



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 el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe Pormenorizado del estado del Sistema del Control Interno de Gestión, con corte a Noviembre 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 realizó la Auditoria al área de Talento Humano, y se identificaron las acciones de mejora a realizar, así mismo se establecieron compromisos para dar cabal cumplimiento a dichas actividades.
- Se determinó el profesional idóneo para desarrollar las actividades del cargo vacante del área de Control Interno de Gestión, el cual ejerce sus funciones desde el Mes de Agosto.
- 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, 5 de Agosto, 8 y 9 de Octubre con la participación de la ARL.
- Se elaboró el procedimiento para la evaluación del desempeño de los funcionarios el cual está en proceso de adopción por parte de la Alta Gerencia, y su posterior aplicación.
- Se realizó la contratación de una profesional de apoyo para agilizar el desarrollo de los planes del área de Talento Humano y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

1.2. Integridad

- Se adoptó mediante la Resolución 421 del 19 de Septiembre de 2019, el Código de Ética e Integridad de Serviciudad, modificando en este los alcances y la aplicación del mismo, al igual que algunos de los valores del servidor público.
- Se solicitó al área de Talento Humano la socialización y empoderamiento del Código de Ética e Integridad en todos los niveles de la empresa.

- Se elabora una cartilla donde se socializan los valores del Código de Ética e Integridad.

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.
- Dar cumplimiento al Decreto 512 de 2018 respecto a los planes relacionados con el Talento Humano de la empresa.
- Incluir en el PIC todos los temas relacionados con el Programa de Seguridad y salud en el trabajo y el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV).

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 página 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 planes de mejoramiento de las diferentes áreas, en los cuales intervenían la medición de indicadores, con el propósito de verificar que las acciones correctivas se estén desarrollando de forma adecuada.
- Se continúa con la publicación de los resultados de los indicadores, de acuerdo con los requerimientos de los diferentes entes de control.
- El Área de Control Interno de Gestión, continúa 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 llevó a cabo la jornada de recolección de residuos peligrosos, ServiCiudad también se sumó a la jornada de recolección de más de una tonelada de residuos peligrosos posconsumo, donde la conciencia ambiental se hizo notar.

Los ciudadanos y empresas llevaron estos elementos a la plazoleta del CAM (Punto de recolección), generando así menos daño al medio ambiente.

Sin costo alguno se recibieron los siguientes elementos: computadores, monitores, tabletas, neveras, aires acondicionados, lavadoras, hornos microondas, licuadoras y televisores, baterías, tubos fluorescentes, bombillos, aceites, medicamentos, entre otros.



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 2019, el próximo seguimiento a realizar es en el Mes de Diciembre, en el cual se tiene como propósito 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.
- Desde el área de planeación se viene adelantando el desarrollo del plan anticorrupción para la vigencia 2020, el cual será publicado en la página web.

- 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.

¡CORRE LA VOZ, DOSQUEBRADAS TENDRÁ AGUA PROPIA!



En estos momentos, estamos instalando una tubería en polietileno que permitirá suministrar 80 litros de agua potable por segundo, para mejorar en la calidad y continuidad del servicio.

- Se actualizó y se publicó en la página Web el Normograma de la entidad, de acuerdo con la normatividad aplicable a cada área.
- Se establecieron los lineamientos para que los ciudadanos realicen sus denuncias sobre posibles actos de corrupción, al igual que se estableció el formato para realizar este trámite.

Debilidades:

- 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

- Se está elaborando en estos días el presupuesto para el año 2020, de acuerdo al análisis de cada área, así como los planes, programas y proyectos a desarrollar en la próxima vigencia.

- 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.
- Se continúa dando cumplimiento al 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.
- 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 empresa está en el proceso de avanzar en la recopilación de la documentación previa para el Plan Estratégico de Tecnologías de la información (PETI).
- Se realizó la elaboración de manual de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de información.
- El área de sistemas se encuentra en el proceso de elaboración del mapa de riesgos de la seguridad de la información, al igual que está en desarrollo de los indicadores de gestión para la seguridad de la información.
- Desde el área de Sistemas se está desarrollando la elaboración de un plan de mejoramiento continuo referente a la seguridad de la información.

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.
- Se actualizó el Normograma de la entidad y se publicó en la página web.
- Capacitación sobre daño antijurídico al interior de la empresa en temas relacionados con: Supervisión e interventoría, y responsabilidad disciplinaria, penal, administrativa y civil.
- La entidad se encuentra en proceso de elaboración de la política de prevención del daño antijurídico, al igual que la realización de políticas generales que son orientadas a la defensa técnica de los intereses de la entidad.
- Serviciudad tiene proyectado contar con un sistema de información o base de datos que contenga el inventario completo de los trámites prejudiciales y extrajudiciales.
- 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.

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 más 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 realizó la elaboración y medición de encuestas de satisfacción al usuario.
- La entidad está en proceso de realización y adopción de la política o estrategia de servicio al ciudadano.
- Esta en proceso la realización de evaluación del desempeño del personal de atención al usuario.
- Se va a incluir en los indicadores de medición de atención al usuario los siguientes: tiempo de espera, tiempo de atención.
- En las actividades establecidas, también se encuentra determinadas la realización de capacitaciones en las instituciones educativas y empresas del municipio.

3.5. Tramites

- Se realizó una encuesta dirigida a los usuarios sobre los tramites utilizados a través de la página web, con el propósito de identificar los lineamientos adecuados para dar trámite a estos.
- Se cuenta con los tramites de inscripción por medio de la plataforma SUIT.
- Todos los tramites inscritos y los próximos a inscribirse, se deben implementar con cumplimiento de criterio de accesibilidad, usabilidad y promoción.

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).
- Se realizó la socialización de la política de tratamiento de datos personales, tanto a servidores públicos como a usuarios, por medio de la página web.
- Se cuenta con un plan de participación ciudadana elaborado y aprobado por la gerencia, el cual se está desarrollando a cabalidad.
- Se continúan realizando encuentros con la comunidad. Los cuales 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 esta realizando la campaña “PAGAR TU FACTURA SI PAGA”, la cual incentiva a la persona a pagar a tiempo su factura, para participar en el concurso, Primero debes pagar tu factura a través de estos medios: Colpatria, Sudameris, Davivienda, Redeban Multicolor, Empresa de Energía, Apostar o pagos en línea PSE

Luego con el desprendible de pago puedes acercarte a las oficinas de Servicio al Cliente de Serviciudad y reclamar tu formulario para participar en los sorteos



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.
- Se realizará el próximo diligenciamiento del formato FURAG, el 18 de noviembre de 2019, con el propósito de identificar las acciones de mejora a implementar.
- 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:

- Dar prioridad a la finalización de la documentación del Plan Estratégico de Tecnologías de la información (PETI) en todos sus componentes.
- Diseñar e implementar la metodología para la arquitectura empresarial para el diseño y planeación de las iniciativas de tecnologías de información, y documentar todo lo relacionada con la misma.
- Elaborar y ejecutar el catálogo de componentes de la información.
- Realizar la elaboración y adopción de la política de seguridad de la información.
- Adopción de metodología de reconocido valor técnico para la provisión contable del rubro de sentencias y conciliaciones.
- Disponer de una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y permita el escalamiento de peticiones al personal especializado, de acuerdo con sus niveles de complejidad.
- identificar, priorizar simplificar y sistematizar los tramites más utilizados por los usuarios.

4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

- Se desarrolló el procedimiento para la realización de evaluaciones de desempeño, por parte de Talento Humano del 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 en el resultado de los indicadores.
- Se continúa ejecutando el Plan de Auditorías, de acuerdo a lo planeado, estas auditorías 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:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 865 de 2018 relacionada con los nuevos criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para la clasificación del nivel de riesgo de la Empresa.

5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.1. Gestión documental

- Se realizó la actualización de las TRD.
- Se realizó seguimiento al avance en la Ejecución del Plan de Acción del PGD y PINAR.

- El área de gestión documental está en proceso de realizar un diagnóstico de los documentos electrónicos de archivo que produce la empresa.
- Se esta definiendo el modelo de requisitos de gestión de documentos electrónicos en relación al sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA

5.2. **Transparencia y acceso a la información**

- Se realiza Control y Seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención del ciudadano y se publica en la página web.
- Está en proceso de elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Serviciudad E.S.P, realizó la inscripción como proveedores en la plataforma SECOP 2.
- Todos los informes, reportes, planes, programas y proyectos son publicados en la página Web, asís 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.
- Se establecieron los lineamientos en la entidad para que los ciudadanos realicen denuncias por actos de corrupción, al igual que el formato determinado por calidad, para este tipo de trámite.

- Se incluirá en la participación de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano las siguientes instancias: Veedores, Academia, Gremios, Órganos de control, Organizaciones no gubernamentales.

Debilidades:

- inventariar la documentación de sus archivos de gestión en el Formato Único de inventario Documental – FUID.
- Continuar con la implementación del Plan de Gestión Documental.
- Dar término final a la elaboración del procesamiento y análisis de la información que incluya: Mecanismos de transmisión de los datos, responsables de generar los datos, mecanismos de validación de los datos, utilidad de los datos y Evaluación de la calidad de los datos.

6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Desde el área de talento humano se está identificando las necesidades de conocimiento, por medio de encuestas a los servidores públicos de acuerdo a cada área.

Así mismo se pretende establecer los lineamientos para el desarrollo de procesos de transferencia de conocimientos, con el propósito de que cada unas de las personas que desarrollan funciones en la empresa, aporten su conocimiento y se pueda generar un crecimiento general en la empresa.

Debilidades:

- Realizar acciones para conservar el conocimiento de los funcionarios.
- Crear un grupo, unidad, equipo o personal encargado de promover la gestión del conocimiento y la innovación en la empresa.

- Publicar los resultados de las actividades y/o proyectos de innovación de la entidad

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 han realizado siete (7) auditorias y diversos planes de mejoramiento.

Se realiza seguimiento trimestral a los planes de mejoramiento suscritos ante la Contraloría Municipal y estos seguimientos se publicaron en la pagina web.

Se realizó la publicación de los informes pertenecientes en lo corrido del año, y se dió cumplimiento a todas las exigencias de ley.

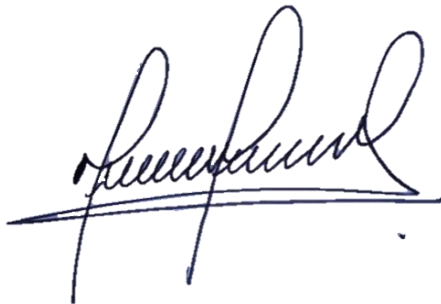
Se le está realizando el seguimiento al buzón de sugerencias, en el cual se tiene en cuenta las peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios.

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:

- Continuar con cada uno de los planes, programas y proyectos establecidos.
- Dar cabal cumplimiento a todas las actividades y compromisos adquiridos por cada una de las áreas.
- Capacitar el personal frente a las actividades de esquema de las líneas de defensa, actividades que permitan la identificación del esquema, metodología que permita la documentación y formalización del esquema de las líneas de defensa, con el propósito de afianzar el conocimiento y alcance del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Establecer los objetivos y metas para la vigencia 2020, de acuerdo al desarrollo de las actividades realizadas en cada área.
- Continuar con el avance en lo referente a gestión documental, valoración, inventario, y de mas actividades que conllevan al progreso del mismo.



ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA
Asesor de Control Interno de Gestión
Serviciudad E.S.P
Noviembre de 2019.