

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO
DE LA EMPRESA SERVICIUDAD ESP DOSQUEBRADAS RISARALDA
LEY 1474 DE 2011 – LEY 1499 DE 2017**

**ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN: ANDRÉS FELIPE
ZULUAGA MONTOYA**

En ServiCiudad E.S.P contamos con un Comité de Control Interno conformado por el Gerente y Subgerentes, el cual de acuerdo a MIPG establecerá el cambio de nombre de este Comité por el de Gestión y Desempeño cumpliendo con lo establecido en el capítulo 3, artículo 2.2.22.3.6., los cuales tienen como función la orientación y planeación estratégica de ServiCiudad E.S.P, cumpliendo con los seguimientos de la función y desempeño y proponiendo estrategias para el logro de resultados, en las reuniones programadas de forma mensual; así mismo se cuenta con el Comité de Control Interno del Sector Central, direccionada por la oficina de Control Interno de la Alcaldía y los entes descentralizados de ésta; con el cual se revisan los procesos y procedimientos de las entidades de acuerdo al Modelo Estándar de Control Interno MECI, se definen las políticas de acuerdo a la Norma, verificando la normatividad vigente, se coordinan y gestionan actividades necesarias para el correcto funcionamiento de este sistemas, se designan tareas con el fin de establecer estrategias de articulación y coordinación de las entidades que lo integran, con el fin de fortalecer el MIPG, no solo en la alcaldía si no en cada uno de los entes, designar estrategias para la debida implementación de este modelo de acuerdo a los objetivos y demás tareas que se requieran.

Así mismo contamos con la medición del desempeño institucional, cumpliendo con la norma 2.2.22.3.10.; se dio cumplimiento a la gestión y desempeño institucional la cual se realizó a través del formulario único de reportes y avances de gestión FURAG, el cual se ejecutó en el mes de Noviembre de 2017, con los cuales se realizó los respectivos informes, cumpliendo con la metodología direccionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP; siendo este un instrumento de autodiagnóstico que nos permitió valorar y avanzar en el modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, las cuales estarán pendientes de la acciones de mejora a que haya lugar.

Se da cumplimiento con la certificación de calidad de acuerdo al Artículo 2.2.22.3.12; el cual evidencia que la empresa ServiCiudad E.S.P está certificada bajo las normas nacional e internacional de ISO 9001:2008, y en la gestión pública bajo NTCG 1000:2009, con los cuales nos certificaron en la potabilización, conducción y distribución de agua potable, prestación de servicio de aseo, barrido, limpieza de vías, así como las áreas públicas, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, prestación de servicio de alcantarillado, recolección, transporte y disposición final de aguas residuales.

Por otra parte ServiCiudad E.S.P cuenta con el programa anual de capacitaciones, adoptándose a la actualización de MIPG y dando cumplimiento al Artículo 2.2.22.3.13; bajo el lineamiento técnico del DAFP, como lo fue la capacitación del código de ética y buen gobierno, código disciplinario único, Ley 734 modificada por la Ley 1474 de 2011, la entrega de cartillas del código

de ética y buen gobierno a los funcionarios de la entidad, a lo largo de la vigencia 2017, el Plan Institucional de Capacitación, se cumplió en un 80 % con las capacitaciones a los funcionarios de la entidad en la vigencia del año se han beneficiado especialmente los funcionarios del área comercial en capacitaciones acordes a sus actividades operativas y capacitaciones en la actualización de tarifas, los demás funcionarios líderes de procesos se han beneficiado en capacitaciones direccionadas a sus actividades.

Dando oportunidad a los funcionarios de realizar su actualización de acuerdo a su perfil, con respecto a la formación y desarrollo de las competencias laborales, fortaleciéndola función y el desempeño de la institución y cumplimiento con el programa anual de capacitaciones, se realizaron en las fechas: 28 de febrero, 29 de marzo, 25 de abril, 23 de mayo, 21 de junio, 18 de julio y 29 de agosto, y las capacitaciones de primeros auxilios se realizaron en las siguientes fechas: 20 de enero, 30 de marzo, 23 y 30 de mayo, 11, 21 y 8 de septiembre, 05 de octubre; también se realizaron capacitaciones de manejo seguro de herramientas el 05 y 26 de octubre de 2017 y de Plan de seguridad el 14 de septiembre de 2017

ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN CON LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

Serviciudad E.S.P se encuentra en el proceso de articulación de todo el sistema de Gestión con respecto al sistema de control Interno, para dar cumplimiento al artículo 2.2.23.1, en el cual indica que estos dos sistemas se articularán a través de los sistemas de control y los mecanismos de control y verificación que permitan el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados de la empresa, no dejando de ser transversal a la gestión y desempeño a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI; una vez se realice el manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se procederá a realizar su verificación de ejecución, control, monitoreo y seguimiento de todo lo que este conlleve.

Una vez la DAFP, dé resultado a las calificaciones de FURAG, daremos cumplimiento al artículo 2.2.23.3, en la realización de medición del Modelo estándar de control Interno, con el apoyo de las áreas pertinentes de Serviciudad E.S.P y dando cumplimiento la Ley 87 de 1993 con la cual se realizaba la medición de los avances del MECI, en cabeza del Jefe de esta área de Control Interno, ejecutando la medición de la efectividad, periodicidad y demás condiciones de dicho modelo; los resultados que envíe el DAFP, sobre esta medición servirá como guía y para el informe que Serviciudad presente a los entes competentes.

Serviciudad ESP estará presto al seguimiento que realicen por parte de los entes competentes en la implantación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual estará en cabeza del Jefe de la oficina de Control interno y el Subgerente de Planeación.

La entidad dando cumplimiento al artículo 2.2.21.3.14. Realizó las auditorías de acuerdo al programa anual de auditorías establecidas por la empresa, las cuales son dirigidas por el jefe de control interno y ejecutado por un grupo interdisciplinario de acuerdo al área a auditar, los procesos y procedimientos a evaluar, los formatos avalados por calidad y demás información que se requiera.

Así mismo se asiste y se participa en las reuniones pertinentes de los Comités de acuerdo a lo establecido por la Ley con Voz pero sin Voto.

POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

De acuerdo al desempeño institucional se tuvo en cuenta la Ley 87 de 1993, el decreto 943 de mayo 21 de 2014, Ley 1474 de 2011 en su artículo 9, y 1494 de 2017 en su artículo 2.2.22.2.1; donde articularon estas políticas de gestión adecuando todo en un solo proceso.

DIMENSIONES OPERATIVAS MIPG

1. TALENTO HUMANO	1.1 Gestión del Talento Humano	Jefe de Talento Humano
	1.2 Integridad	
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	2.1 Direccionamiento y Planeación	Jefe de Planeación
	2.2. Plan Anticorrupción	
3. GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	3.1 Gestión Presupuestal	Jefe del área Financiera
	3.2 Gobierno digital (Antes gobierno en línea)	Jefe de planeación y jefe del área tecnológica
	3.3 Defensa Jurídica	Abogado encargado (Secretario general)
	3.4 Servicio al ciudadano	Jefe de Planeación considerando los líderes misionales y líder de servicio al ciudadano
	3.5 Trámites	
	3.6 Participación ciudadana	
	3.7 Rendición de cuentas	
4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	4. Seguimiento y evaluación de desempeño institucional	Jefe de Planeación
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	5.1 Gestión Documental	Encargado de Gestión Documental y archivo de la empresa
	5.2 Transparencia y acceso a la información	Jefe de planeación considerando los líderes misionales y líder de servicio al ciudadano

5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	N/A	N/A
6. CONTROL INTERNO	Control Interno	Asesor de Control Interno en Gestión

Llevando la implementación del modelo de MIPG, Serviciudad E.S.P está siguiendo los parámetros para la articulación de los procesos y el desarrollo del MIPG en todas las áreas, por lo cual todo lo establecido en MIPG, se encuentra en proceso de desarrollo.

TALENTO HUMANO

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

Avances:

- El Comité COPASST con el apoyo de la gerencia se realizó el 27 de diciembre de 2017 y la profesional de salud ocupacional en su Plan de Bienestar Social e Incentivos realizó la semana de la seguridad y salud en el trabajo el 17 de noviembre, con diferentes actividades como: promoción y previsión, actividades deportivas, tardes lúdicas, donde se beneficiaron todos los funcionarios de la entidad.
- Se realizó capacitaciones en la vigencia del 2017 en código de ética y buen gobierno, código disciplinario único Ley 734 modificada por la Ley 1474 de 2011, se entregaron cartillas de código de ética y buen gobierno a los funcionarios de la entidad.
- Plan Institucional de Capacitación, se cumplió en un 80 % con las capacitaciones a los funcionarios de la entidad en la vigencia del año se han beneficiado especialmente los funcionarios del área comercial en capacitaciones acordes a sus actividades operativas y capacitaciones en la actualización de tarifas, los demás funcionarios líderes de procesos se han beneficiado en capacitaciones direccionadas a sus actividades.
- Plan de Incentivos para la formación de los empleados en distintas disciplinas del conocimiento, en el que se beneficia a los empleados con el 80% del valor de sus matrículas en las Instituciones educativas de bachillerato y del Nivel superior.

- Se implementó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST, de acuerdo con el Decreto 1443 de 2014 y su Decreto compilatorio 1072 de 2015 en su capítulo 6, sistema el cual se encuentra cumplido en el 100% de la primera fase.
- Se realizó auditoria Preliminar, a la etapa de planeación e identificación de requerimientos de acuerdo a las condiciones de la Entidad, al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, por parte del área de Control Interno de Gestión, identificando algunas falencias, que generaron un plan de mejoramiento que ya se encuentra publicado en la página web, y sobre el cual se debe realizar el respectivo seguimiento a la implementación de las acciones de mejora propuestas.
- Como parte del trabajo de la implementación del SGSST se complementaron los diversos formatos, instructivos y programas para darle continuidad y fortalecer el sistema, los nuevos documentos incorporados son:
 - ✓ Formatos para la verificación de historia clínica.
 - ✓ Manual de compra uso e inspección de elementos de protección, el cual tiene como objetivo implementar la compra efectiva, diseñar el proceso de inducción para los elementos de protección, generar protección para los trabajadores y establecer las medidas de control de los mismos.
 - ✓ Se implementó el programa de mantenimiento de maquinaria, equipos y herramientas, el cual tiene como finalidad establecer las condiciones de seguridad y los sistemas de protección y prevención que brindan las medidas de seguridad a los trabajadores contra los riesgos de salud y seguridad en el trabajo, riesgos que se generan durante la operación y mantenimiento de la maquinaria, equipo y herramientas.
 - ✓ Se creó el procedimiento para el Subprograma de medicina preventiva, cuyo objetivo es establecer acciones dirigidas a la prevención de nuevos casos de enfermedad laboral y accidentes de trabajo, así como la gestión de los factores de riesgo laborales implicados en el agravamiento de las condiciones de origen común, para mejorar las condiciones generales de salud y calidad de vida de los trabajadores de SERVICIUDAD E.S.P
 - ✓ Se implementó el procedimiento de requisitos legales para el SGSST con el cual se pueden identificar, evaluar y acceder a los requisitos legales de Seguridad y Salud en el Trabajo y otros requisitos legales aplicables al Sistema y a la empresa.

- ✓ Se realizó procedimiento de rehabilitación y reubicación laboral, cuya finalidad es intervenir los casos en los cuales se debe ingresar el trabajador al programa de rehabilitación, con el fin de mitigar al máximo, las consecuencias biopsicosociales, hacer los seguimientos, aplicar los protocolos y regresar al trabajador a una vida laboral productiva, personal y familiar, lo cual requiere de un compromiso tanto de la empresa, la ARL y la EPS, como del trabajador y su entorno familiar.
- Se está implementado el programa de inspecciones de seguridad y salud en el trabajo, el cual se realizó con el fin de identificar los riesgos incorporados en el manejo de equipos, personas y materiales, con el fin de controlar las condiciones de trabajo que puedan generar accidentes o incidentes a los trabajadores de SERVICIUDAD E.S.P y el procedimiento de gestión del cambio.
- Se elaboró el Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV, el cual fue presentado ante la autoridad de tránsito en el año 2016 y se implementó durante el 2017, como parte integral del programa SGSST.
- Se realizó auditoria por parte de Control Interno de Gestión, al Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV, verificando su implementación y evidenciando sus oportunidades de mejora.
- Las reuniones de COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL en el año 2017, se realizaron en las fechas: 28 de febrero, 29 de marzo, 25 de abril, 23 de mayo, 21 de junio, 18 de julio y 29 de agosto y las capacitaciones de primeros auxilios se realizaron en las siguientes fechas: 20 de Enero, 30 de Marzo, 23 y 30 de Mayo, 11, 21 y 8 de Septiembre, 05 de Octubre.
- También se realizaron capacitaciones de manejo seguro de herramientas el 05 y 26 de Octubre de 2017 y de Plan de Seguridad el 14 de Septiembre de 2017.
- La Entidad posee las políticas del Talento Humano establecidas en el Código de Ética y de Buen Gobierno, socializadas y adoptadas según Resolución 013 de Enero de 2015.
- Con el fin de mejorar y mantener un buen ambiente laboral, el Comité de Convivencia Laboral creado por Resolución 011 de Enero de 2017, se ha venido reuniendo en la vigencia actual para dar tratamiento a las situaciones, sin embargo en esta vigencia no se presentó ninguna situación.

- Se incrementó el personal del área del sistema de salud y seguridad en el trabajo.

Debilidades:

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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Avances:

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

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

SERVICIO DE ACUEDUCTO

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

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

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

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

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

También se designaron las modificaciones en el servicio

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

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

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

Niveles de subsidio anterior:

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

Nuevos niveles aprobados:

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

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

Comparativo tarifas acueducto

Tarifas Diciembre de 2017

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

Tarifas Enero de 2018

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

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

tarifas Alcantarillado:

Tarifas Diciembre de 2017

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

Tarifas Enero de 2018

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

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

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

Cobro De 13 M3 Acueducto Fuentes Alternas

A los suscriptores que se benefician del servicio de alcantarillado que no tienen acueducto con Serviciudad E.S.P y que se surten de fuentes alternas, el cobro de vertimiento se realizará con 13 m3, hasta que el suscriptor instale un medidor a la entrada de su fuente de abastecimiento, para que se pueda establecer fácilmente la cantidad de

m³ de consumo y esa misma cantidad será la que se cobre en vertimiento de alcantarillado.

Nuevo Rango De Consumo Básico

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA-750-2016, el rango de consumo básico se debe reducir del rango 0–20m³ al rango 0–13m³ de manera gradual así:

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

• Consumo básico:	• Consumo complementario	• Consumo suntuuario:
13 m ³ mensuales por suscriptor facturado.	Mayor de 13 m ³ y menor o igual a 26 m ³ mensuales por suscriptor facturado.	Mayor a 26 m ³ mensuales por suscriptor facturado.

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

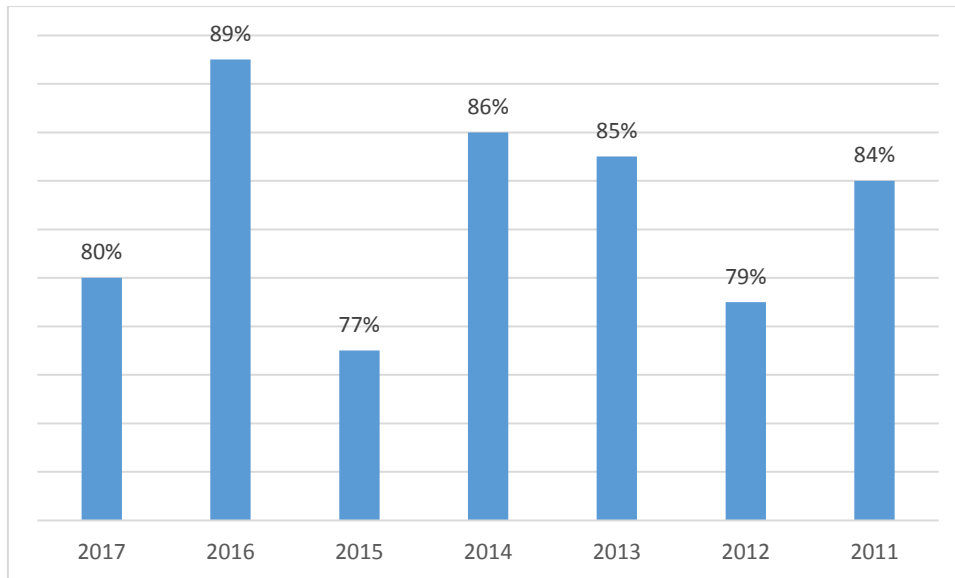
	Consumo básico (m³/suscriptor/mes)			
	01 de mayo de 2016	01 de enero de 2017	01 de julio de 2017	01 de enero de 2018
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm	17	15	13	11
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1000 y 2000 msnm	18	16	14	13
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1000 msnm	19	18	17	16

- Se hace seguimiento a las acciones de evaluación por la Dirección.
- Se tiene un Plan de Acción suscrito en enero de 2017 con base en recursos aprobados por el COMFIS para la inversión. Este Documento se publicó en la página Web, acorde con el ART. 72 de la Ley 1474 de 2012.
- Se asignó la persona idónea para el manejo del ParqueAutomotor, la cual está ejerciendo las labores de este cargo.
- Se encuentra en proceso de actualización el Normograma por procesos de la entidad, identificando los documentos que soportan los requisitos legales aplicables a través de los nomogramas de los diferentes procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

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

COMPORTAMIENTO HISTORICO

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



- Se realizó seguimiento al proceso de PQRs identificando las variables en pro y en contra de la entidad.
- Se realizan encuentros comunitarios donde la Alta Gerencia tiene contacto directo con los usuarios conociendo de primera mano sus necesidades e inquietudes, lo que le permite tomar decisiones y mejorar la prestación de los servicios, logrando la satisfacción del usuario notoriamente de lo cual existe evidencia fotográfica.





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



- Se realizó seguimiento al Plan Estratégico de Seguridad Vial el cual contiene los planes, estrategias y acciones que se aplican a todos los vehículos de propiedad de SERVICIUDAD E.SP, o de terceros que la Empresa tenga bajo su responsabilidad; a todo su recurso humano vinculado directamente y a través de terceros y el seguimiento a las responsabilidades que tienen las empresas de transporte que se subcontraten.

- Se realizó la actualización de los procedimientos de calidad para las áreas de Tesorería, Contabilidad y Presupuesto, de acuerdo a la normatividad vigente, los procesos actualizados se pueden verificar en la página web.

El plan anticorrupción se encuentra publicado en la página oficial de Serviciudad E.S.P y esta se podrá verificar en el siguiente Link:

<http://200.110.171.134/docweb/INFORMES/CONTROLINTGESTION/SEGUIMIENTO%20PLAN%20ANTICORRUPCION/2017/SEGUIMIENTO%20ABRIL%202017%20%20ANTICORRUPCION.pdf>

En la página web también se encuentra un estado de flujo de efectivo individual de los periodos contables terminados en junio 30 -03-2016 y 30-06-2016, y se puede verificar a continuación:

<http://200.110.171.134/docweb/INFORMES/ESTADOSFINANCIEROS/ESTADOSFINANCIEROS2017/ESTADOS%20FINANCIEROS%20JUN%2030%202017.pdf>

Se liquidan presupuestos de rentas, recursos de capital y apropiaciones para gastos de la empresa comprendidas entre el primero de Enero y 31 de Diciembre de 2017, según resolución 457 del 29 de Diciembre de 2017.

La empresa ha dispuesto en la página web un botón para consultar y descargar el certificado que por concepto de retención en la fuente se le hayan practicado, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 28 del Decreto 19 del 2012, así como el certificado de IVA, certificado de retención de ICA.

Debilidades:

- El seguimiento al SUI es un procedimiento muy complejo y dispendioso, ya que a esta plataforma ingresa un gran volumen de formatos que deben ser revisados de forma permanente.
- Se debe realizar el seguimiento o reevaluar algunos procesos operativos en algunas áreas con el fin de detectar cambios que afecten el buen funcionamiento de la entidad, buscando oportunidades de mejora.
- La entidad debe definir con mayor claridad los roles y las responsabilidades en la gestión y el desarrollo de sus procesos, especialmente cuando algunos de ellos están tercerizados.
- La proyección y programación presupuestal de la entidad requiere de mejoras, para el aseguramiento de los recursos requeridos para el cumplimiento de la misión.

GESTIÓN CON VALORES POR EL RESULTADO

En cuanto a la gestión presupuestal la entidad cuenta con un informe publicado en la página web de la entidad donde se relacionan el presupuesto de gastos con sus respectivos saldos, así como un plan de compras anuales de acuerdo a la resolución 419 de Diciembre 30 de 2016; la entidad cuenta con un plan de acción para el desarrollo de las actividades de los servicios de agua potable y su tratamiento.

Debido a que nosotros dependemos del sector central para la habilitación de gobierno en línea Serviciudad E.S.P, creo el botón de transparencia y acceso a la información con la finalidad de darle cumplimiento a la Ley con los siguientes tramites:

- Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Estructura orgánica.
- Normatividad.
- Talento humano.
- Presupuesto y plan de acción.
- Contratación.
- Trasmites, servicios y atención al ciudadano.
- Planes, programas y proyectos.
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Informes y reportes.
- Informes de control interno.
- Gestión documental.

En cuanto a la defensa jurídica, se cuenta con la normatividad general de la entidad y reglamentaria, Normograma, actos administrativos, resoluciones, acuerdos, procedimientos, instructivos, comités, políticas, manuales, entre otros.

Para la parte de contratación la entidad cuenta con la publicación de los contratos en la página web, los cuales están discriminados por año, cuenta con reforma al manual de contratación de Serviciudad E.S.P, por medio del acuerdo 11 del 29 de Diciembre de 2016, el cual se debió por los cambios normativo y jurisprudenciales que se han dado en el País.

Para los trámites, servicios y atención al ciudadano, contamos con las siguientes estrategias antitrámites:

- Formato de Instalación temporal del servicio público de la página web.
- Formato de registro de Petición, Queja; reclamo, Sugerencia o denuncia.

La página web cuenta con link para cada trámite que se requiere, así como los mecanismos de participación ciudadana con los respectivos encuentros comunitarios de las 12 comunas del Municipio de Dosquebradas.

La entidad no realiza informe de rendición de cuentas ya que estamos regidos por la Ley 142 de 1994, sin embargo la entidad realiza los informes solicitados por parte de los entes que lo vigilan.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Se cuenta con un plan de acción que está suscrito para la realización durante el año y este está expuesto en la página web de la entidad, también se cuenta con el plan estratégico dando cumplimiento a la misión y visión de la empresa así como el plan maestro de acueducto y alcantarillado, plan de saneamiento y vertimiento, entre otros.

Prestamos los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con sus respectivos mapas de rutas, redes de recolección, barrido, canastillas, procesos y procedimientos para los mismos, la cual nos mantiene firmes frente a la rentabilidad financiero, económica y social asegurando sostenibilidad de la empresa.

Cumpliendo con la satisfacción a los suscriptores frente a los servicios que ofrecemos de manera efectiva, oportuna, eficiente y con calidad, lo anterior de acuerdo a los lineamientos de los procesos administrativos y operativos los cuales son ágiles, dinámicos y oportunos los cuales son confiables respondiendo a las responsabilidades del cliente interno y externo.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se implementó el nuevo sistema de gestión documental y ajustes de tablas de retención desde el Mes de Marzo de 2017.

- Se cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS a través de diferentes medios, pagina web, buzones, correo corporativo, atención directa a la comunidad y ventanilla única de correspondencia; estos mecanismos también pueden ser utilizados por los funcionarios, el sistema de gestión documental implementó en la entidad la oportunidad de hacerle trazabilidad a todo el proceso de PQRS.
- Se socializa la gestión corporativa a través de los diferentes medios de comunicación con que cuenta la entidad, pagina web, correos electrónicos, correos corporativos, correos internos, aplicativo Spark y redes sociales, entre otros.
- Se publican en la página web, el Plan de Acción con las metas, el porcentaje de ejecución y seguimiento al mismo.
- Se publica toda la información necesaria para los usuarios referente a la prestación y suspensión de los servicios a través de todos los medios disponibles de la entidad.

- En cumplimiento de la Ley 1474 se publican todos los informes de control interno de gestión.
- La entidad cuenta con la participación ciudadana en los encuentros comunitarios atendidos directamente por los funcionarios de atención al cliente donde se resuelven inquietudes y problemática referente a la prestación de los tres servicios.
- Se dio cumplimiento a la implementación y actualización de la página web en cumplimiento de la Ley 1712 de transparencia.

Dificultades

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

CONTROL INTERNO

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

RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo en conocimiento a los servidores públicos en las ventajas de aplicar el Modelo Integrado de Control y Gestión MIPG, articulado con el Modelo estándar de control interno MECI con el fin de generar sentido de pertenencia en cada uno de los procesos y así continuar con la política de autocontrol, autoevaluación y autorregulación.
- Se recomienda realizar constante seguimiento a los planes de mejoramiento de cada área, tanto internos como los establecidos por la Contraloría y así contribuir con el mejoramiento continuo de la entidad.
- Sensibilizar y apoyar continuamente a los funcionarios de la Entidad con respecto al autocontrol, autoevaluación y autorregulación de sus procesos, con el fin de que sirvan de apoyo a las diferentes áreas con respecto a los informes que deben presentar mensualmente a los

diferentes entes de control, teniendo en cuenta los lineamientos generales establecidos en el procedimiento de control interno y calidad.

- Se recomienda mejorar los canales de comunicación interna para que la información fluya de manera efectiva y se puedan cumplir los objetivos institucionales.
- Procurar el incremento del personal en las áreas pertinentes y relacionadas en cada uno de los componentes, fortaleciendo los equipos de trabajo y por ende dando continuidad a los procesos.
- Fortalecer los controles de cada área, el grado de efectividad y porcentaje de cumplimiento, así como fomentar la mejora continua, la autoevaluación y el autocontrol.
- Fomentar la cultura de la información y comunicación, cada líder de proceso es responsable de transmitir e informar cualquier tipo de cambio informar a las áreas pertinentes de los cambios o actos administrativos que se deben publicar y divulgar.
- Fortalecer la estrategia hacia la cultura del cero papel y realizar el seguimiento constante del mismo.



Proyecto: ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA
Asesor de Control Interno de Gestión
SERVICIUDAD E.S.P