

**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**

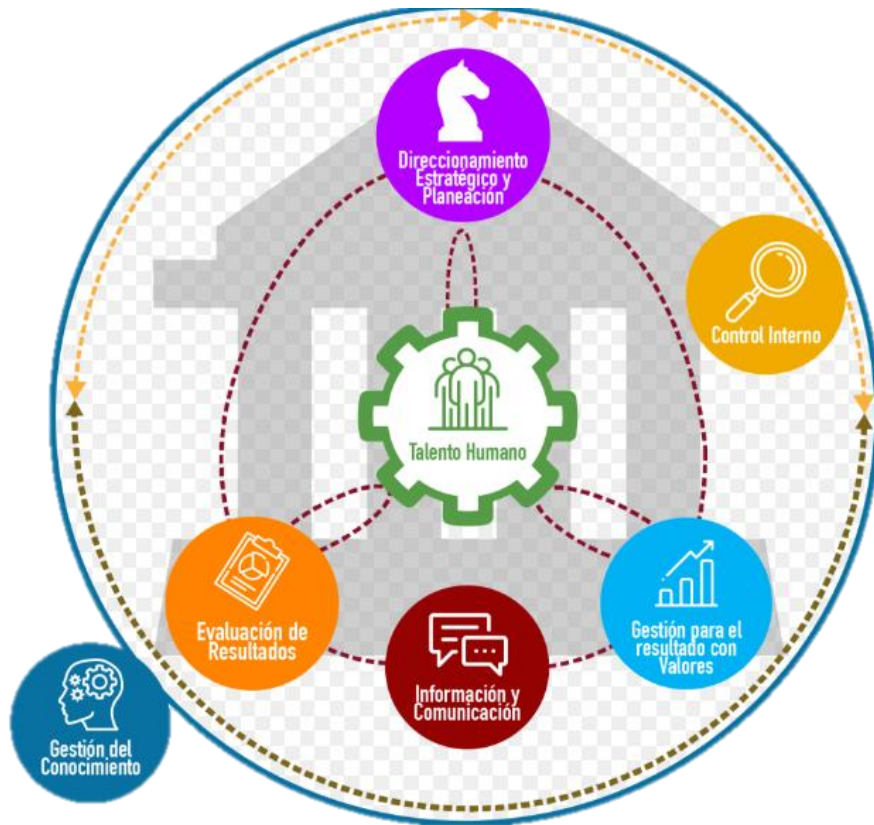
INFORME PORMENORIZADO DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SERVICIUDAD E.S.P, en cumplimiento de lo dispuesto en al Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe Pormenorizado del estado del Sistema del Control Interno de Gestión, con corte a marzo de 2019, conforme con los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

DIMENSIONES MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG



1. TALENTO HUMANO

1.1. Gestión Del Talento Humano:

De acuerdo con el avance de esta política, se evidenció 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 da un desarrollo adecuado del Comité de Convivencia y se realizaron reuniones los días 14 de diciembre de 2018, 21 de diciembre de 2018 y febrero 15 de 2019, en el cual se verificaron las tareas delegadas en actas anteriores, y se estipularon nuevas tareas por realizar.
- Así mismo se actualizó el Plan de Vacantes y Plan de Previsión del Talento Humano, estipulados en el modelo.
- El Plan de Bienestar para los trabajadores, favoreció durante el 2018 y primer semestre de 2019, 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.
- El Plan de Bienestar también contempla la entrega de bonos para compra de útiles escolares para los empleados que tienen hijos y/o hijastros en etapa escolar.

- Así mismo se está trabajando en la documentación y/o actualización de algunos Planes como el de Bienestar e Incentivos Laborales, Plan de Capacitaciones, Plan de Desvinculación Asistida, entre otros.
- Se realizó la entrega del estudio de baterías sicosociales y se determinaron las áreas a intervenir.
- En cuanto al SG - SST, se identificaron los siguientes avances:
 - ✓ Se tiene documentada y socializada la Política del SG SST.
 - ✓ Se evidencia un manejo adecuado del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST, se cuenta con las actas y capacitaciones respectivas.
 - ✓ Se evidencia el cumplimiento de los requisitos en cuanto a la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.
 - ✓ Se cuenta con la matriz de condiciones de salud de los trabajadores con todos los requisitos establecidos por norma.
 - ✓ Se cuenta con la empresa A y A Protección Integral SAS, la cual realiza evaluaciones médicas, que se encuentran sistematizadas en software que facilita su acceso y verificación.
 - ✓ Se ha llevado a cabo actividades de promoción y prevención tales como: Vacunas contra la Hepatitis B al personal Operativo, Cuidado del corazón, sensibilización “No al Cigarrillo”, así como simulacros.
 - ✓ Se evidenció que en todos los casos los reportes de accidentalidad se efectúan ante la ARL dentro de los términos de Ley.
 - ✓ Se evidenció que las investigaciones de accidentes de trabajo se adelantaron dentro de los términos establecidos.
 - ✓ Se cuenta con los indicadores de gestión de frecuencia de accidentes e incidentes, mortalidad, prevalencia laboral, incidencia de enfermedad laboral y ausentismo, actualizados a diciembre de 2018.
 - ✓ Se realizó un ciclo completo de auditoria al sistema y se dejaron en firme las acciones de mejora a realizar.

- La entrega de elementos de protección personal se está desarrollando 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.

1.2. Integridad.

- Se realizó y socializó el código de valores de los Servidores Públicos, en el cual se estipularon los siguientes valores:
 - ✓ Honestidad
 - ✓ Respeto
 - ✓ Diligencia
 - ✓ Compromiso
 - ✓ Justicia
- 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:

- Existe alguna información pendiente por documentar y codificar en el sistema de gestión de facilidad.
- Es necesario ampliar las tablas de retención documental de SG-SST, y así poder darle cobertura a toda la documentación.
- 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.

- 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.
- Se realizó el Plan de Participación Ciudadana, con el propósito de dar a conocer los medios y formas de tener un acercamiento asertivo y efectivo con la empresa.
- 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 espera realizar una inversión efectiva y mejorar en dichos temas.
- 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.

- 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.
- Se publican los resultados de los indicadores, de acuerdo con los requerimientos de los diferentes entes de control.
- 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.
- 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.
- Se suscribieron dos (2), nuevos planes de mejoramiento, de acuerdo con lo evidenciado por la Contraloría, de los cuales uno (1), se dio por finalizado con un 100% de ejecución, quedando pendiente por realizar el primer seguimiento en el Mes de abril de 2019.
- 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 la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, realizó la reversión de las tres áreas de prestación de servicios, es decir, quedando así solo los informes de obligatorio cargue, sin duplicidad en ningún formato, disminuyendo en gran medida la cantidad de información a publicar.

- 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



- Serviciudad a través de la cuadrilla de Alcantarillado realizó limpieza de sumideros, limpieza de lodos, empalizadas y encole del box en diferentes partes del Municipio, luego de las fuertes lluvias presentadas, También, se inspeccionó la red de alcantarillado, además, se atendieron viviendas inundadas y evacuación de personas en los sectores antes mencionados.



- Se continua con el proyecto de Agua propia para Dosquebradas, el cual 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.

2.2. Plan Anticorrupción

- Se realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión el 28 de diciembre 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 Entidad publicó en su sitio Web oficial, en la Sección de Transparencia y Acceso a la Información, el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.
- 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, este botón contiene:
 - Estructura Orgánica:
 - ✓ Misión, Visión, Objetivos
 - ✓ Organigrama
 - ✓ Mapa de Procesos
 - ✓ Ubicación, Sedes y Horarios

- ✓ Directorio de Servidores Públicos y contratistas, cargo correo electrónico, teléfono.
- Normatividad:
 - ✓ Normatividad general de la entidad y reglamentaria / Normograma de la entidad
 - ✓ Actos administrativos para toma de decisiones en diferentes procesos (Resoluciones, Acuerdos; Políticas, Lineamientos, Manuales Procedimientos, Instructivos, Comités)
 - ✓ Política de tratamiento de datos personales
 - ✓ Talento Humano
 - ✓ Funcionarios principales
 - ✓ Manual de funciones y competencias
 - ✓ Código de Ética y Buen Gobierno
 - ✓ Plan de capacitaciones y plan de seguridad y salud en el trabajo
 - ✓ Plan de capacitaciones
- Presupuesto Y Plan De Acción:
 - ✓ Presupuesto de ingresos y gastos 2019
 - ✓ Plan de Acción
- Contratación:
 - ✓ Manual de Contratación
 - ✓ Modalidades de contratación
 - ✓ Contrataciones adjudicadas
 - ✓ Políticas y lineamientos en materia compras (Manual de compras, Manual de Contratación.)
- Trámites y Servicios y Atención al Ciudadano:
 - ✓ Detalles de los servicios brindados directamente al usuario
 - ✓ Mecanismos de atención PQRS
- Planes Programas y Proyectos:
 - ✓ Plan Estratégico
 - ✓ Planes de Mejoramiento
 - ✓ Plan de Compras 2019
- Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano:
 - ✓ Históricos planes anticorrupción
 - ✓ Plan Anticorrupción vigencia 2019
 - ✓ Mapa de riesgos de corrupción 2018

✓ Seguimiento plan anticorrupción

- Informes y Reportes:
 - ✓ Informes de gestión
 - ✓ Informes de auditorías internas calidad
 - ✓ Informes de satisfacción al cliente
 - ✓ Informes Financieros
- Informes de Control Interno:
 - ✓ Plan y seguimiento de auditorias
 - ✓ Informe Ejecutivo anual
 - ✓ Informe Pormenorizado
 - ✓ Informe seguimiento plan anticorrupción
 - ✓ Planes de mejoramiento Contraloría
 - ✓ Informe PQRS
 - ✓ Seguimiento mapa de riesgos
 - ✓ Informe derechos de autor
- Gestión Documental:
 - ✓ Tablas de gestión documental
 - ✓ Plan de Gestión Documental
 - ✓ Tablas de valoración documental
 - ✓ Programa institucional de archivo PINAR

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

- 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 esta Resolución ya establecida, se ejecutó el presupuesto del año 2018.
- 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”*.
- 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 la 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, sin 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

- Dado que el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), da unas pautas y unos requisitos a cumplir, se identificó que la empresa aún no cuenta con el cumplimiento total de dichos requisitos, sin embargo, desde la adopción del modelo el área de sistemas se ha dedicado de forma constante a mejorar y darle cumplimiento de forma paulatina a cada uno de estos.
- Por otra parte, el Plan Estratégico de Tecnologías de la información se encuentra en proceso de documentación, es decir que aún no se ha adoptado, ni desarrollado como se requiere.

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.
- El Área Jurídica realizó capacitación sobre interventoría y supervisión de contratos a todas las áreas de la entidad, con el propósito de fortalecer al personal empresa.

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 del Comité de Conciliación.

3.4. Servicio al Ciudadano

- Se realizó el Plan de Participación Ciudadana de la empresa, en el cual se determinaron los espacios, medios, mecanismos, eventos y más, donde los ciudadanos pueden participar de forma activa con la empresa.
- El Plan de Participación cuenta con un cronograma de actividades, en las cuales se evidencia los espacios establecidos para encuentros con la comunidad.
- 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.

- 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.
- Las respuestas a las PQRS, son entregadas en el tiempo establecido por Ley, sin embargo, aquellas que exceden este tiempo, cuentan con oficio de ampliación de términos.

Debilidades:

- 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 oficina de Control Interno de Gestión, realizó el enlace con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, logrando el desmonte de los formatos duplicados de la plataforma SUIT, y con ello determinar la cantidad exacta de formatos a cargar.
- 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:

- Realizar más jornadas de acercamientos a la comunidad, que permitan mantener una comunicación continua.
- Enfocar los encuentros de acuerdo con los grupos de valor que se determinaron.

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.

4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

- 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, estos cuentan con su respectiva ficha técnica, se les realiza monitoreo y control constante, y son publicados de acuerdo con los requerimientos de los entes de control.
- Se toman decisiones, se identifican controles o mejoran procesos, con base a el resultado de los indicadores.
- 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 del proceso sean conscientes de la necesidad de evaluar para mejorar y lograr resultados.
- Se requiere implementar un proceso de evaluación de desempeño, con el propósito de identificar las falencias y poder establecer un plan de acción con el cual se le dé solución a estas.

5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.1. Gestión Documental

- la empresa adopto el Programa Institucional de Archivo (PINAR), cuyo objetivo es Fortalecer el proceso de Gestión Documental mediante el diseño de un plan estratégico a corto, mediano y largo plazo en donde se establezcan proyectos y planes de trabajo asociados con el desarrollo de la función archivística y documental de la Empresa SERVICIUDAD E.S.P. del Municipio de Dosquebradas, Risaralda.
- Se solicitaron actualizaciones y/o modificaciones al Sistema Documental de la Empresa (SAIA), buscando así mejorar las falencias identificadas.
- Se realizó compra e instalación de estantería adecuada para la organización del archivo central de la empresa.

- El PINAR cuenta con la:
 - ✓ Elaboración, convalidación e implementación de las tablas de valoración documental.
 - ✓ Implementación del programa de gestión de documental
 - ✓ Estructuración del proceso de gestión documental en el sistema integral de gestión.
 - ✓ Sistema integrado de conservación.
 - ✓ Organización del fondo acumulado.
 - ✓ Gestión de documentos electrónicos y digitales.
 - ✓ Actualización de los documentos estratégicos del sistema integral de gestión.

Debilidades:

- El PINAR, establece una serie de actividades a realizar, estas buscan dar continuidad, cumplimiento y efectividad al programa, sin embargo, se identificó que existen actividades que están pendientes por realizar, y otras no han sido efectuadas por completo.
- Se requiere mayor compromiso por parte de los empleados y control de los jefes de áreas, en la adopción, utilización y seguimiento del programa documental.

5.2. Transparencia y acceso a la información

- El área comercial cuenta con personal dedicado exclusivamente a la atención del ciudadano
- La página web cuenta con un botón de PQRS, en la cual se pueden instaurar cualquier tipo de: Petición, Queja, Reclamos o Sugerencias, así mismo el botón permite a los usuarios ingresar el número de radicado y de esta manera hacer seguimiento a la respuesta de su PQRS.

- 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.
- Los informes de gestión, evaluación y seguimiento, son publicados en la página web, al igual que los planes de mejoramiento, los mapas de riegos y demás información donde se evidencia la gestión y los controles de la empresa.
- Las diferentes áreas publican los planes, programas y proyectos que se van a desarrollar, los avances y actividades que contiene cada uno.

Debilidades

- 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 que vigilan la empresa, gestión contractual SECOP.

6. Gestión del conocimiento

Para Serviciudad la gestión del conocimiento es una dimensión muy importante, sin embargo, esta dimensión no ha iniciado su planeación ni desarrollo, pero espera que, durante la vigencia actual, se dé inicio al direccionamiento, acciones y responsables a intervenir en esta dimensión.

Así mismo desde el área de control interno y gestión, se realizará seguimiento constante, con el propósito de verificar los avances y puntos a mejorar.

7. Control interno de gestión

La oficina de Control Interno de Gestión ha realizado todas las funciones que están bajo su responsabilidad, es por ello que realiza constante seguimiento al MIPG, verificando y evaluando la ejecución, dando desarrollo al Comité Coordinador de Control Interno y asistiendo a los Comités Intermunicipales.

Dando cierre a la vigencia 2018, la oficina de Control Interno de Gestión, realizó la reunión de cierre de año, en dicha reunión se expusieron las auditorias ejecutadas en el año y sus respectivos hallazgos, así como la socialización de los informes realizados y públicos durante el año.

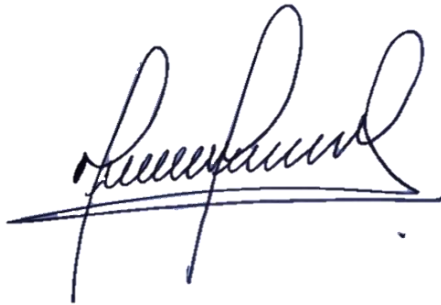
Además, se realizó la socialización de los seguimientos a planes de mejoramiento de vigencias anteriores, al igual que los planes suscritos en la contraloría.

Como continuidad a la labor de la oficina, se socializó y aprobó el Plan de Auditorias para el año 2019 y se estableció el cronograma de actividades a desarrollar.

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.
- Dar prioridad a la documentación e implementación de los Planes que se deben desarrollar desde el área de talento Humano, al igual que las actividades propias que exige el MIPG para esta área y que se encuentran pendientes por ejecutar.
- Es necesario continuar utilizando de forma efectiva el programa de documentación en toda la empresa, así mismo que cada jefe de área se comprometa a realizar seguimiento de su uso.
- Se identificó que el SG-SST, requiere personal de apoyo, puesto que alguna información del sistema no se encuentra documentada y/o archivada.
- 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.

- Se recomienda establecer en el Sistema de Gestión de Calidad los formatos que se encuentran sin formalizar, con el propósito de tener una homogeneidad y un control efectivo de la documentación.



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