



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



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
SERVICIUDAD E.S.P
LEY 1474 DE 2011 – LEY 1499 DE 2017
ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA**

INFORME PORMENORIZADO DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SERVICIUDAD E.S.P, en cumplimiento de lo dispuesto en al Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe Pormenorizado del estado del Sistema del Control Interno de Gestión, con corte a Julio de 2019, conforme con los avances establecidos en el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Serviciudad E.S.P, continua con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por lo cual, se ha realizado seguimiento continuo a las metas propuestas desde la implementación del MIPG.

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 avance de los lineamientos del MIPG, sus siete (7) dimensiones las cuales hace parte el Control Interno y sus dieciséis (16) políticas.

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.

1. TALENTO HUMANO

1.1. Gestión del talento humano

Se evidenciaron los siguientes avances:

- Se encuentra en desarrollo la auditoria a la gestión de talento humano, la cual tiene como objetivo de evaluar la eficacia y eficiencia en la gestión realizada en Talento Humano, la efectividad de los controles e indicadores, así como verificar los avances en los planes, programas y proyectos requeridos por Ley, y cargue de información solicitada por entes de control.
- Se han realizado jornadas de inducción y reinducción, en especial al personal operativo.
- Se realizó el proceso de ascenso para el cargo de profesional de Control Interno de Gestión, dicho proceso fue liderado por el Comité de ascensos, los cuales evaluaron diversos puntos para calificar y elegir a la persona idónea para ocupar el cargo.
- Se ha venido realizando el Comité de Convivencia de acuerdo a lo establecido, las fechas de reunión de dicho Comité fueron, 27 de Marzo, 9 y 10 de abril con la participación de la ARL.
- Se está realizando la actualización de cada uno de los planes establecidos para el desarrollo del MIPG:
 - ✓ Plan de Bienestar e Incentivos.
 - ✓ Plan de Vacantes.
 - ✓ Plan de Capacitaciones.
 - ✓ Plan de Desvinculación Asistida.
 - ✓ Plan de Previsión de Talento Humano.
- De acuerdo con los resultados entregados en la auditoria al SG – SST, se evidenció que estaba pendiente por documentar y desarrollar diferentes puntos, por lo cual se suscribió un Plan de Mejoramiento, al cual se le realizó

el respectivo seguimiento, y este quedo en un porcentaje de avance del 80%, este plan será verificado nuevamente en el Mes de Septiembre; así mismo se realizó la contratación de un Profesional experto en archivística, el cual se encargará de adecuar las Tablas de Retención Documental, con el propósito de que se pueda abarcar toda la documentación requerida en el sistema.

- Se desarrolló la semana de la salud, del 17 al 21 de Junio, en el cual se realizaron las siguientes actividades:
 - ✓ Tamizaje de seno.
 - ✓ Lodoterapia para rostro y manos.
 - ✓ Examen médico general.
 - ✓ Examen de optometría.
 - ✓ Rumbo terapia.
 - ✓ Masajes corporales.
 - ✓ Capacitaciones de prevención de cáncer.
 - ✓ Capacitaciones de prevención de alcoholismo.
 - ✓ Desparasitación.
 - ✓ Limpiezas faciales.
 - ✓ Se realizó la actividad de cierre.



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





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



SEMANA DE LA SALUD



17 al 21 de junio

1.2. Integridad

- Se cuenta con una Cartilla de Código de Integridad, el cual debe ser socializado a todo el personal de la empresa.

 <p>DILIGENCIA</p>		
<p>5. Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.</p>	<p>Los servidores públicos somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar.</p> <p>Es por esto que este Código es tan importante. Llévelo contigo, léelo, entiéndelo, siéntelo y vívelo día tras día.</p>	
<p>¿Alguna vez te has preguntado exactamente que significa e implica ser servidor público?</p>		<p>CÓDIGO DE INTEGRIDAD VALORES DE SERVICIO PÚBLICO</p>
<p>“Ser” servidor público implica y requiere un comportamiento especial, un deber ser particular, una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público.</p>	<p>Control Interno de Gestión / Subgerencia de Planeación MIPG Febrero de 2019</p>	<p>2019</p>

<p>En aras de fomentar y afianzar los valores del servidor público al interior de la empresa, se presenta el código de valores, emitido por el DAFP en busca de alcanzar cambios concretos en la percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos.</p>  <p>VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO</p> <ol style="list-style-type: none"> Honestidad Respeto Compromiso Justicia Diligencia 		 <p>HONESTIDAD</p> <p>1. Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.</p>  <p>RESPECTO</p> <p>2. Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.</p>	 <p>COMPROMISO</p> <p>3. Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.</p>  <p>JUSTICIA</p> <p>4. Justicia: Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.</p>
--	--	--	--

- En miras de la mejora continua, se está desarrollando un procedimiento para la realización de evaluación del desempeño.

Debilidades:

- Ajustar y actualizar el Manual de Funciones conforme a las actividades que cambiaron en los diferentes puestos de trabajo.
- Elaborar el Plan de Monitoreo y Seguimiento del SIGEP.
- Está pendiente por socializar y enfatizar en el Código de Integridad a todos los trabajadores de la empresa.

- Se requiere darle prioridad y agilizar la documentación de los diversos planes exigidos por el MIPG.
- Es necesario acelerar la actualización del Código de Integridad y socializar a todos los empleados y contratistas.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1. Direccionamiento y planeación

- Se continúa con lo establecido en el Plan Estratégico del año 2016-2021, el cual está publicado en la página web, el cual no cuenta con modificaciones a la fecha.
- 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, por tal motivo, en la vigencia 2019, se están realizando cambios en lo referente a cobertura de wifi en las oficinas, se solicitaron unas cotizaciones a diferentes empresas de desarrollo web, con el propósito de que la pagina de la empresa cuente con todos los requerimientos de ley.
- 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.
- Se realizó seguimiento a los indicadores establecidos desde el Área de Planeación, por medio de las auditorias realiza a las diferentes áreas, y

se determinaron los puntos a mejorar y con ello mejorar la efectividad de los mismos.

- Se continua con publicación de los resultados de los indicadores, de acuerdo con los requerimientos de los diferentes entes de control.
- Se suscribieron dos (2), nuevos planes de mejoramiento, de acuerdo con lo evidenciado por la Contraloría, y se están realizando los seguimientos pertinentes, en las fechas estipuladas por la Contraloría, con el apoyo de cada uno de los lideres a intervenir.
- 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.
- 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 atiende todo tipo de inquietudes.



- Se realizaron vistas a las instituciones educativas, con el propósito de fomentar el reciclaje y los buenos hábitos en el hogar.



2.2. Plan anticorrupción

- Se realizó y se publicó en la página Web de la entidad, el seguimiento al Plan Anticorrupción por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión el 30 de Abril 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.

- La página Web de la entidad cuenta con el botón de Transparencia y Acceso a la Información, en el cual se publica diversa información de carácter informativo, dicho botón tiene como propósito dar a conocer a toda la ciudadanía todas las acciones que son adelantadas y ejecutadas en la empresa y que evidencian la transparencia en las mismas.
- En la página Web se publican todos los informes requeridos por Ley, así mismo se evidencia todas las acciones realizadas por la empresa, como lo son jornadas de recolección de residuos especiales, corte de césped, tala de árboles, y demás.



- Se publican en la página Web los planes de:
 - ✓ Acción.
 - ✓ Estratégico.
 - ✓ Seguridad vial.
 - ✓ Contingencia.
 - ✓ Anticorrupción.
 - ✓ Compras.

- Se continúa con en la actualización del Código de Integridad por lo cual está en el proceso de reajuste, capacitación, socialización, mesas de fomento al código de integridades y empoderamiento del mismo.

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, dado que ya se realizaron todos los mapas de riesgos, sin embargo, el sistema como tal no se ha establecido.
- 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.

3. GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

3.1. Gestión presupuestal

- Para el 2019 se adoptó un presupuesto por medio de la Resolución 505 del 28 de Diciembre de 2018, *“Por la cual se desagrega el presupuesto de ingresos y gastos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, de la empresa Serviciudad E.S.P., para la vigencia fiscal del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2019”*.

- Se tiene publicado en la página Web, los informes financieros de todos los años, desplegando de cada uno de ellos los estados financieros mes a mes.
- Así mismo se publicó la resolución 021 del 14 de Enero de 2019, por medio del cual se adopta el Plan de Compras para la vigencia 2019, en este se estipulan los rubros, el valor y el destino que se le va dar a cada una de las inversiones, también cuenta con un objetivo, política, cobertura, plan de compras y periodo en que rige.
- Las solicitudes del Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP tienen la firma del ordenador del gasto, el Jefe de Presupuesto, es quien expide el Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
- Se evidenció el cargue de la información requerida por Ley, frente al ámbito de contabilidad, en los periodos establecidos, así mismo se realizó la publicación de los planes de mejoramiento requeridos al área financiera desde la contraloría.

3.2. Gobierno digital

- La entidad se encuentra en el proceso de cotización para un contrato enfocado al desarrollo Web, el cual tiene como propósito adecuar la página Web de la entidad bajo todos los requerimientos de ley.
- El Área de Sistemas fortaleció su proceso con la documentación del procedimiento de mantenimiento, al igual que el uso adecuado del formato de mantenimiento, donde se evidencia la fecha y hora, el equipo verificado, y la firma de la persona beneficiada.
- Se ha realizó la compra de diferentes equipos de cómputo, buscando como finalidad actualizar la tecnología de la empresa.

- La entidad ha venido avanzando en la documentación e implementación del PETI, gestionando de forma efectiva los recursos para dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

3.3. Defensa jurídica

- Se continúa dando cumplimiento al Comité de Conciliación de la empresa, en la periodicidad establecida y desarrollándose bajo las funciones para lo cual fue creado.
- Desde el Área Jurídica se encuentra en proceso la actualización del normograma de la entidad, el cual será publicado en la intranet de la entidad, para que pueda ser consultado de forma constante.
- La empresa continua con su equipo de abogados, encargados de dar tramite a todos los procedimientos jurídicos en los cuales se pueda ver afectada la empresa.
- Se evidencia que todos los requerimientos enviados desde los diferentes entes de control se les ha dado respuesta clara y oportuna, dando cumplimiento al debido proceso.
- Se asistió y se participó del Congreso Nacional - Código General Disciplinario Ley 1992 de 2019, el cual se desarrolló en la Fundación Universitaria del Área Andina.
- Las diferentes áreas asistieron al XXI Congreso Nacional de Servicios Públicos, ANDESCO, donde se trataron diversos temas, entre ellos se trataron temas de índole jurídico.

3.4. Servicio al ciudadano

- Se continúan realizando los encuentros con la comunidad por medio del programa mi Dosquebradas limpia, en el cual además de recibir y solucionar situaciones de la comunidad, se realiza la capacitación sobre el buen manejo de los residuos a los usuarios.



- Se realiza de forma semestral el informe de las PQRS, el cual es publicado en la página web, y esta evidencia los meses con mayor cantidad de PQRS, el servicio mas afectado, así como el tiempo de respuesta, adicional al informe estadístico se determinan unas oportunidades de mejora y se verifica semestre a semestre que se estén llevando a cabo estas tareas.
- Se continúa desarrollando el Plan de Participación con su respectivo cronograma de actividades, en las cuales se evidencian los espacios establecidos para encuentros con la comunidad.
- En las actividades establecidas, también se encuentra determinadas la realización de capacitaciones en las instituciones educativas y empresas del municipio.

MÁS DE 80 TRABAJADORES DEL GREMIO LOGÍSTICO YA SABEN EN QUÉ CONSISTE LA CULTURA DEL USAR Y EL TIRAR



La empresa de distribución y mensajería Envía, en el marco del Plan Ambiental 2019, le abrió las puertas a la Campaña Mi Dosquebradas Limpia, con el fin de conocer los hábitos de consumo responsable, concientizarnos a tirar menos basura y ser unos consumidores más responsables.

- En la página Web, se publican boletines informativos, en los cuales se anuncian las suspensiones, o reparaciones a realizar en los diferentes barrios, así mismo esto es comunicado por redes sociales y emisoras locales.

SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA EN ALGUNOS BARRIOS



Suspensión Programada
En los siguientes barrios:
• **Ver listado anexo**

Motivo:
Se requiere realizar empalme en diámetro de 150 m.m., en material PEAD. (sector: Jotagallo calle 9).

Fecha: **sábado, 6 de julio de 2019.**
Hora: **10:00 a.m. a 1:00 p.m., aproximadamente.**

¡ Gracias por su comprensión ! Estamos trabajando para prestar un mejor servicio.

MADECO INGENIERÍA PBX: 332 21 09
SERVICIOS @SERVICIUDAD www.serviciudad.gov.co

Serviciudad informa a la comunidad que, con el propósito de garantizar la continuidad y calidad en el servicio, se requiere realizar empalme en diámetro de 150 m.m., en material PEAD. (sector: Jotagallo calle 9).

Fecha: sábado, 6 de julio de 2019.

Hora: 10:00 a.m. a 1:00 p.m., aproximadamente.

SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA EN ALGUNOS BARRIOS



Suspensión Programada
En los siguientes barrios:
• **Ver listado anexo**

Motivo:
Reparación de la aducción N°2 del río Campoalegrito, a cargo de Empocabal.

Fecha: **jueves, 4 de julio de 2019 a viernes, 5 de julio de 2019.**
Hora: **8:00 a.m. a 8:00 a.m., aproximadamente.**

¡ Gracias por su comprensión ! Estamos trabajando para prestar un mejor servicio.

MADECO INGENIERÍA PBX: 332 21 09
SERVICIOS @SERVICIUDAD www.serviciudad.gov.co

Serviciudad informa a la comunidad que, con el propósito de garantizar la continuidad y calidad en el servicio, se hará reparación de la aducción N°2 del río Campoalegrito, a cargo de Empocabal.

Fecha: jueves, 4 de julio de 2019 a viernes, 5 de julio de 2019.

Hora: 8:00 a.m. a 8:00 a.m., aproximadamente.

- Con el propósito de que los ciudadanos cuenten con información de la empresa, la página Web cuenta con el botón de transparencia y acceso a la información.

3.5. Tramites

- La empresa ha solicitado la cotización a desarrolladores Web, con el propósito de que adicional a la actualización de la página Web, pueda ser un aporte y avance en lo referente a la racionalización de tramites, en la cual se puedan atender de forma directa y eficiente las solicitudes de los usuarios.
- Con respecto al proceso del MIPG, se está realizando la revisión constante del autodiagnóstico de tramites, con la finalidad de verificar, el cumplimiento de la dimensión y analizar componentes que quedan por finalizar.
- Se realiza constante revisión de la normatividad vigente, con el propósito de tener al día, los requerimientos y documentación, que minimiza el tramite y permita a los usuarios acceder a los servicios de una forma ágil.

3.6. Participación ciudadana

- Desde el Área Comercial se desarrolla a través de las comunas del Municipio, diferentes actividades de encuentro con la comunidad en los cuales se dan a conocer nuestros servicios y las actividades asociadas a ellos, como lo son: conocimiento de la factura y las metodologías para la liquidación mensual de estas, así mismo se informa a la comunidad sobre las nuevas actividades relacionadas con el servicio de aseo, (limpieza Urbana).
- De la misma manera estos encuentros permiten dar a conocer a la comunidad las inversiones proyectadas desde la empresa en materia de acueducto y alcantarillado, lo que permitirá un mejoramiento de la prestación de los servicios, en lo relacionado a la cobertura, continuidad, y saneamiento básico, así mismo el crecimiento del municipio.
- Se realizan capacitaciones constantes al personal operativo y administrativo del área comercial, en los temas relacionados a la atención y participación del ciudadano.
- Desde el proceso de mercadeo se informa a los usuarios sobre el impacto y las disponibilidades con las que cuenta la empresa, con respecto a los nuevos proyectos constructivos.
- Desde el área de comercial se están publicando video tips donde se le dan diferentes tipos de recomendaciones sobre el buen uso de los servicios que presta la empresa.

3.7. 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.
- Así mismo por medio de los encuentros comunitarios la empresa realiza pequeñas rendiciones de cuentas, dirigidas a la comunidad a la que están visitando.

Debilidades:

- Es necesario que la empresa realice la contratación de un desarrollo para el ajuste del sistema contable, en especial el módulo de costos.
- Se requiere ajustar los módulos de comercial con los de contabilidad, ya que debido a que los sistemas son diferentes, la información de los sistemas no cruza de forma inmediata pues uno esta unos ciclos mas adelantado que el otro.
- Si bien la empresa viene adelantado los diferentes procesos en temas de gobierno digital, es necesario reorganizar el área de sistemas, dividiendo ésta en dos grupos, para tecnología de la información TI y otra dedicada al soporte técnico de la empresa.
- En cuanto a la defensa jurídica se evidenció que es una política que se encuentra algo detenida, y es necesario darle algo más de agilidad.
- La empresa requiere realizar, implementar mecanismos que mejoren la atención de los usuarios, y que permitan agilizar los procesos internos, optimizando la atención de estos.

- 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.
- 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.
- 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.
- En lo referente a la participación ciudadana, es necesario reforzar las capacitaciones a los usuarios, con el propósito de enfatizar y dar a conocer los servicios y procesos que realizamos en Pro del bienestar de nuestro Municipio.

4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

- Desde el Área de Talento Humano se está desarrollando el procedimiento para la realización de evaluaciones de desempeño, con el cual se puedan evidenciar oportunidades de mejora en los trabajadores.
- El Área de Planeación realiza constantemente revisión y seguimiento a los indicadores de todas las áreas, con el propósito de evaluar el desarrollo y avance de la entidad.

- Se toman decisiones, se identifican controles o mejoran procesos, con base a el resultado de los indicadores.
- Se continúa ejecutando el plan de auditorías, de acuerdo a lo planeado, estas auditorias son la base para la toma de decisiones empresariales, y así mismo cuentan con sus respectivos planes de mejoramiento los cuales generan oportunidades de mejora en los diversos procesos.
- Se realiza el seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos frente a la Contraloría y se verifican que se estén realizando las acciones esperadas.
- La empresa realiza de forma adecuada los comités establecidos en las diferentes áreas y con ello se toman decisiones empresariales.

Debilidades:

- Dado el poco personal en el Área de Control Interno de Gestión, no se pueden abarcar todas las auditorias que se esperarían, sin embargo, el área cumple con el requerimiento de Ley (5 auditorias), pero existen algunos temas que no pueden profundizar debido a la falta de personal.
- 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 del proceso sean conscientes de la necesidad de evaluar para mejorar y lograr resultados.

5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.1. Gestión documental

- Se realizó la contratación de un profesional, que se encargara de la adecuación y actualización de las tablas de retención documental, con el propósito de que todo el sistema de gestión documental avance.
- Se verificó una mejora significativa en la activación de toda la documentación perteneciente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, el cual contaba con un alto grado de desorganización.
- Se solicitaron actualizaciones y/o modificaciones al Sistema Documental de la Empresa (SAIA), buscando así mejorar las falencias identificadas.

5.2. Transparencia y acceso a la información

- Todos los informes, reportes, planes, programas y proyectos son publicados en la página Web, así mismo si por algún motivo alguna información no reposa en la página Web, ésta podrá ser solicitada por medio de una PQRS, donde se le dará respuesta a la solicitud en los términos establecidos por ley.
- El informe sobre las PQRS, es publicado en la página Web de la empresa, con el propósito de que los ciudadanos verifiquen el funcionamiento y seguimiento que se les realiza a las mismas.
- Como avance en la política de transparencia y acceso a la información, los usuarios cuentan con un botón de la página Web, en el cual pueden realizar el seguimiento a sus solicitudes.
- La página Web de la entidad cuenta con un link donde pueden consultar los procesos de contratación pactado entre la empresa y un tercero.

- Así mismo la empresa publica la normatividad aplicable en cuanto a la contratación, con el propósito de que usuario, contratistas y de más personas interesadas conozcan las condiciones aplicables para cada una de las modalidades de contratación.

Debilidades:

- Continúa la debilidad en cuanto a la publicación de: 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 que vigilan la empresa, gestión contractual SECOP.
- Falta dar el uso adecuado de las políticas de gestión documental, las cuales fueron definidas por medio de los manuales e instructivos, a través del aplicativo SAIA.
- Aun no se ha llevado a cabo la contratación del personal delegado para la actualización de la pagina Web, con todos los requerimientos exigidos por ley.

6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Desde el área de talento humano se tiene programado dar inicio al desarrollo del programa de gestión del conocimiento, el cual busca transmitir los conocimientos internos y externos, a través de la inducción, reinducción, capacitaciones, uso de nuevas tecnologías y materias primas que fomentan el desarrollo del personal al igual que la modernización de la empresa.

Así mismo los cambios y actualizaciones generados por normatividad, nos conllevan a generar la permanente capacitación y nos permite asociarnos con entidades del estado, universidades y empresas con conocimientos amplios en los nuevos requerimientos.

7. CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Desde el Área de Control Interno de Gestión se continua con la realización de las auditorias de acuerdo a la programación anual, así mismo se realiza continuamente seguimiento a los planes de mejoramiento de la Contraloría y los propios.

El desarrollo de las auditorias se ejecuta de acuerdo con la programación realizada desde el inicio de año, y de acuerdo con las condiciones y requerimientos de las auditorias, al momento se ha realizado tres (3) auditorias y diversos planes de mejoramiento.

Se realizó la publicación de los informes pertenecientes al primer cuatrimestre del año, y se dio cumplimiento a todas las exigencias de ley.

Se le está realizando el seguimiento al buzón de sugerencias, en el cual se tiene en cuenta las peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios.

Así mismo desde el Área de Control Interno de Gestión se le realiza seguimiento y control a todos los informes que son reportados desde las diferentes áreas, con el propósito de identificar que los reportes estén al día.

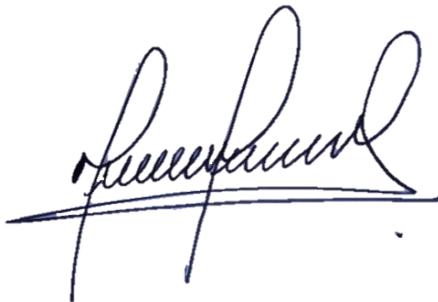
En contexto del control y seguimiento se realiza de forma anual la verificación y actualización de los mapas de riesgos.

Recomendaciones:

- Seguir avanzando con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y continuar con el monitoreo de cada una de las acciones del mismo.
- 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 efectivo de la entidad.

- Continuar con el seguimiento y control de todos los procesos y actividades de acuerdo con las áreas, con la finalidad de identificar y establecer las oportunidades de mejora y los cambios a realizar por área.
- Aprovechar al máximo el apoyo y conocimiento del Profesional designado para la actualización de las tablas de retención documental, archivo y en general todo el sistema de gestión documental.



Andrés Felipe Zuluaga Montoya
Asesor de control interno de Gestión
Serviciudad E.S.P
junio de 2019.