



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL VIGENCIA 2020

ROL DE LIDERAZGO ESTRATÉGICO

- ✚ **COORDINACION DE FACTURACION Y SUI:** Es de aclarar que el reporte a SUI en el segundo trimestre no se han realizado debido a los cambios de horario en la empresa el mes de abril (por COVID-19), mes de mayo (debido a las dificultades de acceso a la plataforma) y mes de junio (dificultades del siniestro de incendio presentado el 15 del presente año).

ROL DE ENFOQUE A LA PREVENCIÓN

- ✚ **Auditoria interna:** en el mes de abril, se dio cumplimiento a la Auditoria Programada en el PAA vigencia 2020, donde se realizó a la Dependencia Dirección Ambiental y Social, cuya persona encargada es el ingeniero Fraison García Vega.

Hallazgos:

Resolución	Conceptos importantes
0995 del 15 agosto de 2014	<u>7 obligaciones en ejecución de 27</u> , que son reportadas en el transcurso de la vigencia 2020, adicionalmente se aclara, que algunas obligaciones están suspendidas a raíz de la actual situación con el Covid 19
1241 del 25 de noviembre de 2010	<u>7 obligaciones en cumplimiento de 12</u> , a la fecha que ya fueron reportadas en el primer trimestre del año.
0138 del 10 de febrero de 2014	<u>12 obligaciones en cumplimiento de 15</u> , ya que fueron reportadas en el primer trimestre de ésta vigencia
0454 del 3 de mayo de 2016	<u>5 obligaciones en cumplimiento de las 12</u> , y 3 se encuentran en proceso de ejecución a la fecha.



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com
Email: servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidata!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Sugerencia para la Dependencia

Realizar proyectos de huerta casera para la población vulnerable visitada en los Servaf Soluciona, que tengas las condiciones y/o espacio de siembra, y sean seleccionados un grupo de 8 hogares, para dicho plan piloto. En el se realizará los instructivos de; siembra, germinación y posteriormente recolección de frutos. Proyecto pilote que se puede generar con: Cebolla larga, cilantro, tomate cherry, pimentón. Donde la empresa contribuiría con abono, semillas e instrucciones por parte de la Dependencia Ambiental y Social para dichas siembras.

- ✚ **Auditoría Interna:** En el mes de mayo, se dio cumplimiento a la Auditoría Programada en el PAA vigencia 2020, donde se realizó a la Dependencia Dirección Comercial, cuya persona encargada es el Contador Público Carlos Eduardo Fierro.

Anexo 1: Evidencia fotográfica

Evidencia Fotográfica:





SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Hallazgos:

No	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	EXISTE	NO EXISTE	EN ELABORACIÓN	OBSERVACION
1	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE			X	Documento que se encuentra en modificación y verificación del mismo
2	ANALISTA DE CRITICA			X	Documento que se encuentra en modificación y verificación del mismo
3	MEDICIÓN Y DETERMINACION DE LAS UNIDADES DE CONSUMO		x		No se encuentran documentos soportes
4	FACTURACION		x		No se encuentran documentos soportes
5	CONEXIONES FRAUDULENTAS			X	Documento que se encuentra en modificación y verificación del mismo
6	CARTERA (RECAUDO MOROSO) Y SUSPENSIÓN Y/O CORTE DEL SERVICIO POR NO PAGO	x			
7	MICROMEDICION			X	Documento que se encuentra en modificación y verificación del mismo
8	MATRICULAS NUEVAS RECONEXIONES			X	Documento que se encuentra en modificación y verificación del mismo
9	CAJEROS			X	Documento que se encuentra en modificación y verificación del mismo
10	CARGES AL SUI		x		No se encuentran documentos soportes
11	CUALES SON LAS ESTRATEGIAS PARA MITIGAR FUGAS INTRADOMICILIARIAS, DESPERDICIOS O DAÑOS DE AGUA			X	Manual de geófono está en aprobación y Manual de Transergas no se encuentra.
12	LECTORES		x		No se encuentran documentos soportes
13	CUALES SON LOS INDICADORES DE GESTION QUE SE TIENEN QUE LLEVAR A JUNTA DIRECTIVA POR SU DEPENDENCIA	x			Documento soporte encontrado: Manual de Administración de crédito y Cartera

Sugerencias para la Dependencia:

- Realizar un plan de trabajo en conjunto con la Subgerente Comercial y de Servicio al Cliente, donde se subsane los hallazgos, además que se creen cronogramas de cumplimiento con mesas de trabajo.



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.

NIT. 800.169.470-7

- Se sugiere el acompañamiento de la oficina de calidad en los procesos realizados.
- Es necesario incluir las dependencias de los Gestores; Comercial, Perdidas y Fugas en la realización de protocolos para que el documento macro, sea completo.
- Se realizará seguimiento por parte de la Auditoría Interna para el día 25 de junio de 2020, para verificación del avance realizado por el área, en cuanto a los hallazgos observados.
- La auditoría interna se compromete a realizar acompañamientos y revisiones, cuando el área lo requiera y sea solicitada.

✚ **Auditoria interna:** a la dependencia de contratación, enfocada en Gestión al procedimiento interno de contratación simple, del periodo enero a abril de 2020. Programada en el PAA vigencia 2020 cuya persona encargada es la Abogada Lorens Muñoz (Asesora externa de contratación). Auditoría realizada en el mes de mayo.

ANEXO 2: Evidencia Fotográfica





SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

DIAGNOSTICO DE LA AUDITORIA:




La auditoría al procedimiento Interno de Contratación simple se inició el día 13 de mayo al 19 del mismo mes de 2020 en la Oficina de Dirección Jurídica y Contratación, donde se procedió a realizar la revisión física de los 20 contratos seleccionados de manera aleatoria de los 114 que fueron celebrados en el periodo de enero a abril de 2020. Estos 20 contratos fueron seleccionados aleatoriamente al azar se encuentran contratos de diferentes modalidades: Prestación de Servicios, de Suministro, de Arrendamiento, Obra civil.

El procedimiento de contratación simple se está llevando a cabo conforme a lo establecido en el Manual Interno de Contratación que se encuentra vigente. Los documentos soportes que hacen parte del procedimiento de la contratación se encuentran debidamente soportados.

Dentro de la revisión interna se encuentra los siguientes hallazgos:

- ❖ El formato de hoja de control no se encuentra firmado
- ❖ La lista de chequeo de la hoja de vida no se está incluyendo y/o no se encuentran las firmas respectivas por cuenta de los supervisores
- ❖ En las hojas de vida revisadas en tres de ellas se encuentran hojas en blanco y están foliadas, contratos 54, 60 y 66.
- ❖ En una de las hojas de vida, no se encuentran la fecha de entrega.
- ❖ En el contrato 82 no se encontraban antecedentes.



 Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
 Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
 Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com



servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com



Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.

NIT. 800.169.470-7

- ❖ En el contrato 36 y 42 faltan firmas en la primera cuenta de cobro por parte del supervisor.
- ❖ Los contratos 91 y 109 falta terminar la emisión completa a raíz del Covid-19.
- ❖ Los contratos 84 y 96 se encuentran anulados y por ende fueron reemplazados por los 91 y 109 para revisión.

Recomendaciones

Procurar en lo posible que todos los documentos cuenten con las respectivas firmas de los responsables, una vez se haya terminado el proceso de contratación respectivo.

Plan Estratégico de Seguridad Vial

En el mes de mayo, buscando la implementación de Ley 1503 de 2011, en lo que respecta al Plan Estratégico de Seguridad Vial, se realizan encuentros mensuales Virtuales a raíz de los protocolos de Covid 19 con el Comité de Plan Estratégico Vial, direccionados por la empresa ASERVI, dando cumplimiento al cronograma proyectado. Encuentro enfocado en la parte normativa del PESV.

Anexo 3: Evidencia Fotográfica





SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.

NIT. 800.169.470-7




En lo que respecta al mes de junio, en el desarrollo y capacitación del personal que se encuentra en el Comité del Plan Estratégico de Seguridad Vial y buscando el fortalecimiento de la implementación de Ley 1503 de 2011, se realizaron 3 talleres de capacitación, donde la dependencia de Control Interno se encuentra participante, dichos talleres fueron enviados a Aservi (entidad contratada para la realización del PESV).

ROL DE VERIFICACION DE LABOR

- ✚ La dependencia de control interno, en busca de procesos de mejoramiento institucional realizó en el segundo trimestre de 2020, verificación a las distintas dependencias ejemplo de ellas siguientes:

Dependencia y/o actividades	Funcionario y/o contratista a cargo	Evidencia Fotográfica
Gestor Comercial, Fuga externa ruta 7040980, detectada con servicio de geófono.	Mauricio Claros Murcia	



 Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
 Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
 Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937





Web: www.servaf.com
@ servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
Síguenos en Twitter: @servaf_esp - Facebook: servaf_esp

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

<p>Gestor Fugas, ruta collarín 3083340, donde la operativa colaboró en la excavación por la profundidad</p>	<p>Samuel Gorrón</p>	
<p>Gestor Perdidas, Anomalía ruta 3090250 director sin medidor código 16221</p>	<p>Ever Rivera</p>	



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937









Web: www.servaf.com
@ servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
Siganos en Twitter: @servaf_esp - Facebook: servaf_esp

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

<p>Scada, Arreglos en el laboratorio de medidores y en planta de tratamiento caldas.</p>	<p>Wilson Rojas</p>	 
<p>Dirección Ambiental y Social, Jornada de limpieza en conjunto con la Alcaldía Municipal de Florencia 6 de junio de 2020</p>	<p>Fraison García</p>	 
<p>Supervisores de obra, Arreglos de tubería de 10 y 12 pulgadas portal del mirador.</p>	<p>Ramiro Mora, Ricaute Rojas, Camilo Cardozo</p>	 



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com
@ servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
Siganos en Twitter: @servaf_esp - Facebook: servaf_esp

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.

NIT. 800.169.470-7

<p>Valvuleros, se realiza seguimiento tanto en la sede Torasso como virtual, para la verificación de trabajo desarrollado</p>	<p>Gustavo Olarte</p>	
--	-----------------------	--

FUNCION ASIGNADA: Dentro de la función asignada en seguridad y salud en el trabajo por la gerencia, se realizaron las siguientes actividades durante el segundo trimestre de la vigencia 2020, por ende se hace una relación de las mismas en el siguiente cuadro:

Responsable y descripción	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
<p>Naira Camila Arriga, Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo, mes de abril y mayo se realiza acompañamiento a ésta dependencia en cuanto a verificación de condiciones seguras en terreno y en actividades desarrolladas por ésta dependencia en prevención del Covid 19. En el mes de junio: se realiza acompañamiento a ésta en elecciones de Copasst y comité de convivencia. Y En actividades desarrolladas por esta dependencia en prevención del Covid 19 limpieza y desinfección Sede Torasso</p>	



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

CUANTIAS MENORES: Se realizó verificación de las compras de menores cuantías en la siguiente relación:

mes	cantidad	No. Inicial	No. Final	valor mensual
enero	17	7810	7826	142.746.792
febrero	72	7827	7898	383.943.232
marzo	25	7899	7923	137.070.574
Abril	32	7924	7955	191.173.533
Mayo	39	7956	7994	240.846.811
Total				1.086.780.942

✚ **Nota Aclaratoria:** en el mes de junio no se tienen soporte de las órdenes de compra a raíz del incendio presentado el día 15 de junio de 2020. Es de aclarar, que estas órdenes se realizarán a partir del mes de julio de 2020.

CONTRATACION: relación de contratos en el segundo trimestre vigencia 2020:

TIPO DE CONTRATO	CAN TIDA D	VALOR CONTRATA DO	CONTRAT OS EN EJECUCI ÓN	PENDIENT E INICIO DE EJECUCI ON POR COVID	EN PROCESO DE LEGALIZACI ON	OBSERVACI ON
PRESTACION DE SERVICIOS	10	183.332.800	8	1	1	
APRENDIZ SENA	1	5.266.818	1			
CONSULTORIA	1	8.000.000	1			
TOTAL	12	196.599.618	10	1	1	



Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com
Email: servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com
Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.




Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

PRODUCTOS AGREGADOS

Trabajo en conjunto dependencia de contratación

- ✚ **Documento Equivalente:** Buscando mejorar proceso con los Supervisores de Contratos, se realizó un documento equivalente que se debe llenar mes a mes en la siguiente contratación, con miras a evitar errores de verificación de montos mínimos en pago de seguridad social y saldos de cuentas para evitar sobrepasar el presupuesto asignado y por ende mayor agilidad en la verificación documental y pago de las cuentas.
- ✚ El día 25 de mayo de 2020, se realizó entrega de informe del área de Subgerencia Comercial y de Servicio al Cliente a Gerencia, en cuanto a la verificación de objetos de contrato y alcances de los mismo y lo ejecutado durante la duración del contrato.
- ✚ A la dependencia de Control Interno (Yoldi Vásquez) y Director de Calidad (Edgar Fernando Lozano) fueron designadas por la Gerencia, para realizar el seguimiento al Plan de Mejoramiento solicitado por la Contraloría Departamental del Caquetá, con oficio DC-0822, donde se encontraron cuatro (4) hallazgos administrativos y uno (1) sancionatorio al organismo Staff de Contratación, como medida correctora se hizo mesa de trabajo para subsanarlos y enviarlos a dicho ente de control.



 Carrera 12 6-104 B/ Juan XXIII Florencia - Caquetá
 Call Center Atención al Usuario: (8) 438 0262
 Teléfono: (8) 437 6936 - (8) 437 6937



Web: www.servaf.com



servafsaesp@servafsaesp.com.co PQR: pqr@servaf.com



Síguenos en Twitter: [@servaf_esp](https://twitter.com/servaf_esp) - Facebook: [servaf_esp](https://www.facebook.com/servaf_esp)

Agua Valiosa para la Vida ¡Cuidala!



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.
NIT. 800.169.470-7

Anexo 4: Evidencia fotográfica planificación de seguimiento



- ✚ Se realizaron los respectivos arquezos de caja 1, caja 2 (24 de junio de 2020) sede centro y Tesorería (25 junio de 2020) sede barrio Juan XXIII, con la finalidad de dejar en custodia de dichos dineros al señor tesorero José Lizardo Barrera, en la nueva sede administrativa.

Anexo 5: Evidencia fotográfica día 24 de junio de 2020



Cajero 1: Oscar Perdomo



Cajero 2: Julian Trujillo



SERVAF S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P.

NIT. 800.169.470-7

Anexo 6: Evidencia fotográfica día 25 de junio de 2020



SINIESTRO

El día 15 de junio de 2020, se presenta incendio en la sede centro de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P, y en lo que corresponde a la oficina de las Dependencias; Control Interno y Revisoría Fiscal, se incinera de manera total. Es decir, hay pérdida total de; elementos de oficina, equipos de cómputo, documentación física y dinero de subastas (\$191.000) el cual se encontraba en custodia en ésta dependencia. Es de aclarar, que una parte de la documentación se tenía en correo electrónico y por ende, se está rescatando en físico.

Anexo 7: Oficina de Control Interno y Revisoría Fiscal



YOLDI VASQUEZ CLAROS

CONTROL INTERNO