

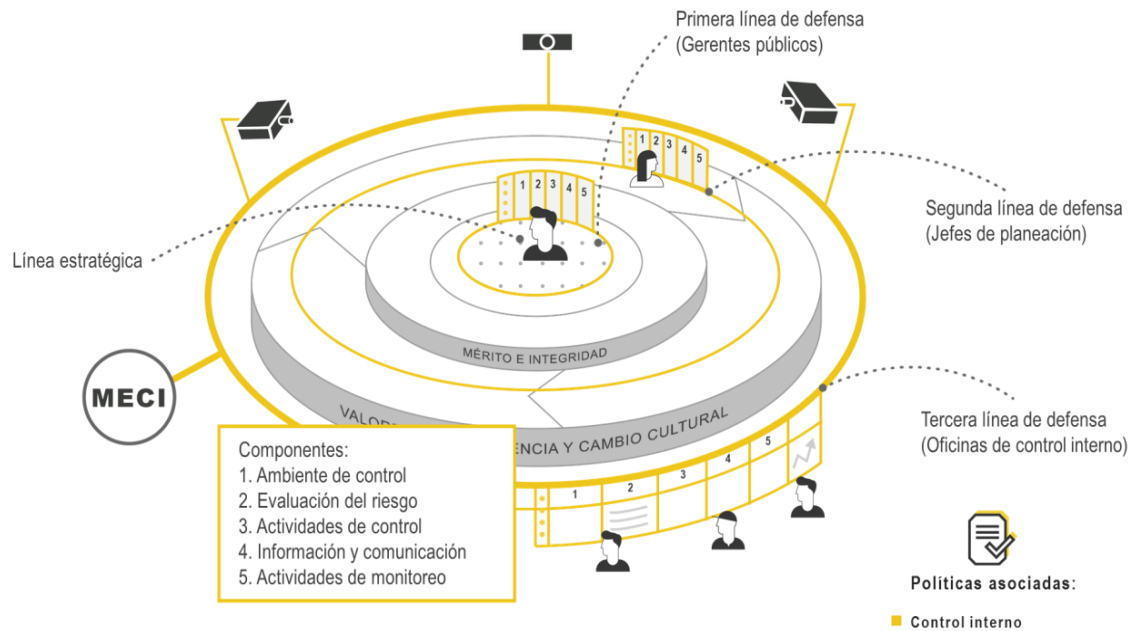


**INFORME PORMENORIZADO EL ESTADO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
EMPRESA DE SERVICIUDAD E.S.P DOSQUEBRADAS – RISARALDA
LEY 1474 DE 2011 – LEY 1499 DE 2017
ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA
Noviembre de 2018**

INFORME PORMENORIZADO DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SERVICIUDAD E.S.P, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe Pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno de Gestión, con corte a Noviembre de 2018, conforme con los cambios establecidos en el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Serviciudad E.S.P, da inicio a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por lo cual, mediante la Resolución 290 del 9 de Julio de 2018 se adopta este modelo, indicando en ello los objetivos y la operación del mismo; y de acuerdo con lo establecido por la Ley, se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a través de la Resolución 291 del 9 de Julio de 2018, y con el cual se establecen las Políticas de Gestión y Desempeño, la integración del comité y sus funciones.

A partir de la implementación del Modelo MIPG Decreto 1499 de 2017, el cual se presenta en el contexto de la gestión pública como un avance importante para la ejecución y seguimiento integral de la gestión en sus entidades; el seguimiento pormenorizado por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, se enmarca en los lineamientos del MIPG, sus siete (7) dimensiones las cuales hace parte el Control Interno y sus dieciséis (16) políticas.



Fuente: Manual Operativo MIPG – versión publicada en Página web Función Pública 29-01-2018

Este Informe Pormenorizado se elabora con el propósito central de aportar a la permanente mejora de la empresa, en el alcance y cumplimiento de su misión y se presenta bajo la estructura de las siete dimensiones y políticas del MIPG, en el cual se evidencian los avances y las oportunidades de mejora que se evidenciaron en este periodo.

DESARROLLO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

Una vez articulados los dos sistemas y establecidos por medio de Resoluciones, se realizó un programa específico para el desarrollo del Modelo el cual es desarrollado por etapas, cómo se expone a continuación:

No.	ACTIVIDAD
1	Capacitación Modelo Integrado de Planeación y Gestión
2	Elaboración de Autodiagnósticos por Dimensión
2.1	Autodiagnóstico Dirección y Planeación
2.2	Autodiagnóstico Gestión Presupuestal
2.3	Autodiagnóstico Trámites
2.4	Autodiagnóstico Gestión Documental
2.5	Autodiagnóstico Transparencia y acceso a la información
2.6	Autodiagnóstico Talento Humano
2.7	Autodiagnóstico Seguimiento y Evaluación del Desempeño
2.8	Autodiagnóstico Gestión código de integridad
2.9	Autodiagnóstico Gobierno Digital
2.10	Autodiagnóstico Defensa Jurídica
2.11	Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano
2.12	Autodiagnóstico Rendición de cuentas
2.13	Autodiagnóstico Plan Anticorrupción
2.14	Autodiagnóstico Control Interno
2.15	Autodiagnóstico de participación ciudadana
3	Planes de acción por Dimensión y Político
3.1	Planes de acción Dirección y Planeación
3.2	Planes de acción Gestión Presupuestal
3.3	Planes de acción Trámites
3.4	Planes de acción Gestión Documental
3.5	Planes de acción Transparencia y acceso a la información
3.6	Planes de acción Talento Humano
3.7	Planes de acción Seguimiento y Evaluación del Desempeño
3.8	Planes de acción Gestión código de integridad
3.9	Planes de acción Gobierno Digital
3.10	Planes de acción Defensa Jurídica
3.11	Planes de acción Servicio al Ciudadano
3.12	Planes de acción Rendición de cuentas

3.13	Planes de acción Plan Anticorrupción
3.14	Planes de acción Control Interno
4	Elaboración matriz resumen de calificación de autodiagnósticos.
5	Institucionalización del modelo
5.1	Adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión
5.2	Crear el comité institucional de Gestión y desempeño
6	Diseño de plegable para capacitación.
7	Diseño de presentación MIPG
8	Capacitación MIPG a funcionarios de Serviciudad.
8.1	Capacitación Subgerencia Admón. y Financiera
8.2	Capacitación Subgerencia Comercial y de Mercadeo
8.3	Capacitación Secretaria General, Control Disciplinario y Gerencia
8.4	Capacitación Subgerencia de Planeación
8.5	Capacitación Subgerencia Técnica y Operativa
9	Reunión 3er Trimestre de Comité institucional de gestión y desempeño
10	Control y Seguimiento al plan de acción de los Autodiagnósticos
10.1	Control y Seguimiento Planes de acción Dirección y Planeación
10.2	Control y Seguimiento Planes de acción Gestión Presupuestal
10.3	Control y Seguimiento Planes de acción Trámites
10.4	Control y Seguimiento Planes de acción Gestión Documental
10.5	Control y Seguimiento Planes de acción Transparencia y acceso a la información
10.6	Control y Seguimiento Planes de acción Talento Humano
10.7	Control y Seguimiento Planes de acción Seguimiento y Evaluación del Desempeño
10.8	Control y Seguimiento Planes de acción Gestión código de integridad
10.9	Control y Seguimiento Planes de acción Gobierno Digital
10.10	Control y Seguimiento Planes de acción Defensa Jurídica
10.11	Control y Seguimiento Planes de acción Servicio al Ciudadano
10.12	Control y Seguimiento Planes de acción Rendición de cuentas
10.13	Control y Seguimiento Planes de acción Plan Anticorrupción
10.14	Control y Seguimiento Planes de acción Control Interno

Así mismo se dio cumplimiento al Decreto 612 del 4 de abril de 2018, por el cual se fijan las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del Estado, por tal motivo se realizan los siguientes Planes Operativos:

- Plan Institucional de Archivo (PINAR).
- Plan Anual de Adquisiciones.
- Plan de Previsión del Recurso Humano.
- Plan de Trabajo Anual del SG-SST.
- PETI.
- PAAC.

Y se activa un botón en la página web, en el cual de manera constante se publican y actualizan los avances relacionados con el Modelo.

mipg

Serviciudad ESP, en aras de mejorar la eficiencia en la gestión pública y brindar un mejor servicio al ciudadano, adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Decreto 1499 de 2017, donde se integra los sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad con el objeto único de dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad.

[Adopción del Modelo](#)

[Comité institucional de Gestión y Desempeño](#)

[Socialización](#)

DIMENSIONES POLÍTICAS

Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Talento Humano • Integridad
Direccionamiento Estratégico y Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento y Planeación • Plan Anticorrupción
Gestión con valor para el resultado	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión presupuestal • Gobierno digital • Defensa Jurídica • Servicio al ciudadano • Trámites • Participación ciudadana • Rendición de cuentas
Evaluación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Transparencia y acceso a la información
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno

Por otra parte, y en cumplimiento con las funciones pertenecientes a la Oficina de Control Interno De Gestión, continua en desarrollo de las Auditorías de acuerdo al Programa Anual de Auditorías establecidas por la empresa, las cuales son dirigidas por el Asesor de Control Interno de Gestión, 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.

POLÍTICAS DE GESTIÓN Y 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 DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

MIPG

A continuación, se despliegan las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, sobre las que se ha venido trabajando con el propósito de realizar acciones de mejora:

1. Talento Humano	1.1 Gestión del Talento Humano
	1.2 Integridad
2. Direccionamiento Estratégico Y Planeación	2.1 Direccionamiento y Planeación
	2.2 Plan Anticorrupción
3. Gestión Con Valores Para El Resultado	3.1 Gestión Presupuestal
	3.2 Gobierno digital (Antes gobierno en línea)
	3.3 Defensa Jurídica
	3.4 Servicio al ciudadano
	3.5 Tramites
	3.6 Participación ciudadana
	3.7 Rendición de cuentas
4. Evaluación De Resultados	4. Seguimiento y evaluación de desempeño institucional
5. Información Y Comunicación	5.1 Gestión Documental
	5.2 Transparencia y acceso a la información
6. Gestión Del Conocimiento	6. N/A
7. Control Interno	7. Control Interno

DESARROLLO DE LAS DIMENSIONES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

En el desarrollo de las actividades inherentes al objeto de la entidad, ésta 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.

1. TALENTO HUMANO

1.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Se diligenció el autodiagnóstico referente a esta política, y se identificó que:

- Se conoce y se considera el propósito, las funciones y el tipo de entidad; conocer su entorno; y vincular la planeación estratégica en los diseños de planeación del área, ya que se encuentra recopilada, organizada y fácilmente accesible la información estratégica y básica de la entidad, tanto en el área de talento humano, como publicado en la página web de la entidad.
- Se cuenta con un software de información que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes, el cual esté articulado con la nómina y cuenta con toda la información pertinente referente al personal de la empresa.
- Se realizó el Comité de Convivencia el día 17 y 26 de septiembre y el 05 de octubre de 2018, en el cual se delegaron tareas pendientes por ejecutar, y cada uno de los miembros del comité debe ser responsable de su realización.
- El Plan de Bienestar para los trabajadores, favoreció para el segundo semestre del 2018, la formación de 5 técnicos laborales, 1 tecnólogo, 13 pregrados, 2 especializaciones y 5 maestrías, el cual cubre el 80% del pago de las matrículas

y tiene como único requisito un promedio de notas superior a 3.5; adicional a este beneficio los funcionarios reciben un bono redimible para útiles escolares, el cual es entregado al inicio del año escolar por cada uno de los hijos de los funcionarios.

- El programa de inducción y reinducción se ha estado desarrollando, iniciando por el personal operativo, así mismo se va a realizar esta capacitación a todo el personal de la empresa.
- En el plan de incentivos se beneficiaron las siguientes personas:

Tecnólogo laboral: 2

Tecnólogo: 1

Pregrado: 13

Especialización: 3

Maestría: 5

Al igual se han dado 130 beneficios educativos para los hijos de los trabajadores.

- Se realizaron capacitaciones de inducción y reinducción los días 24 de agosto y 25 de octubre del 2018, en la cual se entregaron 11 cartillas del código de ética y buen gobierno, y 11 reglamentos internos de trabajo.
- Desde el área de talento humano se determinaron diez ejes temáticos para la realización de capacitaciones, los cuales son:

Actualización en normatividad servicios públicos

Seguridad vial para conductores

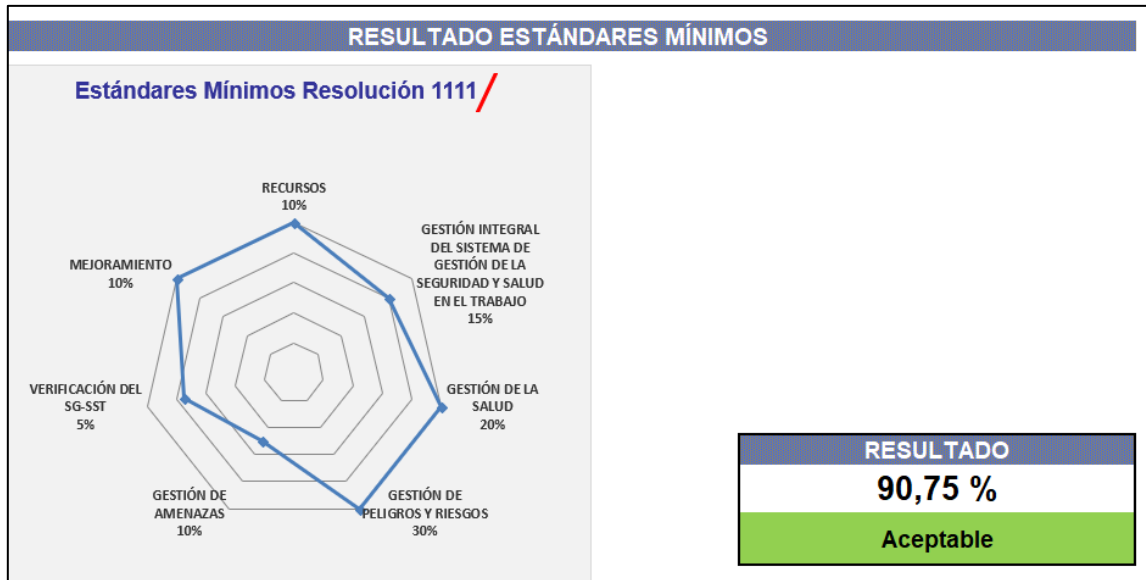
Habilidades blandas

Ofimática

Financieras

- Se vinculo actualmente a nueve (9) personas en el mes de julio y once (11) personas en octubre de 2018 en el área operativa de barrido y recolección, así mismo se realizo el ascenso de un conductor.

- Desde el área de talento humano se está realizando la asignación de citas psicológicas para el personal operativo de barrido.
- Se realizó la autoevaluación de estándares mínimos bajo la normatividad vigente y se identificó que el programa en general está en un 90.75%, es decir en categoría aceptable.



- Así mismo se están desarrollando diversas actividades de procesos, procedimientos, formatos, entre otros, con el propósito de avanzar en los resultados del SG-SST, y se listan a continuación:
 - Programa de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas.
 - Actualización de la matriz de identificación de peligros, valoración y control de los riesgos.
 - Procedimientos de trabajo seguro.
 - Análisis de riesgo por oficio.
 - Actualización del reglamento de higiene y seguridad industrial.
 - Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos.
 - Programa de vigilancia de riesgo biomecánico.



- Se han realizado diversas capacitaciones por parte del SGSST, con la finalidad de dar a los funcionarios y en sí a la entidad, las herramientas suficientes para el desarrollo óptimo y efectivo de todo el sistema, a continuación, se listan las capacitaciones realizadas al personal:
 - Socialización de la política del SG-SST
 - Batería de riesgo psicosocial
 - Accidentes laborales
 - Entrenamiento de la brigada de emergencias
 - Responsabilidades en el SG-SST
 - Reinducción en SST y autocuidado
 - Protocolo de reporte de accidentes laborales
 - Tareas de alto riesgo
 - Uso adecuado de EPP
 - Decreto 2157 plan de emergencias
 - Empoderamiento y claridad del rol
 - Actos inseguros
 - Entrenamiento brigada de emergencias (primeros auxilios),
 - Brigada de emergencia.
- La entrega de elementos de protección personal se está desarrollado con total efectividad, ya que se ejecuta el día miércoles de cada semana, en el cual los operarios hacen devolución de sus elementos dañados o que ha concluido su vida útil, y de forma inmediata se hace entrega de los nuevos elementos de protección, diligenciando el formato respectivo como soporte de entrega.
- Se realizó la última reunión del COPAST el día 20 de septiembre de 2018, con todos los integrantes del comité, en el cual se da informe de los hallazgos más relevantes, y se realiza el cronograma de la semana de la salud.
- Se desarrolló la semana de la salud, en la cual se llevaron a cabo las siguientes actividades:
 - Terapia de relajación con masajes corporales.
 - Limpiezas faciales.

- Revisión oral.
 - Realización de electrocardiograma.
 - Revisión médica general.
 - Revisión Oftalmológica.
- En relación con el desarrollo del SGSST, también se han realizado diversas campañas para los funcionarios, enfocadas al bienestar de los mismos y el entorno laboral, las campañas ejecutadas al momento fueron las siguientes:
 - Campaña de no cigarrillo
 - Campaña de riesgo cardiovascular
 - Campaña de estilos de vida saludable
 - Vacunación
 - Manejo defensivo.
 - Primeros auxilios.



- Se han realizado exámenes médicos ocupacionales a lo largo del 2018, esta evaluación se les ha ejecutado a 49 funcionarios de la entidad, así mismo se está en proceso de contratación para realizar los exámenes al personal restante.
- En cumplimiento a la norma la empresa lleva a cabo mes a mes la realización y evaluación de los indicadores de gestión: Prevalencia de enfermedad laboral, incidencia de enfermedad laboral, severidad de accidentes laborales, ausentismo, frecuencia de accidentes laborales y mortalidad de accidentes laborales, con ello se realiza su respectivo análisis de datos y se determinan las actividades de mejora a implementar.



- En relación con la ejecución del Simulacro de Evacuación, el día 23 de agosto de 2018 fue realizado en las instalaciones del área administrativa el simulacro de evacuación, con apoyo del ARL, en este simulacro se capacitó en activación y uso de extintores.

Debilidades:

- Se requiere elaborar un plan de vacantes, un plan de capacitaciones, de bienestar e incentivos, actualizado a la normatividad vigente.
- Realizar análisis, seguimiento y control al de clima laboral.
- Ajustar y actualizar el manual de funciones conforme a las actividades que cambiaron en los diferentes puestos de trabajo.
- Realizar y ejecutar cronograma para declaraciones de renta de los funcionarios de la empresa.
- Elaborar el plan de monitoreo y seguimiento del SIGEP

Lo anterior con respecto a la evaluado en los autodiagnósticos del MIPG

1.2 INTEGRIDAD

La entidad se encuentra trabajando en la actualización del código de integridad por lo cual está en el proceso de reajuste del Código de Integridad, capacitación, socialización, mesas de fomento al código de integridades y empoderamiento del mismo.

Por lo cual de acuerdo con el autodiagnóstico realizado se estipuló un cronograma de ejecución de las actividades pendientes a realizar, con el propósito de lograr un avance significativo con respecto a este tema.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

2.1 DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN.

Se identificó que de acuerdo a lo analizado en este autodiagnóstico:

- Se continúa con lo establecido en el Plan Estratégico del año 2016-2021, el cual está publicado en la página web.
- Se tiene identificado el propósito fundamental de la empresa, derechos que garantiza, los problemas y necesidades sociales que está llamada a resolver.
- Cuenta con la identificación de los grupos de ciudadanos a los cuales debe dirigir sus productos y servicios, así como cuáles son los derechos que se deben garantizar, qué necesidades se deben satisfacer, qué problemas se deben solucionar.
- Establece el conocimiento tácito y explícito de la entidad, así como el conocimiento de los servidores públicos (formación, capacitación y experiencia) que posteriormente permitirá la difusión del conocimiento, la generación de proyectos articulados y el desarrollo de los procesos de la organización.
- La empresa tiene conocimiento de sus capacidades en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones que apalancan el desarrollo de todos sus procesos, el manejo de su información y la prestación de trámites y servicios a sus usuarios.
- Utilizar la información generada en el análisis de capacidad institucional, informes de gestión, desempeño y cumplimiento de planes en vigencias anteriores, resultados de la evaluación de indicadores y de riesgos, autoevaluación, auditorías internas y externas, resultados de las estrategias de rendición de cuentas y de la consulta, diagnóstico o planeación participativa realizada, ejecuciones presupuestales, entre otras evidencias vitales para la proyección estratégica de la entidad.



- Garantiza que las metas formuladas en el Plan estén ajustadas a la capacidad real de la entidad, procurando esfuerzos adicionales que le permitan mejorar esa capacidad a través de alternativas innovadoras como las alianzas estratégicas, redes de conocimiento o gestión de recursos de cooperación internacional.
- Cuenta con la formulación de los indicadores que permiten verificar el cumplimiento de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción.
- Tiene diseñado los controles para que la planeación y su ejecución se lleven a cabo de manera eficiente, eficaz, efectiva y transparente, logrando una adecuada prestación de los servicios.
- Optimizar el uso de recursos, el desarrollo de los procesos y la asignación del talento humano, de acuerdo con las prioridades de los planes.
- Construye un marco estratégico, por parte del equipo directivo, que permite trazar la ruta para la ejecución de las acciones a cargo de toda la entidad, y encaminarla al logro de los objetivos, metas, programas y proyectos institucionales.
- Identificar, por parte del equipo directivo, aquellos riesgos que impidan el logro de su propósito fundamental y las metas estratégicas.
- Los Planes de Mejoramiento determinados por la Contraloría han sido actualizados, y se ha realizado su respectivo seguimiento, puesto que de los trece (13) Planes establecidos, todos fueron finalizados, ya que su avance fue de 100%.
- La Entidad mantiene sus indicadores de gestión, con los cuales se establecen unas herramientas de evaluación y control de la gestión, este suministra información oportuna y veraz, con el propósito de determinar el cumplimiento de los objetivos, lo anterior se realiza con base a lo establecido por la Ley.



- El área de Control Interno de Gestión, continua en constante seguimiento a la plataforma del SUI, dicho seguimiento es ejecutado de forma mensual, el cual se realiza con el propósito de determinar la efectividad en el reporte de la información, así mismo se solicitó a la Superintendencia de Servicios Públicos las reversas de los informes que fueron duplicados por error, solicitud que fue aceptada por la Superintendencia, y de la cual se está en espera de su reversión.
- La Oficina de Control Interno de Gestión, ha realizado constante seguimiento en la actualización de procesos y procedimientos de la entidad, estableciendo fechas límites para la modernización y/o ajuste de los mismos, con el propósito de que la entidad cuente con la documentación pertinente y adecuada a cada proceso y/o procedimiento.
- Se continua con la realización de encuentros comunitarios de forma permanente 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, así mismo se invita a la comunidad a diversas actividades de bienestar, donde también se atienden todo tipo de inquietudes.
- Agua propia para Dosquebradas, el proyecto tiene un costo aproximado de \$10.000 millones, financiados con recursos propios, convenios interinstitucionales y posiblemente con constructoras, por lo cual se espera que en un futuro Dosquebradas cuente con agua propia, después de que fuera otorgada la Resolución por parte de la Corporación Autónoma Regional de Risaralda para la concesión de aguas superficiales de las quebradas Santa Helena y San Joaquín, con esta concesión el suministro será de 80 litros por segundo, solucionando en gran parte un tema fundamental: la calidad del agua.
- Se está realizando financieramente la evaluación de comprar la máquina barredora, por lo cual se han venido realizando pruebas pilotos, con el propósito de mejorar la prestación del servicio de aseo, la empresa prestadora de servicios públicos de Dosquebradas, Serviciudad; pretende comprar una máquina barredora mecánica de tres llantas, por lo cual durante

el Mes de Octubre, la máquina realizó pruebas piloto, es decir, ha estado barriendo las principales vías y calles de Dosquebradas; de este modo y según las estadísticas, Serviciudad analizará si es conveniente técnica y financieramente hacer la inversión en este vehículo de última generación tecnológica que es usado en las grandes ciudades del mundo.



- Como consecuencia de las fuertes lluvias presentadas en los Meses de Agosto y Octubre en el Municipio de Dosquebradas, la empresa de servicios públicos Serviciudad activó un plan de contingencia para entregar agua potable a los habitantes de los barrios donde se presentaron problemas en la prestación del servicio, frente a dicha situación, el Gerente de Serviciudad, Fernando José Da Pena, en compañía de todo el equipo operativo dispuso de carrotanques y tanques móviles en lugares estratégicos de cada sector afectado.
- El proceso de recepción de PQRS se ha fortalecido, y desde la página web se activó el botón de chat en línea, en el cual los usuarios de Serviciudad pueden interponer sus PQRS, al igual serán atendidas sus inquietudes, este chat funciona en horario de oficina.

Debilidades:

- La actualización del normograma es una función cambiante, por lo cual se requiere de un mayor compromiso de los funcionarios y eficiencia de los mismos, para mantenerlo ajustado a las normas diarias.

- Se requiere el desarrollo total del Sistema de Riegos, iniciando por la realización de los mapas de riegos faltantes, y así poder proceder al desarrollo y la documentación del sistema.
- Con el propósito de darle cumplimiento a la normatividad vigente y en sí de darle desarrollo al nuevo Modelo se requiere levantar la información necesaria para la actualización de los grupos de valor y el conocimiento de sus necesidades.
- Es necesario dar continuidad a la actualización y/o modernización de todos los procesos y procedimientos de la entidad, con el propósito de tener todas las funciones afines a las realizadas por los funcionarios.

2.2 PLAN ANTICORRUPCIÓN

- Se realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión el 30 de agosto de 2018, donde el propósito era verificar el nivel de avance de cada una de las acciones y estrategias a desarrollar, cotejando con ellos las actividades o productos logrados, las fechas de la ejecución de las mismas, las evidencias o soportes y la determinación de fechas de seguimiento de las nuevas actividades.
- Dentro de los componentes de política incluidos en el Plan de Acción Anual, la entidad tiene en cuenta el mapa de riesgos de corrupción institucional.
- La Entidad publicó en su sitio web oficial, en la Sección de Transparencia y Acceso a la Información, el plan anti-corrupción y de servicio al ciudadano junto con el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- La entidad hace seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en el tiempo establecido por Ley.
- El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado por el área de Control Interno de Gestión en los tiempos establecidos.

Debilidades:

- Se requiere invitar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, en la elaboración y/o actualización del próximo Mapa de Riesgo Anticorrupción.

3. GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

3.1 GESTIÓN PRESUPUESTAL

- Serviciudad E.S.P, cuenta con un informe de presupuestos y gastos para todo el 2018, establecido por medio de la Resolución 457 de 29 diciembre de 2017, por medio de la cual se liquida el presupuesto de rentas, recursos de capital y apropiaciones para el gasto de la empresa, para la vigencia comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, con ésta Resolución ya establecida, se ha venido ejecutando el presupuesto del año 2018.
- El presupuesto integra recursos de inversión y funcionamiento en torno a programas establecidos, así mismo la asignación presupuestal se adapta a las prioridades del Plan.
- Se analizan los resultados de la gestión presupuestal del año anterior y las oportunidades y falencias que se observaron en la misma.
- Antes de iniciar la ejecución presupuestal, se desagrega el detalle, en lo correspondiente a la apropiación de los Gastos de Personal y Gastos Generales y en Inversión cuando el proyecto tenga asociada nómina temporal.
- Las solicitudes del Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP tienen firma del ordenador del gasto, el jefe de presupuesto, es quien expide el Certificado de Disponibilidad Presupuestal.



- La política contable tiene como elemento esencial la adopción de criterios homogéneos orientados al establecimiento y desarrollo de procedimientos dirigidos a obtener sistemas y fuentes de información contable.
- El proceso contable de la organización contribuye al ejercicio de la rendición de cuentas y el cumplimiento de la legalidad y el control administrativo, fiscal y disciplinario sobre la gestión eficiente, así como la destinación, uso, mantenimiento y salvaguarda de los recursos con que cuenta la entidad.
- En el proceso contable se implementan mecanismos de control y verificación de las actividades propias para garantizar que la información económica, financiera, social y ambiental cumpla con las normas conceptuales, técnicas y los procedimientos establecidos en el Régimen de Contabilidad Pública.
- La organización realiza las actividades de orden administrativo tendientes a lograr un cierre integral de la información contable producida en todas las áreas que generan hechos financieros, económicos, sociales y ambientales.

Debilidades:

- La entidad no realiza compras a través de la tienda virtual del Estado Colombiano por Acuerdo Marco de Precios y en Grandes Superficies, por lo cual debe establecer unos parámetros para dicho procedimiento.
- Ajustar el Software financiero ORION de manera que facilite la recopilación de la información de los estados contables de manera mensual

3.2 GOBIERNO DIGITAL

- La entidad se mantiene constante en la actualización de la página web, en esta se cuenta con los con los diversos medios para mantener un contacto directo con los usuarios, entre estos están los siguientes botones que facilitan la interacción:

- ✓ PQRS
- ✓ Reportar fraudes o daños

- ✓ Imprima su factura
- ✓ Mi Dosquebradas limpia
- ✓ Transparencia y acceso a la información.
- ✓ PSE, pague su factura
- ✓ Horario de recolección

El link de transparencia y acceso a la información sigue contando con los 10 trámites establecidos desde inicio del año, si embargo trabaja en el desarrollo de la habilitación de otros trámites que permitirían una mejor atención a los usuarios.

- El área de sistemas, realizó mantenimiento preventivo y correctivo a todos los elementos y servicios tecnológicos de la empresa.
- Se implementaron políticas de cero papeles, en la cual se asignó un código de impresión, por área y funcionario, con el propósito de identificar el área de mayor gasto y así poder establecer medidas correctivas.

Debilidades:

- La empresa no cuenta aún con una aplicación digital dirigida a los usuarios para el trámite de los diferentes servicios que este presta.
- El Plan Estratégico de Tecnologías de la información se encuentra en desarrollo, por tal motivo la implementación del mismo ha sido realizada.

3.3 DEFENSA JURÍDICA:

- La empresa cuenta con un comité de conciliación conformado por funcionarios del nivel Directivo designados para tal efecto, de acuerdo con lo previsto en la Ley.
- En la empresa reposa en copia física y/o magnética, todo lo respectivo a la gestión de las conciliaciones, fichas, actas del Comité de Conciliación, y anexos.

- La empresa cuenta con una oficina, con un respectivo grupo de abogados que se encarga de manera exclusiva de la defensa jurídica, cuyos perfiles responden a las necesidades de litigio de la entidad.
- La empresa cumple con la ejecución de todas las etapas y actuaciones procesales en cada caso.

Debilidades:

- Se requiere la elaboración de fichas técnicas normalizadas para el estudio de casos del comité de conciliación.
- Se requiere diseñar, medir, analizar y socializar indicadores de eficiencia y efectividad del plan anual de comité de conciliación.
- Es necesario llevar a cabo capacitaciones al personal de la empresa enfocadas al daño antijurídico.

3.4 SERVICIO AL CIUDADANO:

- La empresa ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.
- La empresa determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción de los usuarios, con respecto a los servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas, por medio de encuestas de satisfacción y atención de PQRS.
- La empresa cuenta con un área comercial, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- La empresa ha establecido una política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano la cual es incluida en el Plan Estratégico.
- La empresa cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, entre otros.

- La empresa dispone en oficinas principal una ventanilla única en donde se realizan la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario
- La empresa realiza jornadas de información a los ciudadanos sobre los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.
- La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano, el cual es publicado en la página web.

Debilidades:

- Aunque la entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, quiere implementar un sistema de divulgación de esta, mediante aviso de privacidad, en la página web y personalmente al titular.
- La empresa requiere diseñar mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia y diferentes al español, con el fin que todas las personas tengan acceso a dicho derecho.
- Se requiere implementar mecanismos de evaluación periódica del desempeño de los servidores públicos, que permitan una mejor valoración en torno del servicio al ciudadano.
- Implementar una aplicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles, que permita el acceso a la información de la empresa para todos los ciudadanos.

3.5 TRAMITES:

- La oficina de Control Interno de Gestión revisa información sobre misión, funciones, procesos misionales, y sobre los productos que resultan de la ejecución de los procesos y que están dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la empresa.
- La empresa realiza la revisión de los tramites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario y se encuentran registrados en el SUIT.
- La empresa ha registrado los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- La empresa ha formulado y controlado las estrategias de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites.

Debilidades:

- Es necesario ampliar la cobertura y accesibilidad de los canales de servicio para la prestación de los trámites.
- Se requiere implementar mejoras tecnológicas en la prestación del trámite.
- Se debe realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas en los trámites.

3.6 PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

- La empresa cuenta con los recursos definidos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.



- Se tienen definidos los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de participación ciudadana.
- Convocar a través de los medios definidos en el Plan de Participación a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor caracterizados, a participar en las actividades definidas habilitando los canales, escenarios mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.
- Publicar en la página web los encuentros con la comunidad y los resultados, beneficios y conclusiones derivado de los mismos.
- Los encuentros con la comunidad son informados por diferentes medios: Pagina web, emisora, redes sociales y por medio del líder social del área a visitar.

Debilidades:

- Actualizar y profundizar en el Plan de Participación Ciudadana, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Ley.

3.5 Rendición de cuentas:

- La empresa tiene identificado y documentado las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en fuentes externas, como el FURAG.
- La rendición de cuentas de la empresa se realiza conjuntamente con la rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal, o cuando desde el Concejo se requiere, por tal motivo no se tiene estipulado la periodicidad de elaboración.

4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Con relación al autodiagnóstico diligenciado se identificó que:

- La empresa tiene asignada un área de planeación como responsable de liderar el proceso de seguimiento y evaluación en la entidad.
- Se tienen diseñados los diferentes métodos cuantitativos y cualitativos de seguimiento y evaluación de la gestión y el desempeño institucional a través de indicadores.
- Se tienen identificados los indicadores, a partir de su aplicación, y los avances alcanzados en torno a los objetivos y resultados.
- Se realizan auditorías internas como parte del proceso de evaluación de resultados institucionales y se utiliza dicha información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación para rendir cuentas a la ciudadanía y a los organismos de control.
- La empresa evalúa los logros, metas y resultados obtenidos en su planeación a fin de identificar las brechas entre los resultados alcanzados y los objetivos planteados.

Debilidades:

- Integrar al plan de capacitaciones actividades basadas en los ejercicios de seguimiento y evaluación.
- Es necesario promover y realizar campañas de autoevaluación a cada líder de proceso en aras de mejorar el desempeño institucional, de tal manera que los responsables de proceso sean conscientes de la necesidad de evaluar para mejorar y lograr resultados.

5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.1 GESTIÓN DOCUMENTAL

De acuerdo con el autodiagnóstico la empresa cuenta con:

- Política de Gestión Documental establecida.
- Los temas de Gestión Documental fueron tratados en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo o en reuniones del Comité Interno de Archivo.
- Elaboración, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de la Tabla de Retención Documental - TRD.
- Normalización de la producción documental (recepción, radicación unificada, consecutivos, formatos).
- Actualización de Tablas de Retención Documental.
- Implementación de los requisitos de integridad, autenticidad, inalterabilidad, disponibilidad, preservación y metadatos de los documentos electrónicos de archivo en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico.
- Facilidad de acceso y consulta de la información de archivo.
- Sensibilización y capacitación de funcionarios sobre archivo.

Debilidades:

- Está pendiente la elaboración del Plan Institucional de Archivo de Serviciudad - PINAR, sin embargo, este Plan está en proceso de contratación.
- Elaborar el inventario de la documentación en formato FUID.

- Establecer mecanismos de control y restricción para el manejo de la información electrónica de la Empresa (Actividad que se desarrollará en el marco del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información).

5.2 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- La empresa cuenta con una dependencia encargada exclusivamente de atención al ciudadano.
- La empresa responde los Derechos de Petición en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la recepción.
- La empresa conoce el número de días hábiles que se demora en promedio la respuesta de una solicitud de información, y éste es publicado en el informe semestral de PQRS, así mismo, este informe evidencia los días de respuesta, la cantidad, entre otras cosas.
- La empresa lleva registro de todos los PQRS presentados, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía. Ejemplo: presencial, telefónico, sitio web, correo electrónico etc.
- Existe en el sitio Web Oficial una Sección identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a la Información Pública".
- Los funcionarios al interior de la entidad consideran la transparencia y el acceso a la información como una herramienta fundamental para mejorar la democracia, la rendición de cuentas, prevenir la corrupción y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- La entidad ha publicado en su sitio Web los informes de gestión, evaluación, auditoría y planes de mejoramiento.

Debilidades:

- Es necesario determinar estrategias (jornadas pedagógicas, capacitaciones, carteleras informativas), con las cuales se pueda empoderar a los funcionarios sobre el significado que tiene para los servidores el ejercicio de la función pública y su responsabilidad con la ciudadanía.
- Capacitar y promover a todos los funcionarios de la empresa en temas de Transparencia y acceso a la información.
- Publicar en el sitio Web: El calendario de actividades enfocadas a la comunidad, ofertas de empleo, Informe de rendición de cuentas, escala salarial de funcionarios y contratistas, informes de empalme, costos de reproducción de la información, entidades q vigilan la empresa, gestión contractual SECOP.

6. CONTROL INTERNO

La oficina de Control Interno de Gestión ha realizado todas las funciones que están bajo su responsabilidad, es por ello que desarrolló y analizó, conjuntamente con cada una de las áreas, la herramienta propuesta por la DAFP de autodiagnósticos, con el propósito de identificar las áreas que se deben ser reforzadas, y la determinación de una línea base para el logro de los objetivos.

Por tal motivo y de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el área de Control Interno de Gestión y el área de Planeación de Serviciudad, unieron esfuerzos para implementar dicho modelo, y se estableció un cronograma de ejecución y desarrollo.

Por otra parte, el área de Control Interno de Gestión, ha continuado con las Auditorias estipuladas en el Plan Anual, y adicionalmente ha realizado aquellas solicitadas específicamente por la Gerencia, al igual se ha seguido realizando los seguimientos tanto de los Planes de Mejoramiento Interno, como a los planes de interpuestos por la Contraloría.

Recomendaciones:

- Se recomienda dar primordial atención al desarrollo e implementación del MIPG, así mismo estar atentos a cualquier actualización o cambio tanto en el modelo como en la normatividad con el propósito de cumplir con los requerimientos.
- Continuar con la sensibilización y apoyo continuo a los funcionarios de la empresa con respecto al autocontrol, autoevaluación y autorregulación de sus procesos, con el propósito que sean una base para el desarrollo efectiva de la entidad.
- Se recomienda dar cumplimiento y mantener actualizados los planes de mejoramiento establecidos por cada área, tanto internos como externos.
- Se recomienda seguir fortaleciendo el SSGST, abarcando todos los puntos que intervienen en éste, manteniendo al día los indicadores y haciendo el respectivo seguimiento de todas las labores del sistema.
- Se recomienda aumentar el personal del área de talento Humano, ya que una vez analizado el respectivo autodiagnóstico, se evidenció que existe una cantidad de actividades a realizar para dar cumplimiento a la normatividad vigente, y que debido al déficit de personal su ejecución puede ser tardía.
- Es necesario seguir con los programas de SGSST, como visitas médicas de control en las áreas de trabajo, realización de batería Psicosocial, verificación de elementos de trabajo, entre otros.
- Divulgación constante del Código de Ética y de buen gobierno a los funcionarios, que por cambios administrativos ingresan nuevos a la entidad y esto genera dificultad de apropiación del sistema, así como recordar a cada uno de los funcionarios antiguos sus deberes y sus derechos.
- Se recomienda incluir en el presupuesto los rubros requeridos para el desarrollo y la implementación de las mejoras en tecnologías de la información, al igual que continuar con el desarrollo de lo concerniente a gestión documental.



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



- Es necesario continuar con la ejecución del Plan de Capacitaciones dirigidas a todas las áreas.

Andrés Felipe Zuluaga Montoya
Asesor de control interno de Gestión
Serviciudad E.S.P
noviembre de 2018

