



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



Vigilado  
Superservicios



**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**

INFORME PORMENORIZADO DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA LA SERVICIOS PÚBLICOS SERVICIUDAD ESP, 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, conforme con los cambios establecido por el modelo de MIPG y en concordancia a la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI – Decreto 943 de mayo 21 de 2014.

En búsqueda de la mejora continua Serviciudad E.S.P, se encuentra en el proceso de adaptación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y la integración del MECI con el sistema de gestión de la calidad; para lo cual se han venido adelantando las reuniones pertinentes con los líderes de cada proceso y así poder delegar funciones con respecto al modelo; la oficina de Control Interno de Gestión, hace parte de Comité de Control Interno del Sector Central, direccionada por la oficina de Control Interno de la Alcaldía y los entes descentralizados de ésta, el cual tiene como objetivo la revisión de los procesos y procedimientos de las entidades de acuerdo al Modelo Estándar de Control Interno MECI y el MIPG, así como definir las políticas de acuerdo a la Norma, verificar la normatividad vigente, coordinar y gestionan actividades necesarias para el correcto funcionamiento y la implementación del modelo, de acuerdo a los objetivos de este sistemas, además se asigna tareas con el fin de establecer estrategias de articulación y coordinación de las entidades que lo integran, con el propósito poder desarrollar el MIPG.

Serviciudad E.S.P, en permanente búsqueda de la mejora continua, maneja estándares de calidad, bajo los cuales se encuentra certificado en las normas nacional e internacional de ISO 9001:2008, y en la gestión pública bajo NTCGP 1000:2009, con los cuales certificaron los temas de 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.





## ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN CON LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO -MIPG

En el avance de la articulación de los sistemas de gestión con respecto al sistema de control interno, en cumplimiento con 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, la 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.

Serviciudad E.S.P, se ha venido capacitando por medio de los diplomados realizados por el DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública), en vinculación con la ESAP (Escuela Superior de Administración Pública), con el propósito de darle mayor fluidez al inicio y desarrollo del modelo, además de determinar los puntos claves que permitan establecer un progreso continuo y efectivo para la organización; por lo anterior la entidad se encuentra realizando reuniones constantes para definir responsabilidades, y con ello poder adoptar el modelo y por ende crear el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y los demás actos administrativos que tengan relación, es decir institucionalizar el modelo, adicional esto, se están realizando los autodiagnósticos por cada una de las dimensiones, con el fin de determinar el estado de desarrollo frente a temas puntuales de gestión y con base en ello establecer las medidas y las acciones que permitan el mejoramiento de cada dimensión; cabe resaltar que por lo complejo y el extenso desarrollo de los mismos, la entidad no ha concluido estos, pero se encuentra en este proceso y ha tenido grandes avances.

Por otra parte, y en cumplimiento con las funciones pertenecientes a la oficina de Control Interno De Gestión, se encuentra en el desarrollo de las auditorias 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

A continuación, se despliegan las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

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

## TALENTO HUMANO

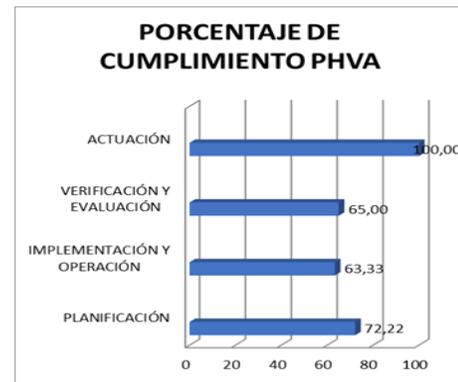
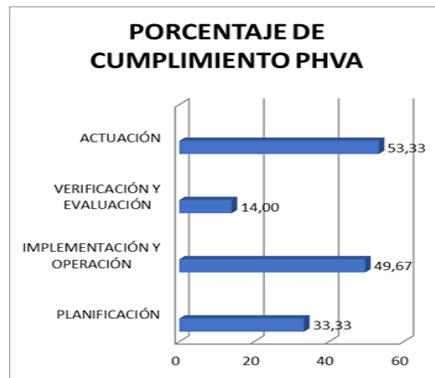
- Se realizó el comité de convivencia el día 8 de junio de 2018, en el cual se delegaron tareas pendientes por ejecutar, y cada uno de los miembros del comité deben ser responsables de su realización, sin embargo, no se determinó la nueva fecha de reunión, hasta no haber culminado las actividades pendientes.
- En referencia a las capacitaciones y entrega de cartillas del código de ética y buen gobierno, fueron realizadas en los meses de junio, julio y agosto del año 2017, y se programó las próximas capacitaciones y entregas de acuerdo al plan de inducción y reinducción en el mes de agosto de 2018.
- El plan de bienestar para los trabajadores, favoreció para el primer 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.
- En lo corrido del año 2018 se ha vinculado a la planta de personal fija de Serviciudad E.S.P., un auxiliar administrativo y un conductor para carro recolector.

- El programa de inducción y reinducción se encuentra en desarrollo ya que fue modificado en su totalidad para dar aplicación a todos los temas relacionado con el puesto de trabajo, se espera estar totalmente desarrollado y documentado en el mes de agosto de 2018, por lo cual se realizaron 10 encuestas por cada eje temático con el propósito de determinar las capacitaciones a realizar por cada área.
- Dando cumplimiento a lo establecido al decreto 1072 de 2015, se realizó la verificación del seguimiento al diagnóstico inicial al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo anterior realizado a los 30 días del mes de junio del 2018, donde arrojó los siguientes resultados de acuerdo al ciclo PHVA:
  - **Planificación**  
Según el diagnóstico realizado al Sistema de Gestión de Seguridad Y Salud en el Trabajo, del 100% evaluado en el primer informe pormenorizado del año, se había dado un cumplimiento del 33,33% y a la fecha se encuentra en un cumplimiento del 72,22% lo cual indica que existe un avance del 38,89%.
  - **Implementación Y Operación**  
En el hacer del éste ciclo encontramos que de un 100% evaluado, se tenía un cumplimiento del 49,67%, y para la fecha se tiene un cumplimiento del 63,33%, lo que indica un avance del 13,66%.
  - **Verificación Y Evaluación**  
En la verificación y evaluación del sistema se encontró un cumplimiento porcentualmente bajo, ya que del 100%, se estaba cumpliendo en un 14% y a este corte el cumplimiento es del 65%, lo que indica un avance del 51%, sin embargo, aún se encuentra en proceso la implementación de los indicadores que evalúan la estructura, el proceso y el resultado del SG – SST, y tener evidencias de los seguimientos de las actividades por parte del COPASST.

### ➤ Actuación

Según los aspectos evaluados en este ítem, de un 100% en el primer corte, se cumplía con el 53,33%, sin embargo, a la fecha el cumplimiento es del 100%, lo que indica un avance del 46,67%, en lo cual se debe mantener el SG-SST, destinando los recursos necesarios, realizando las auditorias pertinentes, generando las acciones preventivas y correctivas necesarias en la identificación y el análisis de las causas fundamentales de las no conformidades.

A continuación, se presentan los cuadros comparativos de los avances obtenidos durante el vigente año:



- Las actividades referentes al SG-SST para el segundo cuatrimestre del año, y que se culminaron a cabalidad durante este periodo fueron las siguientes:

- Manual del contratista
- Matriz de asignación de responsabilidades
- Política de prevención de acoso laboral
- Manual del comité de convivencia
- Manual de convivencia laboral
- Reglamento interno del comité de convivencia laboral
- Modificación del procedimiento de requisitos legales
- Formato de selección de contratistas
- Formato de hoja de vida de brigadistas
- Formato de acta de conformación de la brigada de emergencias
- Modificación del manual de inducción y reinducción
- Formato de evaluación de la inducción a los funcionarios
- Formato de evaluación de los funcionarios a la inducción recibida

- Formato de certificado de la inducción y reinducción
  - Formato de inspección a extintores
  - Manual de conformación y funcionamiento del COPASST
  - Procedimiento de revisión por la alta dirección
- Así mismos 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.
    - Política 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.
  - Se han realizado diversas capacitaciones por parte del SGSST, con la finalidad de dar a los funcionarios y en si 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)

- 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 realizo la última reunión del COPAST el día 25 de junio de 2018, con todos los integrantes del comité, en el cual se da informe de los hallazgos más relevantes, y se sensibiliza sobre la importancia del cumplimiento de las actividades del COPAST y sus buenas practicas.
- 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 al 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, y se espera realizar al 100% de los funcionarios de Serviciudad E.S.P, al finalizar el presente año.
- En relación a los seguimientos de enfermedades laborales de los funcionarios de Serviciudad ESP, se está desarrollando un proceso en el cual se cuenta con el apoyo de dos médicos laborales, ambos suscritos a la ARL al cual está afiliada la empresa; el resultado de los seguimientos se evidenció mediante una mesa laboral realizada el día 27 de abril del 2018, con el propósito de actualizar el estado de las condiciones de salud de los 5 funcionarios con enfermedad laboral, estos funcionarios fueron citados en abril de este año por medio de un consentimiento informado, en el cual los aceptaron visitar al médico laboral para revisión de sus condiciones y así poder llevar a cabo la mesa laboral.
- 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 24 de octubre de 2017 fue realizado en las instalaciones del área administrativa, y se determinó la programación del próximo simulacro de evacuación de acuerdo con el cronograma oficial con de la ARL, el cual será para el día 23 de agosto del 2018.

#### Debilidades:

- Se debe realizar la actualización y finalización de algunos documentos que forman parte esencial de la estructuran el SG-SST.

- Es necesario realizar socialización de los hallazgos más relevantes del sistema de forma periódica y efectiva, con el acompañamiento de los jefes de área, teniendo como finalidad la comunicación asertiva que minimice y mitigue los efectos de dichos hallazgos.
- Se requieren unos canales de comunicación y una metodología más dinámica en los procesos de capacitación y socialización de las diferentes campañas del SGSST dirigidas a los funcionarios.
- Es importante y pertinente continuar con la realización de exámenes médicos ocupacionales al 100% de los funcionarios de la empresa, con el propósito de determinar dificultades de tipo ocupacional y/o enfermedad laboral, que puedan afectar el óptimo desempeño de las labores en cada puesto de trabajo.
- Es pertinente la verificación en campo y sin previa notificación, del uso de los elementos de protección de los operarios de los diferentes servicios y así poder determinar si los elementos de protección personal están siendo utilizados de la forma adecuada para cada labor.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

### Avances:

- Se continua con lo establecido en el plan de estratégico del año 2016-2021, el cual esta publicado en la página web.
- Se realizo el seguimiento al plan anticorrupción por parte de la oficina de Control Interno de Gestión, con el propósito de verificar el nivel de avance de cada una de las acciones y estrategias a desarrollar, verificando 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.
- El sistema de administración del riesgo se encuentra en proceso de desarrollo, por tal motivo desde el área de Control Interno de Gestión en compendio de cada una de las áreas, se viene adelantando cada uno de los mapas de riegos de la entidad, de los cuales ya se encuentran desarrollados al 100%, los siguientes:
  - ✓ Mantenimiento de vehículos.
  - ✓ Atención al cliente.
  - ✓ Gestión financiera
  - ✓ Mantenimiento equipo tecnológico
  - ✓ Mejoramiento continuo.
- 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, doce (12) se encuentran con un porcentaje de avance del 100%, y solo uno esta pendiente por concluir ya que está en un 90% de avance total, y se espera dar un cumplimiento total en el menor tiempo posible.

- La estructura organizacional de la entidad no ha presentado ningún cambio en lo corrido del año 2018, por lo cual procesos y responsabilidades se mantienen estables, así mismo el mapa de procesos no cuenta con ninguna modificación.



- Se designaron las nuevas tarifas para el año 2018, por medio de la resolución CRA 810 de 2017, en las cuales se tuvieron en cuenta las variaciones de los servicios de acueducto y de alcantarillado, lo cual obedece a la revisión del plan de obras e inversiones que la empresa se compromete a ejecutar a lo largo de 10 años.
- 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 determina el cumplimiento de los objetivos, lo anterior se realiza con base a lo establecido por la Ley.



- Debido a que el proceso de actualización de normograma requiere de cambios permanentes, este se está actualizando de manera constante, sin embargo, no está establecido en un 100%, dada la complejidad de cambio de legislación en las diferentes áreas.
- El área de Control Interno de Gestión, realiza 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, es importante tener en cuenta que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, estableció un plazo para diligenciar una dicha cantidad de formatos, en aras de reducir al cantidad de informes diligenciar, por lo cual desde el área de Control Interno de Gestión, se determinó un plan de acción con el intención de darle cumplimiento a lo establecido por Ley.
- A lo largo del 2018, se ha trabajado de forma constante en el proceso de Tablas de Retención Documental, procurando con esto el uso permanente por parte de los funcionarios y el seguimiento de las mismas por parte del área de Control Interno de Gestión, por tal motivo se ha elaborado un informe sobre los avances y puntos a mejorar desde el área de archivo, este se encuentra publicado en la pagina web de la empresa.
- El área comercial de la empresa, ha mantenido en la búsqueda constante de la mejora continua, desde la atención a los usuarios en el área administrativa, como la prestación de los servicios en cada hogar, y de acuerdo con esto el área de Control Interno de Gestión, realiza seguimiento mensual e informe semestral sobre las PQRS interpuestas por los usuarios, además de identificar el impacto de las mismas, verificado con ello cantidad de PQRS, tiempos de respuesta, motivo, entre otras, esto con el propósito de evidenciar las oportunidades de mejora y los avances logrados.
- 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 realizan 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.



*“Vecino, te invitamos a participar de la campaña Mi Dosquebradas Limpia. Nuestro equipo profesional atenderá peticiones, quejas y reclamos, se financiarán facturas vencidas y daremos capacitaciones en buenas prácticas ambientales.*

**Fecha:** viernes 29 de junio de 2018

**Hora:** 2:00 de la tarde a 7:00 de la noche

**Lugar:** Caseta Comunal / Cancha Múltiple del barrio Santa Isabel”

- Se ejecutaron reuniones entre directivos de la empresa Serviciudad y el administrador del Centro Comercial El Progreso de Dosquebradas, Gabriel Soto, donde la entidad realizó anuncios de gestiones realizadas y que garantizan por cerca de tres décadas agua potable para todos sus usuarios.



- Desde la entidad se brinda el apoyo adecuado a los ciudadanos, en cualquier circunstancia de falla, suspensión o inconveniente alguno, que pueda provocar alguna insatisfacción del usuario, por tal motivo desde la alta gerencia se designa personal tanto operativo como administrativo de forma semanal, proporcionando atención del ciudadano las 24 horas del día.

#### Restablecido el servicio de acueducto en tres barrios de Dosquebradas

Última actualización el Viernes, 15 de Junio de 2018 07:50 |  |  | 



□ Durante la suspensión del servicio se ubicaron tanques móviles en los sectores afectados, también se puso a disposición un carro tanque y un camión del Cuerpo Oficial de Bomberos.



- Desde el área de sistemas, se actualiza constantemente la pagina web, de acuerdo a lo establecido por la Ley, así mismo en aras de mantener la entidad con un funcionamiento adecuado se han sustituidos equipos de cómputo desactualizados y se han instalado nuevos, adicional a esto se realizo la compra de dos (2) licencias que permiten el funcionamiento adecuado de los sistemas.
- Las encuetas de satisfacción a los usuarios correspondientes al año 2018, se encuentra en etapa de planeación, se tiene determinado encuestar a un 2% de los suscriptores de Serviciudad E.S.P, dichas encuetas serán diligenciadas por personal externo y capacitado para la ejecución de estas, la proyección de los resultados de las encuestas se espera tener definida al 100%, entre los meses de agosto – septiembre del presente año.
- El proceso de recepción de PQRS por medio del Call Center, ha mostrado un progreso destacado, puesto que al ser un proceso contratado con un ente externo es difícil realizar un seguimiento y control constante, sin embargo desde el área de Control Interno de Gestión en compendio con el área Comercial, se puedo detectar diferentes falencias en el proceso, entre ellas una de las más relevantes, por la cual se veía afectada la cantidad de PQRS interpuestas en un mes frente a la cantidad real, sin embargo se dio manejo inmediato de este tema, y desde esta fecha se ha evidenciado la mejora de este proceso.
- El área comercial continua con la realización de sus reuniones periódicas con el propósito de verificación de inconvenientes, estudio de los mismos e identificación de soluciones.
- La creación de quiosco virtual se encuentra en proceso de aprobación de gerencia y definición de presupuesto, lo cual se espera que en los próximos meses se pueda realizar este proyecto.

### 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.
- 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.
- La gran cantidad de informes y/o formatos a publicar en la plataforma SUI, requieren de una atención prioritaria, con el propósito de evacuar de forma constante el volumen de los mismos y no ser sancionados por ningún ente competente, y con ello facilitar el seguimiento a este proceso.
- El sistema de gestión documental presenta algunas falencias, que a pesar de no impactar de forma directa la prestación del servicio, requiere de un seguimiento constante para lograr el pleno desarrollo de este proceso.



## GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

Avances:

- *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 del 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 del 2018, con esta resolución ya establecida, se ha venido ejecutando el presupuesto del año 2018.

- *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
- ✓ Imprimas 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 contado con los 10 tramites establecidos desde inicio del año, si embargo trabaja en el desarrollo de la habilitación de otros trámites que permitirían una mejor atención los usuarios.

- *Defensa jurídica:*

La defensa jurídica de la entidad esta custodiada tanto por personal jurídico interno y externo, el cual cuenta con todas las facultades para la defensa de Serviciudad E.S.P; se tiene además toda la normatividad exigida por ley, actos administrativos, resoluciones, comités, políticas, entre otros, con el propósito de brindar los lineamientos necesarios para el buen funcionamiento de la entidad.

Adicional a lo anterior la pagina web cuenta con un botón llamado “contratación”, el cual maneja tres sub botes, los cuales son modificados cada que se existe un cambio que lo requiera:

- ✓ Normatividad:
  - Manual de contratación.
  - Manual de interventoría
  - Modalidades de contratación
  - Políticas y lineamientos de contratación
  - Leyes y resoluciones.
- ✓ Contratación:
  - Contratación: contratos desde el año 2013 hasta el año 2018.
- ✓ Entes de control:
  - Refiere ocho links de diferentes entes de control a nivel nacional, y cada uno de ellos tiene vinculo que nos lleva sus páginas principales.

- *Servicio al ciudadano:*

La atención de servicio al ciudadano, es direccionada por diversos medios, pues la entidad cuenta con 2 sedes de atención al publico (Bosques de la Acuarela y CAM), estas sedes son atendidas por personal capacitado para dar solución y claridad a cualquier inquietud, también desde el área de comercial se presta el servicio de Call center, por medio del cual también tramitan inquietudes, adicional a lo anterior, los usuarios también son atendidos por medio de la pagina web o correo electrónico.



Las respuestas a todas las inquietudes interpuestas por los usuarios son entregadas en el tiempo establecido por Ley, sin embargo, las que por algún motivo no son resueltas en el tiempo estipulado, son notificadas al usuario para informar sobre la extensión de términos de respuesta.

Así mismo y desde la administración, se realizan jornadas de atención a los usuarios, con el propósito de generar encuentros que beneficien a ambas partes, los cuales se desarrollan en diversos lugares del municipio, la invitación a participar en estos espacios, se realizan por diferentes medios de comunicación: página web, radio, y casetas comunales de los barrios a intervenir.

- **Tramites:**

Con respecto a los tramites, en la pagina web de Serviciudad E.S.P, el botón de transparencia y acceso a la información, desprenden un link de “Tramites y Servicios y Atención al Ciudadana”, donde se evidencia los detalles de los servicios brindados directamente los usuarios.

A continuación, se exponen los mecanismos antitramites con que cuenta la empresa para con sus usuarios:

- ✓ Instalación temporal del servicio público
- ✓ Suspensión del servicio público
- ✓ Cambios en la factura de servicio público
- ✓ Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público.
- ✓ Restablecimiento del servicio público
- ✓ Instalación, mantenimiento o reparación de medidores
- ✓ Certificado de paz y salvo
- ✓ Conexión a los servicios públicos
- ✓ Factibilidad de servicios públicos
- ✓ Independización del servicio público



- *Participación ciudadana:*

Los mecanismos por lo cuales se proporciona participación ciudadana se realizan por medio de los encuentros comunitarios, la atención directa en oficinas, lo buzones de sugerencias y la página web.

- *Rendición de cuentas:*

Ya que la entidad se encuentra cobijada por la Ley 142 de 1994, no se esta obligada a realizar una rendición de cuentas, sin embargo en el momento que cualquier ente y/o ciudadano requiere consultar o indagar sobre algún manejo de la entidad, se está presto a responder dicho requerimiento, siempre y cuando este en el alcance de la misma.

Debilidades:

- La entidad debería contar con una página web más didáctica e interactiva con el propósito de facilitar el ingreso de los usuarios a esta, donde exista una participación constante de los funcionarios de Serviciudad E.S.P con los usuarios y/o ciudadanos del municipio, por medio de un Chat en Línea y otras alternativas electrónicas que mejoren la atención.
- El proceso de recepción tramite de las PQRS, debe ser más ágil y oportuno, reduciendo los tiempos de respuesta y la cantidad de PQRS con extensión de términos, proporcionado con esto una atención oportuna los usuarios.
- La ampliación de los horarios del Call center, generarían un acercamiento, una respuesta oportuna y una constante interacción con los ciudadanos.



## EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Avances:

Serviciudad cuenta con diferentes mecanismos para la evaluación de los resultados, iniciando por cada líder de área, los cuales manejan indicadores internos para realizar mediciones de resultados; por otra parte, la publicación de informes son otra forma de evaluación de resultados ya que en estos se evidencian la acciones y oportunidades de mejora de la entidad.

Cada área de la entidad asume la responsabilidad de publicar en las páginas pertinentes sus propios indicadores conforme a lo establecido por la Ley, y así mismo realizarle seguimiento; con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido por la Ley, la oficina de Control Interno de Gestión, confirma que la información solicitada por los entes de control se encuentre publicada en los plazos y de la forma establecida.

Desde el área de control interno se realizan diferentes auditorias enfocadas a diversos temas de cada área, donde el propósito principal es detectar anomalías y oportunidades de mejora que puedan facilitar los procesos y la atención a los usuarios.

la evaluación de la gestión del riesgo es un tema que todavía se encuentra en desarrollo, y en progreso de este, se han adelantado los mapas de riesgo por procesos, sin embargo, existen algunos procesos a los cuales no se les ha realizado el mapa y los cuales están en proceso de desarrollo.

Los mapas de riesgos que están realizados al 100%, son publicados en la página web de la entidad, y son de conocimiento público, estos mapas cuentan con la clasificación del riesgo, las causas, el riesgo, el efecto, los controles, la calificación (probabilidad e impacto), evolución, las opciones de manejo, las acciones, y el seguimiento, en este se identifica el Proceso, Objetivo, Alcance y Responsables.



## Debilidades:

- Se continúan presentando debilidades en los procesos de análisis de riesgo, a pesar de que la administración realiza acompañamiento en dichos análisis, no se realiza un adecuado seguimiento a los controles existentes en los procesos por parte de los líderes.
- Se requiere acompañamiento, capacitaciones y asesorías a cada líder de proceso, para que identifiquen sus riesgos y puedan hacer el seguimiento a sus procesos
- Es necesario realizar el desarrollo completo del sistema de riesgos, y con ello los mapas pendientes por concluir, con el propósito de que cada área conozca sus riesgos y cuente con planes de mitigación inmediatos que promuevan las medidas necesarias para el pleno desarrollo de las actividades.
- Se debe hacer reuniones periódicas donde se exponga el manejo de los riesgos existentes, la identificación de nuevos riesgos y se realicen mesas de trabajo para determinar los planes de mitigación y/o controles para estos riesgos.
- es necesario que los lideres de cada proceso se comprometan en el seguimiento de todas las actividades que se deben desarrollar en cada área, y poder determinar las acciones de mejora a implementar en los casos que se requieran.



## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### Avances:

Serviciudad E.S.P, tiene establecida una política de gestión documental, donde se realizó la actualización de las tablas de retención y se capacito al personal en los diferentes temas enfocados a esta área.

La entidad también maneja el programa SAIA, por medio del cual ingresan notificación, comunicados y documentos internos y externos, este sistema permite tener una trazabilidad de la documentación y respuestas de los mismos, rastreo de documentos, verificación de aprobación, entre otras.

Los funcionarios cuentan con un sistema llamado Spark, el cual opera como chat, con el propósito de que por este medio se envíen comunicados y notificación tanto públicas como privadas.

En cuanto a los usuarios, todas las comunicaciones son realizadas por la pagina web, por radio, redes sociales y demás, adicional a estos medios de comunicación, los usuarios pueden asistir a cualquier sede y en esta se le proporcionara la información que soliciten o por medio telefónico podrán expresar sus inquietudes.

### Debilidades:

- Es necesario que todos los usuarios de la empresa conozcan a fondo el funcionamiento del sistema SAIA y sea utilizado de forma permanente, facilitando así el seguimiento de la documentación y trazabilidad de la misma.
- En Servicios E.S.P es necesario la adquisición de nuevos servidores de sistemas, mejorando así la velocidad de navegación en internet, el cargue de archivos y el funcionamiento en general de los sistemas en la entidad.
- Se requiere establecer estrategias para que la información sea más ágil y fluya de forma constante, manteniendo la trazabilidad y el orden de la política de gestión documental.

## CONTROL INTERNO

El área de control interno a logrado un grande proceso, iniciado por el aumento en el personal de apoyo el cual forma parte esencial del desarrollo de las actividades y de la vigilancia y control de toda la entidad.

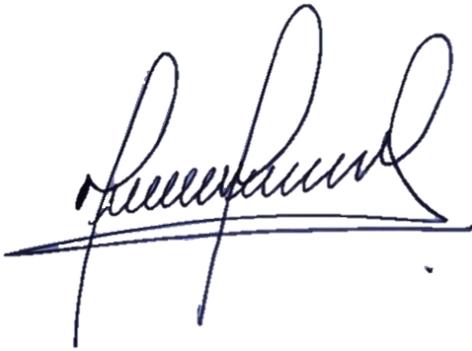
En la vigencia 2018, el área de Control Interno de Gestión. desarrollo un plan de auditorias internas por áreas, las cuales se han ejecutado de acuerdo a lo planeado y se ha realizado seguimiento constante a los planes de mejoramiento resultantes de las observaciones obtenidas en las autorías.

Así mismo se esta realizando seguimiento a la actualización de los procesos y procedimientos que requieren de modernización y/o cambio de algunos puntos, con el propósito de tenerlos conforme a la actualidad.

### Recomendaciones:

- 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 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 en cada área, tanto internos como externos.
- Se recomienda seguir fortaleciendo el SSGST, abarcando todos los puntos que intervienen en este, 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, debido a la cantidad de actividades a realizar en el área, se hace necesario contar con mas personal con la finalidad de mantener al día dichas actividades y propender por el bienestar de los funcionarios.

- Seguir efectuando el seguimiento de la utilización del papel verificando las áreas donde más se usa el papel y realizar seguimiento a estas, continuando con la difusión de la cultura y las políticas del cero papel.
- Se recomienda fortalecer los procesos de inducción y reinducción a todos los niveles de la organización e incrementar los programas, especialmente los dirigidos a los niveles técnicos y operativos por la naturaleza de la función que cumplen, lo mismo que fortalecer los planes de capacitación con el objeto de mejorar y fortalecer las competencias laborales.
- Es necesario seguir con los programas de SGSST, como vista medicas 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 cambio 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.



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