residuales. domésticas, reduciendo número de vertimientos a las quebradas y construcción de colectores que llevan un caudal residual hacia una nueva planta de tratamiento de aguas residuales a futuro.
- *Indicadores de gestión:* se cuenta con los indicadores que proporciona a SERVICIUEDA ESP una herramienta de evaluación y control de la gestión que suministre a la lata dirección información oportuna, veraz y precisa con relación al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales ; de conformidad con el direccionamiento estratégico y el sistema de gestión de la calidad de la empresa, serviciudad se basa para los indicadores con la Ley 87 de 1993, “establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. En el artículo 4, determina que toda entidad en el ejercicio del control interno debe establecer, entre otros aspectos, objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios, sistemas





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



modernos de información que faciliten la gestión y el control y métodos confiables para su evaluación. De igual manera, el artículo 8 de la citada ley establece que cada organización deberá velar por el establecimiento formal de un sistema de evaluación y control de gestión, según las características propias de la entidad y de acuerdo con lo establecido en el artículo 343 de la Constitución Política y demás disposiciones legales.

### **Modelo de operación por procesos y Estructura Organizacional.**

En el área administrativa se están actualizando los procesos y documentando, acogiéndose a la Resolución 193 de 2016 se implementa el mapa de riesgos contables con el fin de hacer un mejor seguimiento y vigilancia a las finanzas de la entidad.

Se hicieron cambios de personal utilizando el mismo recurso humano de la entidad con el fin de mejorar procesos entre ellos área de presupuesto y área de archivo.

Se implementó el comité financiero con el fin de hacer seguimiento a las diferentes secciones y poder implementar acciones de mejora de acuerdo al diagnóstico del

De acuerdo a la encuesta se tiene en cuenta las inquietudes y sugerencias de los usuarios las cuales se envían a los líderes de cada área para que se le haga seguimiento y corrija la insatisfacción de los mismos.





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



## **Modelo de operación por procesos y Estructura Organizacional.**

En el área administrativa se están actualizando los procesos y documentando, acogiéndose a la Resolución 193 de 2016 se implementa el mapa de riesgos contables con el fin de hacer un mejor seguimiento y vigilancia a las finanzas de la entidad.

Se hicieron cambios de personal utilizando el mismo recurso humano de la entidad con el fin de mejorar procesos entre ellos área de presupuesto y área de archivo.

Se implementó el comité financiero con el fin de hacer seguimiento a las diferentes secciones y poder implementar acciones de mejora de acuerdo al diagnóstico del seguimiento de control interno de gestión y sus planes de mejoramiento.

Se implementó el plan de gestión documental con un programa software para mejorar, controlar y llevar un debido proceso a las comunicaciones y documentación que ingresa y sale de la entidad.

Se está llevando a cabo el cumplimiento del plan de gestión documental el cual está elaborado en fases con el fin de fortalecer el área de archivo y mejorar todo el proceso de la entidad.

Se dio apoyo al área de planeación con personal idóneo en finanzas e ingeniero civil para proyectos.

El área comercial se ha fortalecido su estrategia comercial con el apoyo de la alta gerencia con el fin de mejorar la comunicación y satisfacción al usuario con las siguientes estrategias.

1-Se implementó el servicio de un call-center para facilitar la comunicación con los usuarios, con lo cual se mejoró ostensiblemente el servicio, además de que por el mismo servicio se les informa a los usuarios los motivos de suspensiones o daños que existan en el día a día.





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



2-Como estrategia de comunicación interna y externa se aprobó en comité de gerencia el plan de comunicaciones para la entidad el cual se viene desarrollando con la difusión de todas las actividades que la empresa realiza, con todos las eventualidades que puedan ocurrir, informando las fechas y barrios de suspensiones programas, por medio de una periodista se encarga de difundir toda la información en prensa, radio, redes sociales, pagina web, correos corporativos, chat interno.

3-Con el fin de atender al usuario de una manera más personalizada el área comercial implemento visitas comunitarias donde se atienden inquietudes de los usuarios se capacita a los mismos y comunidad en general en el uso eficiente de los recursos hídricos y buen manejo de los residuos sólidos, con una actividad llamada Mi Dosquebradas, Limpia, una vez al mes.

4-La Gerencia con su equipo de trabajo semanalmente se desplaza a los sitios donde los usuarios manifiestan sus inquietudes donde la alta gerencia tiene contacto directo con los usuarios reconociendo 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.

Se hace seguimiento permanente a las acciones de evaluación determinadas por la alta dirección. Se fortaleció las capacitaciones al programa de SAIA fortaleciendo el sistema de gestión documental, se ha integrado el programa de PQRS permitiendo hacer trazabilidad a los mismos en desarrollo de los debidos procesos, se responde con tiempo.

Se hace control y seguimiento para mejora rendimiento y efectividad de procesos de corte y re conexión de medidores. Se continúa con el seguimiento a los clientes de mayor consumo en la empresa, para controlar su facturación por medio de la crítica y pre crítica por parte del área de la subgerencia Comercial en la parte de 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



## Operaciones por procesos



Imagen 3. Mapa de procesos SERVICIUDAD

El área de planeación y calidad hace parmente seguimiento y actualización al mapa de procesos para que sea coherente al cumplimiento de objetivos de la entidad.

- a. Proceso Estratégico (Planeación estratégica)
- b. Proceso de Evaluación (Mejoramiento Continuo)
- c. Procesos Misionales (Acueducto, Alcantarillado y Aseo)
- d. Proceso de Apoyo (Talento Humano, Adquisición de bienes y servicios, mantenimiento y equipo tecnológico, mantenimiento de vehículo, gestión financiera)



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



- e. Proceso de Apoyo (Talento Humano, Adquisición de bienes y servicios, mantenimiento y equipo tecnológico, mantenimiento de vehículo, gestión financiera)

Como resultado de las reuniones y solicitudes hechas por la oficina de calidad y control interno se han seguido realizando modificaciones en los procesos



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



Como resultado de las reuniones y solicitudes hechas por la oficina de calidad y control interno se han seguido realizando modificaciones en los procesos, procedimientos y documentos establecidos por cada proceso en el sistema de gestión integrado se han realizado 10 actas hasta el momento de enero a junio del 2017 para mejorar procesos, procedimientos,

El área de planeación en la parte del sistema de gestión calidad conserva evidencias de las actividades de socialización de los procesos, procedimientos, de igual manera como apoyo al sistema de gestión integrado se ha dispuesto los documentos para su consulta vía red en el servidor en la intranet y en el SAIA con el uso y colaboración del área de sistemas

Procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos, Actas o procedimientos escritos que soporte la divulgación de los procedimientos a todos los funcionarios

Evidencia que soporte la comunicación a todo el personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la empresa. Por todos los medios de comunicación con que cuente la empresa.

## DEBILIDADES Y RECOMENDACIONES

### Debilidades.

De acuerdo a las actividades y evaluación desarrollada se determinan debilidades en los procesos misionales de la entidad que pesan para el desarrollo de la misma con efectividad en la parte operacional lo demás son temas de seguimiento administrativo

- Falta de sectorización de las redes de acueducto.
- Alto nivel de pérdidas de agua potable.
- No contar con una planta de tratamiento de agua potable propia
- El plan de gestión documental no se ha llevado a cabo en el tiempo





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



estipulado de ejecución

- Falta mayor sentido de pertenecía de cada uno de los líderes de proceso para actualizar sus propios nomograma.
- Falta actualizar procedimientos por falta de gestión de cada dueño de proceso
- El sistema Orión presenta deficiencia y retrasa todos los procesos.

### **Recomendaciones.**

Continuar con los comités financieros, técnicos y de gerencia donde se le da continuidad orden y seguimiento a cada tarea asignada.

Recomendamos seguir trabajando en la actualización y documentación de cada uno de los proceso de la entidad especialmente los del área financiera.

Recomendamos hacer especial seguimiento al plan de gestión documental para que cumpla su objetivo.

Se requiere mayor apoyo gerencial para gestionar con el sistema Orión y este se convierta en una herramienta de desarrollo y no en un impedimento para avanzar en la gestión de la entidad.





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



## ADMINISTRACION DEL RIESGO

- Política de Administración del Riesgo.
- Identificación del riesgo.
- Análisis y valoración del riesgo.

### Políticas de administración del riesgo.

En cumplimiento de los lineamientos del modelo estándar de control interno se hace seguimiento al mapa de riesgos de la entidad en 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.

En el proceso de fortalecimiento de control interno y el sistema de gestión de calidad en serviciudad esp, se ha incluido el tema relacionado con la administración del riesgo y para ello se le hace seguimiento al manual de riesgo, mapa de riesgo entre otros donde se verifica la metodología empleada en la elaboración de estos procesos de prevención en el desarrollo de una cultura de autocontrol y gestión institucional.

La administración del riesgo propende al conocimiento y mejoramiento de la empresa para elevar la productividad y garantizar la eficiencia, y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo, brindándole un manejo sistemático a la empresa

## DEBILIDADES Y RECOMENDACIONES





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



- 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 que los dueños de los procesos establezca la eficiencia del control y así podrá reducir los riesgos y así eliminara o reducirá los factores del mismo, garantizando de manera razonable que los riesgos estén minimizados y por lo tanto que los objetivos de la empresa van a ser alcanzados
- 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.





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



## **MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

### **COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**

#### **Evaluación y seguimiento.**

Los seguimientos permiten valorar la efectividad del control interno; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos y los resultados de gestión.

Se está finalizando el programa anual de auditoría culminado con las actividades del 2017 en este cuatrimestre, en cumplimiento las funciones y de los programas anuales de auditoría de las correspondientes vigencia, la oficina de control interno ha llevado a cabo las siguientes auditorías internas:

- Se realizó la auditoria del SGSST
- Se hizo la auditoria de la planta de tratamiento de villa santana
- Pendiente por realizar
- Auditoria del plan estratégico seguridad y salud en el trabajo
- Archivo
- Sistemas
- Financiera





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



- **Auto evaluación inicial**

**Por medio de la autoevaluación institucional permite recopilar, sistematizar, analizar y valorar la información sobre el desarrollo de las acciones y del resultado de los procesos de serviciudad, con el fin de instituir un balance de fortaleza y oportunidades de mejoramiento**

- **Se realizó seguimiento a los informes que la empresa debe presentar a los entes de control externos**
- **Se realiza seguimiento los comités conformados en la empresa**
- **Se están actualizando los planes de mejoramiento de la contraloría y los internos**

**Quedando pendiente actualizar el nomograma de la empresa**

**Sensibilización sobre planes de mejoramiento**

- 1- 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.
- 2- Se cuenta con los indicadores que evalúan cada proceso los cuales determinan el desarrollo y evolución de cada actividad y permiten tomar decisiones.





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



- 3- 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.
- 4- Se continua presentando y dando cumplimiento a los informes de Ley
- 5- Se hace seguimiento e informe semestral de PQR el cual se suben a la página web de la empresa.
- 6- Se presenta los seguimientos al plan anticorrupción y se suben a la página web se hace mensual.
- 7- Seguimiento a la presentación de los informes para el SUI.
- 8- Se hace acompañamiento a todos los comités de la empresa, especialmente al comité de gerencia y conciliación.
- 9- 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.
- 10- 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.
- 11- La oficina de Control Interno de Gestión en conjunto con la oficina de





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



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, Software de equipos de cómputo de escritorio y portátiles.

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

13-Comunicaciones internacionales como telefonía, internet y redes de datos.

14-Asesoría en la adquisición e implementación de infraestructuras tecnologías.

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

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

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

18-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.

## **19-PLEACIO GESTION**

### **20-P**

## **AUDITORIAS INTERNAS**





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



### **AUDITORÍAS INTERNAS.**

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 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.

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 dio inicio a la nueva programación de auditorías preventivas con el fin de mitigar riesgos.

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

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





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



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.

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.

### **Planes de mejoramiento.**

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 auditorías 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 auditorías de calidad y en las auditorías 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.





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



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.

## DEBILIDADES Y RECOMENDACIONES

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

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

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





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



acciones emprendidas como resultado de las auditorías realizadas.

Se hacen los planes de mejoramiento generados de las auditorías 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 auditorías. –

Se hace seguimiento a los planes de mejoramiento producto de las auditorías de la Contraloría municipal, con sus respectivos avances las cuales son publicadas en la página web de la entidad en cumplimiento a la resolución 145 de 2014 de la contraloría municipal.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**





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



**Este sistema facilita la ejecución de sus operaciones internas y la participación directa de los usuarios; este eje transversal de información y comunicación hace parte esencial de la implementación de los módulos de planeación y gestión y de evaluación seguimiento, la información y comunicación tienen una dimensión estratégica por cuanto vincula a serviciudad con su entorno y facilita la ejecución de los procesos, ofreciéndole a las parte interesadas un dialogo permanente, que asegure la transparencia de la gestión**

#### **Actividades**

- **Utilización de medios de comunicación como espark, intranet, correo corporativo, saia entre otros**
- **Aplicación de la política de comunicación con la que cuenta la empresa**
- **Aplicación e instrumento de planificación integradas al proceso, debidamente formalizados y vigentes.**
- **Integración para el trabajo en equipo con el liderazgo del gerente**
- **Aportes a presentación de informes institucionales y a los entes de control, conforme al direccionamiento estratégico, de información y comunicación**

#### **, DEBILIDADES Y RECOMENDACIONES**

Se evidencia una gran debilidad en cuanto a no se dispone de un sistema de seguridad de la información, tampoco se cuenta con un área de comunicaciones





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



en la estructura administrativa de la empresa, que actualice las políticas de la información e implemente estrategias para una buena comunicación.

***Optimizar el autocontrol y la autorregulación íntegramente, que permita la detención y reivindicación de errores de forma oportuna, mejorando a su vez la gestión y desempeño de a la empresa. así como también la actualización de los riesgos por cada uno de los procesos y la implementación del sistema de gestión documental en todos sus componentes***

## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 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





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



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.

### **DEBILIDADES Y 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





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



- 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 re inducción con el fin de que empalmen con mayor seguridad y conocimiento sobre la entidad.
  - Se avanza en la actualización y ajuste del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (SGSST), 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





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



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.

ANDRES FELIPE ZULUAGA MONTOYA  
Asesora de Control Interno y de Gestión





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



Noviembre 22 de 2017

