

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO COMUNICACIÓN INTERNA</b>	VERSION: 02
		VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 1 de 1

Valledupar, Noviembre 30 de 2017

Oficio SIVA SAS - OCI N° 068 - 2018

Doctora  
**KATRIZZA MORELLI AROCA**  
Gerente  
Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S

**Asunto: Entrega de Informe Final Auditoria Proceso Social y Carta de Conclusiones**

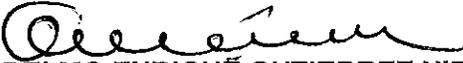
La Oficina de Control Interno en Cumplimiento de lo establecido en la ley 87 de 1993 y en desarrollo del Plan Anual de Auditoria Interna de la Vigencia 2018, practicó Auditoria Interna al Proceso de Gestión Social correspondiente al período enero a octubre de 2018, actividad realizada del 19 al 21 de noviembre de 2018 considerando el esquema de la organización, el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y los mecanismos de verificación y evaluación, los cuales se cotejan a través de la inspección y verificación, que realiza la Jefe de control interno a los procesos, para que finalmente se formulen las recomendaciones y ajustes o correctivos por parte de la Gerencia y/o líderes de los procesos y procedimientos en procura de alcanzar los objetivos y metas preestablecidas, mejorando su desempeño mediante el fortalecimiento del control y la autoevaluación.

Es compromiso institucional de los servidores públicos y particulares con funciones públicas, brindar la participación requerida en el término de tiempo definido por la Oficina de Control Interno en los Procesos de Evaluación con el fin de garantizar la consecución de los objetivos de la organización, constituyéndose a su vez en la base sobre la cual debe actuar la función de evaluación del Control Interno Contable.

El Informe Final de la Auditoría practicada fue presentado a la contratista del Área Social el día 30 de noviembre de 2018. Para que sean tramitadas las observaciones impartidas por la oficina de control interno.

La Entidad deberá elaborar un Plan de Mejoramiento en el cual se determinen las acciones y actividades que permitan eliminar las causas de los hallazgos y/o deficiencias que fueron detectadas durante el proceso auditor, en este Informe Final.

Atentamente,

  
**ADELMO ENRIQUÉ GUTIERREZ NIEVES**  
Jefe Control Interno SIVA

 **RECIBIDO**  
NO IMPLICA ACEPTACIÓN  
Hora: 11:07 am  
Fecha: 03/12/2018  
Anexos: 44 Folios  
Recibido: Cindy R

✓



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"***

VERSION: 02

VIGENCIA: 23/12/16

PÁGINA 1 DE 26

**SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME FINAL  
GESTION SOCIAL**

**VALLEDUPAR**



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
 GESTION SOCIAL  
 NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02
VIGENCIA:23/12/16
PÁGINA 2 DE 26

**TABLA DE CONTENIDO**

1. DATOS GENERALES .....3

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA .....3

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA .....3

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....3-3

5. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA A APLICAR.....4

6. ASIGNACION DE RECURSOS .....4

7. METODOLOGIA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA.....4-5-6-7

7. RESULTADO DE LA AUDITORIA.....7-24

8. OBSERVACIONES..... 24-25-26

9. RECOMENDACIONES.....26

10. CONCLUSIONES.....26

11. ANEXOS.....26

4



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA**  
**GESTION SOCIAL**  
**NOVIEMBRE DE 2018**  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 3 DE 26

**1. DATOS GENERALES**

<b>PROCESO AUDITADO</b>	GESTION SOCIAL
<b>LIDER DE PROCESO</b>	ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES
<b>CARGO</b>	JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

<b>FECHA DE APERTURA AUDITORIA</b>	19 de noviembre de 2018
<b>FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA</b>	21 de noviembre de 2018

**2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

- Evaluar la aplicación de los procedimientos establecidos en el Área Social y acciones ejecutadas por la entidad, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas plasmadas en el plan de acción, así como conceptualizar sobre el Sistema de Control Interno de la Oficina.
- Evaluar la Planeación y el Contexto del Área Social de la Entidad
- Verificar la implementación de programas con las diferentes comunidades
- Evaluar el sistema de control interno con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas plasmadas en el plan de acción según los criterios de auditoría establecidos.
- Realizar seguimientos a las metas y objetivos trazados en el plan de Acción y al mapa de procesos
- Evaluar la existencia, implementación y mantenimiento de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso mediante la autoevaluación del mismo y de la verificación del formato de autoevaluación, indicadores y riesgos, así como la publicación de la información (transparencia activa).
- Atención PQRS relacionados con el proceso.

**3. ALCANCE DE LA AUDITORIA**

La auditoría contempla la realización y seguimiento de las medidas implementadas para la mejora continua a cada uno de los procesos de Gestión Social tramitados en la vigencia 2018, en relación con la oportunidad de las decisiones tendientes a procurar la efectividad como instrumento de planeación, gestión y control para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, que nos permite evaluar el Sistema de Control Interno del SIVA S.A.S.

**4. CRITERIOS DE AUDITORÍA**

- Constitución Política (Artículos 209 y 269)
- Ley 87 de 1993, artículo 1 y parágrafo, artículo 2 – literal e, artículo 4 - literales b, i. artículo 12 - literales e, g. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 4 DE 26

- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1474 de 2011, artículos 9 y 10. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1437 de 2011
- Directrices para la ejecución del Plan de adquisición predial y reasentamientos – Plan de APR -, según el marco de política del Banco Mundial y el BID – SITM y SETP
- Resolución 784 del 23 de diciembre de 2016, por la cual se modifica la resolución 616 del 27 de diciembre de 2013 y se ajustan los productos del Modelo Estándar de Control Interno MECI del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S.

#### 5. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA A APLICAR.

- Consulta: Preguntas para obtener respuestas orales o escritas.
- Revisión de documentos solicitados
- Navegación en la Página Web del SIVA S.A.S.

6. ASIGNACION DE RECURSOS: Un (1) auditor (Jefe de la Oficina de Control Interno), un (1) computador.

#### 7. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

La Ley 87 de 1993, ha definido que para el proceso del control interno, se deben considerar: El esquema de la organización, el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y los mecanismos de verificación y evaluación, los cuales se cotejan a través de la auditoría Interna, que realiza la Jefe de control interno a los procesos, para que finalmente se formulen las recomendaciones y ajustes o correctivos por parte de la Dirección y/o líderes de los procesos y procedimientos en procura de alcanzar los objetivos y metas preestablecidas, mejorando su desempeño mediante el fortalecimiento del control y la autoevaluación. La Jefe de Control Interno, en cumplimiento de las funciones que le asisten de evaluación independiente de la gestión y del programa anual de auditoría 2018, aplicó el proceso auditor, llevando a cabo las siguientes actividades: Entrevistas, confirmación de datos, revisión de soportes documentales, identificación de responsables, análisis de información identificación de hallazgos y recomendaciones.

Se dio inicio al proceso de auditoría con la reunión de apertura, explicando el objeto, alcance, programación y metodología a utilizar durante el desarrollo de la misma.

Para el desarrollo del presente informe, se han organizado los documentos información evidenciada, atendiendo los procedimientos y actividades que se auditaron en el proceso de Gestión Social así:

1. Se evidencia que desde el área Social del ente gestor del Sistema Estratégico de Transporte Público de Valledupar, ha implementado Estrategias de Información, Educación y Comunicación – IEC Red de amigos SIVA, durante lo corrido de la vigencia 2018 se han realizado diferentes actividades para promover y evidenciar ante la comunidad, las obras que se ejecutan para el funcionamiento del proyecto, el reconocimiento y posicionamiento del nombre SIVA S.A.S.

6



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 5 DE 26

2. Es evidente que las directrices para la ejecución del Plan de adquisición predial y de Reasentamientos hacen parte de las salvaguardas del crédito con el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo y están consignadas dentro del Marco de política de Reasentamiento del Ministerio de transporte para los SITM y SETP.

El coordinador de reasentamiento, es el profesional en Ciencias Sociales, con alta capacidad de gestión y experiencia en proyectos de intervención social con amplia interacción comunitaria, con habilidades para el trabajo en equipo desde una perspectiva interdisciplinaria y son determinantes para el éxito del proceso.

De acuerdo con los principios señalados en el marco de política del Plan de Reasentamiento, este puede contener los siguientes programas, dirigidos a los ocupantes del espacio público de carácter estacionario y en condición de permanentes:

- Programa de información a la ciudadanía en general y a los vendedores elegidos o sus organizaciones.
- Programas de relocalización, incluyendo proyectos transitorios.
- Programa de formación y capacitación, para la administración y mantenimiento del espacio público o inmueble.

Desde el área social se planea para los ocupantes del Espacio Público lo siguiente:

- Programa de Información y comunicación
- Programa de relocalización
- Programa de capacitación y formación

3. Desde el área Social se implementan Directrices para la elaboración del plan para ocupantes del espacio público, según el marco de política del Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo SITM Y SETP, con el propósito de unificar criterios y homogenizar procedimientos en la implementación del Marco de Política del Banco Mundial y el Banco interamericano de Desarrollo – BID, en cuanto al tema de la elaboración del Plan para ocupantes del Espacio Público, la Unidad Central de Procedimiento del Ministerio de Transporte – UCP.

Es evidente que las directrices para la ejecución del Plan de adquisición predial y de Reasentamientos hacen parte de las salvaguardas del crédito con el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo y están consignadas dentro del Marco de política de Reasentamiento del Ministerio de transporte para los SITM y SETP.

Existen coordinaciones de reasentamiento, con los profesionales en Ciencias Sociales, con alta capacidad de gestión y experiencia en proyectos de intervención social con amplia interacción comunitaria, con habilidades para el trabajo en equipo desde una perspectiva interdisciplinaria y son determinantes para el éxito del proceso.

De acuerdo con los principios señalados en el marco de política del Plan de Reasentamiento, este puede contener los siguientes programas, dirigidos a los ocupantes del espacio público de carácter estacionario y en condición de permanentes:

X



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 6 DE 26

- Programa de información a toda la ciudadanía y a los vendedores elegidos o sus organizaciones.
  - Programas de relocalización, incluyendo proyectos transitorios.
  - Programa de formación y capacitación, para administración y mantenimiento del espacio público o inmueble.
4. El SIVA estructura propuestas de formación y empoderamiento social en diversos aspectos relacionados al proceso de encuentro y circulación de personas que desarrollan actividades de comercio o servicios para la obtención de ingresos, también es un síntoma de problemas de carácter estructural como el desempleo, el desplazamiento forzado, entre otros y desde esta y otras perspectivas debe contextualizarse. Dentro del espacio público se encuentran diferentes tipos de ocupantes en actividades económicas variables.
  5. De implementación y el posterior uso del SETP y sus componentes bajo el principio de corresponsabilidad y en línea con las creencias y motivaciones de los sujetos y las características ambientales y socioculturales del entorno, tiene especial relevancia en poblaciones que por sus condiciones físicas, de edad o situación socioeconómica son mucho más vulnerable.
  6. Es evidente que Gestión Social desarrolla procesos de información y participación comunitaria con la población directamente relacionada con el proyecto; comunidad general, comerciantes, transportadores e instituciones de las comunas sobre el Plan de Manejo Ambiental, inicio y avance de las obras y la operación del y Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros SIVA.
  7. Realizan una reunión inicial de divulgación del proyecto a ejecutar basada en la colaboración, el respeto, la toma de decisiones informadas y la participación activa en proyectos que tienen que ver con el bienestar de la comunidad a la cual pertenecen.
  8. Es evidente que en los diferentes frentes se monta una oficina de información a la comunidad, con el fin de dar a conocer las características de las obras, brindar asesoría respecto de la negociación de predios, difundir estrategias de participación ciudadana, atender quejas y reclamos.
  9. Durante la ejecución del proyecto se cuenta con moradores sociales, con el fin de mantener un canal de comunicación con la comunidad, recibir inquietudes y coordinar los mecanismos de información y participación comunitaria. Se realizan reuniones con la comunidad, promocionan el proyecto e imparten capacitaciones sobre el mismo.
  10. Es evidente las asesorías en la ejecución de medidas de prevención, mitigación y corrección por parte del personal idóneo del área social cuando es necesario, en coordinación con personal del área técnica y ambiental para dar a conocer el proyecto a la comunidad
  11. con las comunidades, igualmente hacen reuniones periódicas, donde se informa el avance de las mismas y la problemática generada, así como de las soluciones implementadas. Se realiza una reunión que informa sobre las actividades más impactantes del proyecto, es decir información sobre tratamientos a la vegetación, sobre desvíos y planes de manejo de tráfico, de lo cual se evidencian Modelo de Acta de Reunión con la Comunidad y formato de Información y comunicación con la comunidad.
  12. Al finalizar la obra se realiza una reunión, en la que se informe a la comunidad sobre las obras realizadas, se hace entrega de las mismas y se dan recomendaciones sobre su cuidado y mantenimiento.
  13. Adicionalmente se hacen actividades con la comunidad alrededor del medio ambiente y de la vegetación, tales como jornadas de siembra, rituales de despedida de los árboles, etc; en estas reuniones se explican los alcances del proyecto, alcances de las obras, impactos y medidas de manejo.

B



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA**  
**GESTION SOCIAL**  
**NOVIEMBRE DE 2018**  
**"EL SIVA NOS MUEVE"**

VERSION: 02

VIGENCIA: 23/12/16

PÁGINA 7 DE 26

14. Se evidencia que el SIVA S.A.S., plantea la necesidad y fortalece los procesos de socialización del SETP, implementando estrategias de organismos constructores de cultura y convivencia ciudadana

**8. Resultados de la Auditoría.**

**Criterio General de la Auditoría:**

Para el desarrollo del presente informe, se ha organizado la información evidenciada, atendiendo los procedimientos y actividades que se auditaron en el Proceso de Gestión Social.

El Auditor de la Oficina de Control Interno, guiara el contenido de las observaciones acogiendo lo descrito principalmente en:

**INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO SOCIAL**

INDICADOR	ACCIONES
Estado de PQR en obra	Se evidencia la realización de seguimientos a PQR en las obras
Afectación predial	Realizar seguimiento al Plan de Adquisición predial de la entidad para las obras.
	Publicación en medios de comunicación de actividades y alcances del proyecto desde las áreas de infraestructura, gestión social y operaciones.
Cumplimiento de programa de información y comunicación a la comunidad	Realización de las actividades del componente de comunicación y divulgación contenidos en los componentes B1 y B2 del Plan de Manejo ambiental
Cumplimiento de programa de restitución de bienes afectados	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas para el componente dentro del Plan de Manejo ambiental PMA
Cumplimiento de programa de participación ciudadana	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas para el componente dentro del Plan de Manejo ambiental PMA
Pedagogía para la sostenibilidad	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas para el componente dentro del Plan de Manejo ambiental PMA
Vinculación de mano de obra	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas para el componente dentro del Plan de Manejo ambiental PMA
Cumplimiento de la Estrategia IEC	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas para el componente dentro del Pla de Manejo ambiental PMA
	Realización de talleres comunitarios con grupos poblacionales

**MAPA DE RIESGOS DEL AREA SOCIAL**

CAUSAS	RIESGOS	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Índice de desempleo en la ciudad	Falsa expectativas de generación de empleo e ingresos y operación por la ejecución de las obras	Este riesgo se presenta por la necesidad y desempleo de la comunidad, donde se genera una expectativa alta de generación de empleos e ingresos provenientes de la ejecución de las obras	Desinformación por parte de la comunidad, Especulación e información difusas Aumento de quejas y reclamos
Planes de desarrollo, políticas territoriales			
Cultura e idiosincrasia de la comunidad			



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
 GESTION SOCIAL  
 NOVIEMBRE DE 2018  
 "EL SIVA NOS MUEVE"**

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 8 DE 26

Falta de operación del proyecto	Desconocimiento del objetivo misional del ente gestor	Este riesgo se presenta por el momento en el cual se encuentra el ente gestor, por el proceso de construcción de infraestructura y que no refleja la misión institucional que es la implementación y operación del sistema Estratégico de transporte público de Valledupar.	Aumento de protestas, paro de obras, quejas ante de entes de control, reproceso de actividades y aumento de carga impositiva Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias
Deficiente procesos de proyección de mercadeo			
Desconocimiento de la normatividad aplicable en el procedimiento de adquisición predial.	Incumplimiento de los protocolos establecidos en los planes de reasentamientos	Este riesgo se puede presentan cuando no se cumplen los protocolos previamente establecidos para los procesos de reasentamientos	Modificación del diseño, retrasos en la obra Mayores costos Proceso jurídico
Desacato de propietarios			

Es verificable que las acciones establecidas en el plan de manejo de riesgos del mapa de riesgos del proceso de Gestión Social se encuentran cumplidas y actualizadas a la fecha.

**Mapa Anticorrupción**

Después de analizar lo correspondiente al Proceso del Área Social en el Mapa Anticorrupción, con el objetivo principal de realizar acompañamiento al proceso misional de la Entidad mediante acciones de socialización, atención, formación y elaboración de diagnósticos y planes que permitan mitigar los impactos sociales, económicos y culturales, generados en el proceso de implementación del SETPC., con los siguientes riesgos de corrupción:

- Eventual existencia de conductas antiéticas que conlleven a un inadecuado manejo de la información y el proceso de adquisición predial y reasentamiento.
- Manipulación del Censo Socioeconómico de unidades sociales elegibles a compensar por impactos asociados a la compra de predios.
- Perdida de las carpetas contentivas de los documentos relacionados con el proceso de adquisición predial.

Se tomaron acciones con el fin de mitigar estos riesgos mediante la supervisión y control a las ofertas y negociaciones realizadas con los propietarios de los bienes inmuebles, así como de toda la documentación de los procesos.

Se capacitaron a los contratistas que manejan los procesos para la correcta ejecución de los mismos. Se realiza supervisión, seguimiento y acompañamiento para la elaboración de encuestas socioeconómicas.

El Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Valledupar, ha realizado una serie de socializaciones con las comunidades beneficiadas del proyecto, con el fin de conocer las inquietudes, avances, sugerencias y peticiones por cada uno de los habitantes de determinadas comunidades, para tal efecto se realizan obras en diferentes comunas de la ciudad de Valledupar.

Durante lo corrido del año 2018, desde el área social del ente gestor del proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público de la ciudad de Valledupar – SETP, se han venido realizando importantes actividades de



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
 GESTION SOCIAL  
 NOVIEMBRE DE 2018  
**"EL SIVA NOS MUEVE"**

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 9 DE 26

cara a los impactos generados por los proyectos que en la actualidad desarrollo la empresa y los proyectos por iniciar su ejecución, como lo son:

De acuerdo a lo plasmado en el Plan de Acción de la Entidad, es evidente que se ejecutan procesos de Socialización con la comunidad a través de las Áreas Social y Comunicaciones del ente gestor que garantizan que la comunidad conozca de los alcances del proyecto del SETP con las siguientes estrategias:

**GESTION SOCIAL-HOGARES:** Desarrollan una estrategia EIC (Educación, información y comunicación) comunitaria con la población de influencia directa de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S., Socializando los proyectos: y Realización de talleres comunitarios con grupos poblacionales.

Se llevaron a cabo las siguientes actividades por el proceso de Gestión Social del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS.

**Socializaciones de los proyectos casa a casa:**

- Carrera 27.
- Avenida 450 años.
- Avenida Fundación.

**Aplicación de encuestas de satisfacción de los proyectos:**

- Avenida Fundación.
- 450 Años.

**Encuestas De Percepción A La Población Universitaria e Instituciones Educativas.**

**Talleres comunitarios con grupos poblacionales:**

**Socializaciones de los proyectos casa a casa:**

- Carrera 27.
- Avenida 450 años.
- Canal de Panamá.

**Aplicación de encuetas de satisfacción de los proyectos:**

- Avenida Fundación.
- 450 Años.

Socializar al 100% de cada una de las Juntas de Acción Comunal; líderes naturales, líderes populares y demás integrantes de las Juntas de Acción Comunal del área de influencia directa sobre el corredor a construir.

En este periodo de tiempo se cumplió a satisfacción este objetivo con las socializaciones desarrolladas en los proyectos Carrera 27, Avenida 450 Años Y Canal de Panamá, con una cobertura de 1,187 hogares socializados en 18 barrios del área de influencia directa.

- La encuesta de satisfacción con el transporte público de la ciudad y expectativa de la implementación del SETP, proyecto Avenida Fundación, 450 años. Con una cobertura de 800 hogares visitados del área de influencia.



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA: 23/12/16

PÁGINA 10 DE 26

-Aplicación de encuesta de satisfacción con el transporte público y expectativas de la implementación del SETP, de la población universitaria de la ciudad de Valledupar, (Área Andina, UPC, UDES y SENA)  
Total encuestas aplicadas: 1.027

-En total se han desarrollado 14 Talleres sobre "Movilidad Sostenible" dirigidos a diferentes grupos poblacionales en los barrios: 1 de Mayo, Don Carmelo, Sabana, Panamá, Milagros, Mareigua, La Nevada, Bello horizonte, Villa Consuelo, 450 años Etapa II, Chiriquí, Villa Miriam y 12 de Octubre. Con una cobertura de 312 participantes.

Se indica dentro de las metas establecidas la Socialización al (100%) de cada una de las Juntas de Acción Comunal; líderes naturales, líderes populares y demás integrantes de las Juntas de Acción Comunal del área de influencia directa sobre el corredor a construir por parte del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS.

Con actividades ejecutadas son las siguientes:

#### ACTIVIDADES EJECUTADAS I SEMESTRE 2018

SOCIALIZACION DEL PROYECTO: Avenida 450 años, Carrera 27, Centro Histórico, Canal de Panamá, Ampliación de la Glorieta la Ceiba.

1. Socialización puerta a puerta a 450 hogares del sector de influencia de la carrera 27, con un promedio de personas de 1800.
2. Socialización con (5) cinco Juntas de Acción Comunal del sector de la carrera 27.
3. Socialización a comerciantes proyecto centro histórico

Estas actividades equivalen a un 50%

#### ACTIVIDADES EJECUTADAS II SEMESTRE 2018

1. Socialización General del proyecto de ampliación de la Glorieta de la Ceiba. (Barrio Guatapuri)
2. Socialización casa a casa del proyecto de ampliación de la Glorieta la Ceiba en los Barrios del área de influencia.
3. Aplicación de encuestas de satisfacción del proyecto 450 años.

Estas actividades equivalen al 50%, que sumada la del primer semestre con el segundo equivalen al 100% el objetivo de esta estrategia cumplida de la meta de los proyectos Carrera 27, Avenida fundación, Avenida 450 años. Canal de Panamá y Centro Histórico de la ciudad de Valledupar.

Realización de talleres comunitarios con grupos poblaciones (cursos, familia, protección en la vía).

#### ACTIVIDADES EJECUTADAS I SEMESTRE 2018

En este semestre se desarrollaron un total de seis (6) talleres. Lo que equivale a un 30%.

12



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 11 DE 26

**ACTIVIDADES EJECUTADAS II SEMESTRE 2018**

En este semestre se desarrollaron un total de siete (7) talleres. Lo que equivale a un 35%.

Con una meta establecida de 20 talleres a realizar y a la fecha solo se han ejecutado 13 talleres en su totalidad lo que equivale al 65% de las actividades relacionadas con los talleres comunitarios de la estrategia Gestión Social Hogar.

**GESTION SOCIAL- INSTITUCIONES EDUCATIVAS:** Desarrollan una estrategia EIC (Educación, formación y comunicación) comunidad académica con la población de influencia directa de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S., realizando Socializaciones en Colegios, Universidades, Corporaciones y/o Instituciones de Educación Superior, en aras de realizar construcción colectiva.

Actividades a ejecutar consistente en la socialización: Colegios, Universidades, Corporaciones y/o Instituciones de Educación Superior, en aras de realizar construcción colectiva:

Con una meta establecida en el Plan de Acción del proceso Social del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS. De Veinte (20) Talleres anuales realizados con las universidades, corporaciones técnicas y universitarias. Del área de influencia de los proyectos en ejecución y los ejecutados. (Cultura del transporte urbano).

**ACTIVIDADES EJECUTADAS I SEMESTRE 2018**

En este semestre se intervinieron 10 instituciones educativas de las visitas a las 20 identificadas. Con una meta de socializar el 80% de las instituciones educativas del área de influencia de los proyectos en ejecución y los ejecutados. (Cultura del transporte urbano) esto equivale a un 50% de las instituciones educativas identificadas en el área de influencia de los proyectos ejecutados por el ente Gestor. En desarrollo del plan de acción para el segundo semestre se deben realizar 6 intervenciones correspondientes al 30% para darle cumplimiento a la meta.

En la socialización de colegios, universidades, Corporaciones y/o Instituciones de Educación Superior, en aras de realizar construcción colectiva.

En este ciclo se llevaron a cabo la ejecución de lo siguiente:

- 2 talleres con Universidad
- 2 talleres con Instituciones Técnicas
- 2 Entidades Institucionales

Estos fueron realizados en la UDES, COMFACESAR, CASA TALLER DE LA MUJER Y ESESCO. Lo que equivale a un 30% en el segundo semestre no hubo actividad al respecto para el desarrollo de la implementación del SEPT. En el segundo semestre de esta anualidad debe ejecutarse el 70% para dar cumplimiento.

Tres (3) Talleres en dos instituciones educativas- UPARSISTEM, UDES y ESESCO- sobre la implementación del SEPT. Cobertura total - 89 participantes. Estudiantes intervenidos por institución.



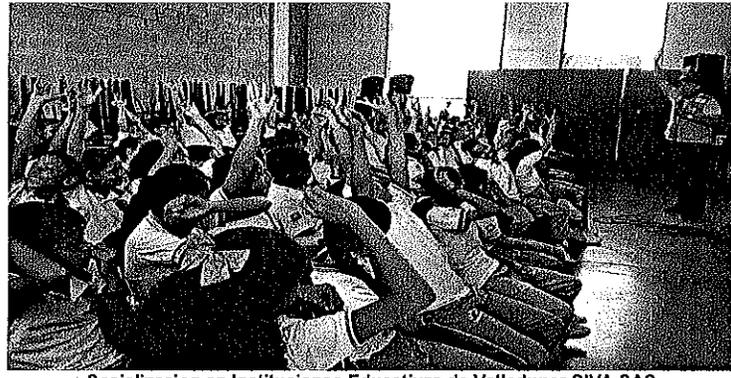
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
"EL SIVA NOS MUEVE"

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 12 DE 26

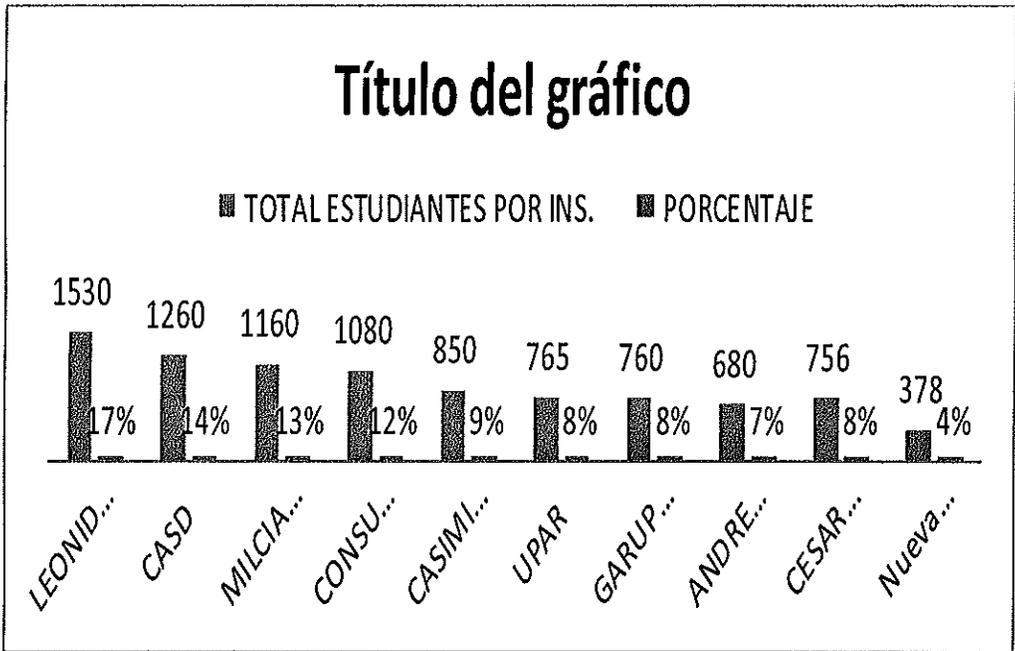
Para porcentualmente en lo que va corrido del año de 20 talleres solo se han ejecutado 12 que equivale al (60%) de lo planificado en el Plan de Acción del Proceso Social para la vigencia 2018.



Socialización en Instituciones Educativas de Valledupar-SIVA SAS

Tabla 1 Población intervenida por Institución Educativa.

Ilustración 1 Comportamiento por Institución



Fuente: Construcción propia Proceso Gestión Social SIVA SAS.

14



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
 GESTION SOCIAL  
 NOVIEMBRE DE 2018  
 "EL SIVA NOS MUEVE"**

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 13 DE 26

N°	INTITUCIONES	GRUPOS	PROMEDIO DE ESTUDIANTES POR GRUPO	TOTAL ESTUDIANTES POR INS.	PORCENTAJE
1	LEONIDAS ACUÑA	34	45	1530	17%
2	CASD	28	45	1260	14%
3	MILCIADES CANTILLO	29	40	1160	13%
4	CONSULO ARAUJO	24	45	1080	12%
5	CASIMIRO RAUL	17	50	850	10%
6	UPAR	17	45	765	9%
7	GARUPAL LOPERENA	19	40	760	9%
8	ANDRES ESCOBAR	17	40	680	8%
9	CESAR POMPEYO	18	42	756	9%
10	Nueva Esperanza	24	42	378	4%
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>		<b>203</b>	<b>392</b>	<b>9.219</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Construcción propia Proceso Gestión Social SIVA SAS.*

**GESTION SOCIAL- EVENTOS DE CIUDAD:** Desarrollan una estrategia EIC (Educación, formación y comunicación) en los eventos realizados en el municipio de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S., Socializaciones en eventos de ciudad.

Actividades a ejecutar realización de (4) Foros de Ciudad.

Con una meta establecida de realizar dos eventos de ciudad en asocio con comunicaciones (invitación a la academia y gremios a la construcción de ciudad sostenible).

Actividades ejecutadas (4) cuatro talleres (foros de ciudad) realizados con las universidades (UPC, ÁREA ANDINA, UDES Y UNAD). "MOVILIDAD SOSTENIBLE: LA CIUDAD PARA LAS PESONAS".

Se cumplió el 100% de la meta en el primer semestre del año 2018. con el desarrollo de 4 conversatorios en 4 universidades de la ciudad (UDES, UPC, UNAD Y AREA ANDINA).

**GESTION SOCIAL- EMPRESARIAL:** Desarrollan una estrategia EIC (Educación, formación y comunicación) de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S. A los funcionarios y contratistas de la empresa.

Visitar en el año por lo menos 4 empresas de la ciudad con un stand pedagógico para la construcción de tejido social y construcción de ciudad amable.

Actividades socialización con colaboradores de empresas de la ciudad.

Con una meta establecida de visitar en el año por lo menos (4) cuatro empresas de la ciudad con un stand pedagógico para la construcción de tejido social y construcción de ciudad amable.

Actividades ejecutadas se realización (3) tres visitas a empresas de la ciudad con el fin de articular acciones encaminadas al desarrollo del plan de acción específicamente en la estrategia de los Stand pedagógicos.

A la fecha se realizaron 3 visitas empresariales para gestionar y articular los permisos para el montaje del stand pedagógicos. (Centro Comercial Mayales Plaza, Centro Comercial Guatapuri y UNICENTRO).

15



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 14 DE 26

Esta actividad se encuentra ejecutada en un 75%, quedando por reafirmar para su cumplimiento el 25%

**GESTION PREDIAL: PLANES DE ADQUISICIÓN PREDIAL Y REASENTAMIENTO:** Acompañan y sensibilizan el proceso de adquisición predial de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S., con la caracterización y tipificación de los predios a adquirir, Realización de diagnóstico socioeconómico, Sensibilización y socialización del proceso de adquisición predial antes de la ejecución de obras.

Acompañar y sensibilizar el proceso de adquisición predial de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S

- Caracterización y tipificación de los predios a adquirir en los proyectos de ampliación de la glorieta de los músicos y María Mulata
- Realización y/o actualización del PAPR.
- Sensibilizar y socializar el proceso de adquisición predial antes de la ejecución de obras.
- Seguimiento.
- 100% de los predios caracterizados a adquirir por las intervenciones de las obras.
- Un (1) diagnóstico socioeconómico realizado.
- 3 socializaciones realizadas.

Caracterización y tipificación de los predios a adquirir en el proyecto de ampliación de la glorieta de los músicos y María Mulata

Se caracterizaron y tipificaron el 4/4 predios a adquirir, los cuales están en el plan de adquisición predial y reasentamiento presentado a UMUS y BM

En el proceso APR se realizó caracterización y tipificaron 2 predios requeridos para el proyecto ampliación glorieta María Mulata.

Se realizó en un 100%, 4 predios requeridos en el proyecto de ampliación glorieta María Mulata.

Realización y/o actualización del PAPR

Diagnóstico realizado y con no objeción por parte de BM. Glorieta la Ceiba

El documento plan de reasentamiento proyecto ampliación María Mulata se encuentra en proceso de aprobación.

Este proceso se ejecutó al 100%

Sensibilizar y socializar el proceso de adquisición predial antes de la ejecución de obras

Se realizaron 10 reuniones con propietarios y unidades sociales afectadas en el proceso de adquisición

Se realizaron dos socializaciones con propietarios y US identificadas en el proceso APR proyecto ampliación María Mulata.



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 15 DE 26

Este proceso se ejecutó al 100%

Seguimiento: Se realizó informe de seguimiento trimestral enviado a UMUS a corte de enero-marzo, abril-junio

Se realizó informe de seguimiento trimestral enviado a UMUS a corte de julio-Septiembre.

El primer semestre 50% y en el segundo semestre 25% para un 75%, pendiente el último trimestre del año correspondiente al corte Octubre - diciembre equivalente al 25%. Para el cumplimiento del 100%

Actividades ejecutadas y metas de este componente del proceso social.

- Se caracterizaron y tipificaron el 8/8 US en cinco (5) predios requeridos, los cuales están en el plan de adquisición predial y reasentamiento presentado a UMUS y BM. En la Ceiba y María Mulata.
- Diagnóstico realizado y con no objeción por parte de BM.
- Se realizaron 12 reuniones con propietarios y unidades sociales afectadas en el proceso de adquisición.
- Se realizaron 3 informe de seguimiento trimestral enviado a UMUS.
- Informe de seguimiento elaborado

**GESTION PREDIAL: PROGRAMA DE FORMALIZACION, EMPRENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD:**

Adelantan una gestión continua con entidades especializadas en la capacitación y formalización empresarial identificando programas y creando un portafolio de servicios de capacitación para que los ocupantes del espacio público puedan acceder a estos. Realizando visitas de acompañamiento y sensibilización para la formalización y organización de los vendedores, Acompañamiento de la ruta de formalización de los vendedores.

-Realizar visitas de acompañamiento y sensibilización para la formalización y organización de los vendedores.

A fecha de este corte aun el plan de ocupantes de espacio público de centro histórico no se ha aprobado por parte de UMUS Y BM

A la Fecha de este corte el plan de ocupante de espacio público se encuentra en proceso de revisión por parte de UMUS y BM

Se adelantan las acciones de corrección y recomendaciones por parte de UMUS para aprobación del plan y dar cumplimiento a la reubicación temporal de los 3 OEP.

Esta meta en los dos semestres ha sido del 0%

-Acompañamiento de la ruta de formalización de los vendedores.

Acompañamiento de la ruta de formalización de los vendedores

A la fecha están identificados, tipificados y censados por parte del área social

12



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
 GESTION SOCIAL  
 NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 16 DE 26

- Desarrollo de los programas establecidos en el plan de Ocupantes de espacio público Centro Histórico.
- Mesa de trabajo con Secretaria de gobierno para definir ubicación inmediata para los OEP estacionarios sujetos al Plan Centro Histórico.
- Mesa de Trabajo con los estudiantes de diferentes facultades de la UDES para coordinar acciones para el desarrollo del programa de restablecimiento de condiciones socioeconómicas de los OEP sujetos al plan de ocupantes de espacio público centro histórico, por medio del convenio - Estrategias para el restablecimiento socioeconómico de las familias ubicadas en el comuna 4 del municipio de Valledupar - existente entre UDES y COMFACESAR, con el fin de dar cumplimientos a los programas establecidos en el POEP.

Se ejecutó en el primer semestre el 50% y este segundo semestre el otro 50%, para un 100% meta cumplida.

Se está a la espera de aprobación para hacer la ejecución y seguimiento

Actividades ejecutadas en este componente:

- Mesas de trabajo de articulación con COMFACESAR, UDES y Casa de la Mujer, con el fin de coordinar acciones para el desarrollo de los programas establecidos en el plan de Ocupantes de espacio público Centro Histórico.
- Mesa de trabajo con Secretaria de gobierno para definir ubicación inmediata para los OEP estacionarios sujetos al Plan Centro Histórico.
- Mesa de Trabajo con los estudiantes de diferentes facultades de la UDES para coordinar acciones para el desarrollo del programa de restablecimiento de condiciones socioeconómicas de los OEP sujetos al plan de ocupantes de espacio público centro histórico, por medio del convenio - Estrategias para el restablecimiento socioeconómico de las familias ubicadas en el comuna 4 del municipio de Valledupar - existente entre UDES y COMFACESAR, con el fin de dar cumplimientos a los programas establecidos en el POEP.

**APOYO EN ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN AL ÁREA DE OPERACIONES:** Realizan jornadas de sensibilización y cultura ciudadana con el objeto de dar a conocer a la comunidad en general y población estudiantil sobre la metodología y funcionamiento del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo - SETPC. Socialización en colegios, universidades, corporaciones técnicas y ciudadanía en general; aplicando estrategias.

- Socialización en colegios, universidades, corporaciones técnicas y ciudadanía en general; aplicando estrategias
- Intervenir 20 instituciones (universidades, colegios, empresas entre otras) con taller sobre operación del sistema de transporte.
- Actividades ejecutadas a la fecha se han realizado en promedio 27 socializaciones en diferentes instituciones en el sector educativo y empresarial con fin de dar a conocer detalles y el desarrollado de las obras ejecutadas para la implementación del SEPT.

**ACOMPañAMIENTO EN EL PROCESO CONSTRUCTIVO DEL PLAN DE MANEJO SOCIO-AMBIENTAL:**

Sensibilizan a los residentes vecinos de las obras sobre el proceso constructivo y cambios socio-ambientales del sector. Sensibilizando, socializando y realizando Comités socio-ambientales cada 15 días, Revisión de

18



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
 GESTION SOCIAL  
 NOVIEMBRE DE 2018  
**"EL SIVA NOS MUEVE"**

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 17 DE 26

informes de obra, informes mensuales, Instalando puntos de atención al ciudadano en cada frente de obra intervenido, Sensibilizando con la comunidad afectada por la intervención de árboles; erradicación, poda y traslado del mismo a través de la campaña Adopta un Árbol.

-Sensibilización y socialización.

-Comités socio-ambientales cada 15 días.

-Revisión de informes de obra, informes mensuales.

-Instalar puntos de atención al ciudadano en cada frente de obra intervenido.

-Sensibilización con la comunidad afectada por la intervención de árboles; erradicación, poda y traslado del mismo a través de la campaña Adopta un Árbol.

Metas trazadas para este componente:

-Acompañamiento a mínimo 30 comités socio-ambientales cada 15 días anuales.

- Revisión de informes de obra, Un (1) informes mensuales por obra.

-Ocho (8) PEI instalados Tres (3) por obra.

-200 árboles adoptados por el total de predios afectados por la intervención del proyecto.

Actividades ejecutadas para este componente:

-Actividad de siembra de cerca viva en colegio Cesar Pompeyo.

- Actividad CAMPAÑA DE LIMPIEZA RIO GUATAPURI y Siembra de Árboles.

- Actividad programa PADRINOS AMBIENTALES siembra de 30 especies nativas de guairamo, mango y roble Barrios:

1. populandia

2. ciudadela 450 años.

Sensibilizar a los residentes vecinos de las obras sobre el proceso constructivo y cambios socio-ambientales del sector.

Comités socio-ambientales cada 15 días

Acompañamiento a mínimo 30 comités socio-ambientales cada 15 días anuales

Esta actividad se ejecutó 100%

Revisión de informes de obra, informes mensuales

Revisión de informes de obra, Un(1) informes mensuales por obra.

Esta actividad se ejecutó 100%

Instalar puntos de atención al ciudadano en cada frente de obra intervenido

Ocho (8) PEI instalados Tres (3) por obra



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
 GESTION SOCIAL  
 NOVIEMBRE DE 2018  
**"EL SIVA NOS MUEVE"**

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 18 DE 26

Esta actividad se ejecutó 100%

Sensibilización con la comunidad afectada por la intervención de árboles; erradicación, poda y traslado del mismo a través de la campaña Adopta un Árbol.

200 árboles adoptados por el total de predios afectados por la intervención del proyecto

Esta actividad se ejecutó 100%



Programa guardianes ambientales en el proyecto 450 años.

Actividad lúdica pedagógica con los niños del barrio 450 años con el fin de estimular patrones de comportamiento en el uso operacional del sistema estratégico de transporte publico de Valledupar.

**RESTITUCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO:** Se Contribuye para la relocalización y ejecución de los programas con el fin de convertirlos en una oportunidad de mejoramiento del ordenamiento territorial y urbanístico de la ciudad. Se realiza acompañamiento a las autoridades municipales en el proceso de recuperación del espacio público según los diseños de las obras desarrolladas del SIVA.

Acompañamiento a las autoridades municipales en el proceso de recuperación del espacio público según los diseños de la obras desarrolladas del SIVA.

Meta trazada para este componente: Tres (3) ocupantes de espacio público, relocalización. Acompañamiento.

20



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 19 DE 26

Actividades ejecutadas para este componente:

- 12 recorridos de recuperación de espacio público.
- Mesa de trabajo con secretaria de gobierno para definir relocalización de OEP centro Histórico.
- Recorrido con oficina de espacio público para verificación de OEP estacionarios proyecto centro Histórico.
- Construcción de Plan de Ocupantes de espacio Público proyecto Centro Histórico de Valledupar.

Contribuir para la relocalización y ejecución de los programas se conviertan en una oportunidad en el mejoramiento del ordenamiento territorial y urbanístico de la ciudad.

Acompañamiento a las autoridades municipales en el proceso de recuperación del espacio público según los diseños de la obras desarrolladas del SIVA

Cuatro (3) ocupantes de espacio público relocalización

1. Mesa de trabajo con secretaria de gobierno para definir relocalización de OEP centro Histórico
2. Recorrido con oficina de espacio público para verificación de OEP estacionarios proyecto centro Histórico.
3. Construcción de Plan de Ocupantes de espacio Público proyecto Centro Histórico de Valledupar
4. Mesas de trabajo para articulación institucional con comfacerar, UDES y casa taller de La Mujer con el fin de establecer acciones encaminadas al desarrollo del POEP.

Esta actividad se ejecutó 100%

✓ **CONCLUSIONES ENCUESTAS DE SATISFACCION PROYECTOS AVENIDA FUNDACION Y 450 AÑOS:**

La percepción del equipo social, frente a la aplicación de las encuestas de satisfacción en el sector de la Avenida Fundación y la avenida de los 450 años; calificamos en su mayor porcentaje a la obra del SIVA, como buena y excelente, en los aspectos de impacto de la comunidad, su duración del desarrollo y ejecución de la obra, reflejo como bueno en su mayor porcentaje y el nivel de atención de reclamos frente a los inconvenientes y estados de minimización de los mismo .Por último el mayor porcentaje de satisfacción y entrega de la obra como buena y en un excelente resultado de la obra de intervención.

Así mismo cabe resaltar que al inicio de las obras en su proceso de generación de expectativas de la comunidad, los reclamos y conflictos e incomodidades percibidos por la comunidad, fueron unos de los mayores retos del área social con el fin de mitigar los impactos ocasionados por las obras.

Con los resultados de muestra aleatoria representativo en la comunidad de las dos obras en funcionamiento, se puede palpar el impacto de satisfacción de las obras Avenida Fundación y los 450 años y Carrera 27, como un gran avance del SETP.

**Se Aplicaron Ochocientas (800) encuestas.**

**400 encuestas - Avenida Fundación.**

**400 encuestas - Avenida 450 años.**

21



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 20 DE 26

**Impactando a un promedio de 1.600 Habitantes del Sector Área de Influencia Directa.**

✓ **SOCIALIZACION CASA A CASA DE LOS PROYECTO CARRERA 27, AVENIDA 450 AÑOS Y CANAL DE PANAMA:**

En este periodo de tiempo se cumplió a satisfacción este objetivo con las socializaciones desarrolladas en los proyectos Carrera 27, Avenida 450 Años Y Canal de Panamá, con una cobertura de 1,187 hogares socializados en 18 barrios del área de influencia directa.

Los habitantes en zona de influencia de la carrera 27, avenida 450 años y canal de panamá conocen de la empresa y de los trabajos que se vienen adelantando en la ciudad de Valledupar. Los principales canales de comunicación por donde la comunidad se entera de las obras son las redes sociales, la voz a voz y la radio.

Se maneja un alto grado de aceptabilidad entre la comunidad por las obras que se están ejecutando.

✓ **TALLERES COMUNITARIOS CON GRUPO POBLACIONALES:**

-Contribuir al fortalecimiento de procesos de transformación comunitaria a través de intervenciones socioculturales, velando por la creación de espacios de encuentro donde se genere una reflexión y acción entorno a una cultura de cambio social.

-Fomentar y adquirir estrategias de autocuidado para la Promoción de la Salud, la seguridad y la prevención de incidentes.

-Socializar e impactar de manera pedagógica los proyectos de SIVA a través de intervenciones en las zonas de influencia directa e indirecta de los proyectos de infraestructura.

En total se han desarrollado 14 Talleres sobre "Movilidad Sostenible" dirigidos a diferentes grupos poblacionales en los barrios: 1 de Mayo, Don Carmelo, Sabana, Panamá, Milagros, Mareigüa, La Nevada, Bello horizonte, Villa Consuelo, 450 años Etapa II, Chiriquí, Villa Miriam y 12 de Octubre. Con una cobertura de 312 participantes.

✓ **SOCIALIZACIÓN: Colegios, Universidades, Corporaciones y/o Instituciones de Educación Superior, en aras de realizar construcción colectiva:**

El Sistema Integrado de transportes de Valledupar, SIVA SAS. Ha iniciado un verdadero y positivo cambio en todos los ámbitos de la ciudad. Donde se ha traído grandes beneficios sociales a la población y la comunidad.

En las áreas de influencia donde se han intervenidos las obras con calidad, se evidencia la mejora de movilidad y la calidad de vida de las personas residentes en los sectores de 450 años, carrera 27 y canal de panamá.

El equipo social SIVA; desde sus diferentes ópticas y punto de vista de lo que es la ciudad para las personas, muestra por medio de socializaciones, dinámicas y proyección audiovisuales a los jóvenes estudiantes de diferentes colegios públicos de la ciudad; los avances de obras de los proyectos ejecutados

22



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SINA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 21 DE 26

en la ciudad para la implementación del SEPT y cómo será la operación del nuevo Sistema Integrado de Transporte de Valledupar en el segundo periodo del año 2019.

Esto generando impacto positivo en los jóvenes ya que en ellos el bienestar y la seguridad son dos factores importantes para el funcionamiento y desarrollo académico de los mismos. El sistema de transporte de movilidad es obligatorio para toda la comunidad. Este detalle que parece simple, pero es tan complejo para nuestra población de jóvenes escolares; puede incidir de manera indirecta en la formación de los alumnos. Por medio de estas actividades que se han venido realizando con los jóvenes en las diferentes Instituciones Educativas, se puede evidenciar la receptibilidad que tiene nuestro proyecto en los adolescentes.

A través de esto podemos aportar el nuevo modelo de ciudad, ya que ellos son nuestros futuros usuarios potenciales del Sistema Integrado de Transporte Público en la ciudad de Valledupar. Las Intervenciones realizadas por los profesionales del área social, ha dejado huellas en cada participante, generándoles la importancia de utilizar un medio de transporte, Formal, Seguro, Incluyente, Eficiente y sostenible en nuestra ciudad.

Realizar las intervenciones de socialización en la comunidad escolar de nuestro proyecto, es nuestra prioridad, ya que en los jóvenes está el futuro de nuestra ciudad, comenzar a soñar con ellos, esto nos lleva avanzar en ciudad; donde la persona es lo más importante.

Por ultimo podemos concluir que nuestra visión es Ser en el 2020 el ente gestor líder en la implementación del SETP en el país, destacándose por la eficiencia y sostenibilidad del sistema, su compromiso con el medio ambiente y su contribución en el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios.



Socialización con comunidad ampliación glorietta los músicos (la celiba)



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018

*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 22 DE 26



Socializacion con comunidad proyecto diagonal 10



Socialización avance de obra proyecto 460 años



Socializacion de avance de obra proyecto carrera 27

24



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
 GESTION SOCIAL  
 NOVIEMBRE DE 2018  
 "EL SIVA NOS MUEVE"**

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 23 DE 26



Socialización de avance de obra proyecto avenida fundación

**CUMPLIMIENTO AL PLAN DE ACCION PROCESO SOCIAL VIGENCIA 2018**

GESTION SOCIAL HOGARES	SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO: Ave. 450 años Carrera 27. Centro Histórico Canal de panamá Ampliación de la glorieta La Ceiba.	100%
GESTION SOCIAL HOGARES	Realización de talleres comunitarios con grupos poblacionales (cursos, familia, protección en la vía).	65%
GESTION SOCIAL INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Socializar el 80% de las Instituciones educativas del área de influencia de los proyectos en ejecución y los ejecutados. (Cultura del transporte urbano)	50%
GESTION SOCIAL INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Veinte (20) Talleres anuales realizados con las universidades, corporaciones técnicas y universitarias.	30%
GESTION SOCIAL EVENTOS DE CIUDAD	Realización de Foros de Ciudad.	100%
GESTION SOCIAL EMPRESARIAL	SOCIALIZACIÓN con colaboradores de empresas de la ciudad.	75%
GESTION PREDIAL: PLANES DE ADQUISICIÓN PREDIAL Y REASENTAMIENTO.	Caracterización y tipificación de los predios a adquirir en el proyecto de ampliación de la glorieta de los músicos y María Mulata	100%
GESTION PREDIAL: PLANES DE ADQUISICIÓN PREDIAL Y REASENTAMIENTO.	Realización y/o actualización del PAPR	100%
GESTION PREDIAL: PLANES DE ADQUISICIÓN PREDIAL Y REASENTAMIENTO.	Sensibilizar y socializar el proceso de adquisición predial antes de la ejecución de obras	100%
GESTION PREDIAL: PLANES DE ADQUISICIÓN PREDIAL Y REASENTAMIENTO.	Seguimiento	75%

25



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
 GESTION SOCIAL  
 NOVIEMBRE DE 2018  
 "EL SIVA NOS MUEVE"**

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 24 DE 26

GESTION PREDIAL : PROGRAMA DE FORMALIZACION, EMPRENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD	Realizar visitas de acompañamiento y sensibilización para la formalización y organización de los vendedores	0%
GESTION PREDIAL : PROGRAMA DE FORMALIZACION, EMPRENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD	Acompañamiento de la ruta de formalización de los vendedores	100%
APOYO EN ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN AL ÁREA DE OPERACIONES.	Socialización en colegios, universidades, corporaciones técnicas y ciudadanía en general; aplicando estrategias	100%
ACOMPANAMIENTO EN EL PROCESO CONSTRUCTIVO DEL PLAN DE MANEJO SOCIO-AMBIENTAL	Sensibilización y socialización	100%
ACOMPANAMIENTO EN EL PROCESO CONSTRUCTIVO DEL PLAN DE MANEJO SOCIO-AMBIENTAL	Comités socio-ambientales cada 15 días	100%
ACOMPANAMIENTO EN EL PROCESO CONSTRUCTIVO DEL PLAN DE MANEJO SOCIO-AMBIENTAL	Revisión de informes de obra, informes mensuales	100%
ACOMPANAMIENTO EN EL PROCESO CONSTRUCTIVO DEL PLAN DE MANEJO SOCIO-AMBIENTAL	Instalar puntos de atención al ciudadano en cada frente de obra intervenido	100%
ACOMPANAMIENTO EN EL PROCESO CONSTRUCTIVO DEL PLAN DE MANEJO SOCIO-AMBIENTAL	Sensibilización con la comunidad afectada por la intervención de árboles; erradicación, poda y traslado del mismo a través de la campaña Adopta un Árbol.	100%
RESTITUCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO	Cuatro (3) ocupantes de espacio público relocalización	100%
TOTAL		84%

es claro y preciso señalar que lo que va corrido de este año el cumplimiento al plan de acción proceso social vigencia 2018. De acuerdo a los índices presentados registra un porcentaje importante de acciones cumplidas que equivalen al (84%) ochenta y cuatro por ciento sobre el (100%) programado para la vigencia 2018.

**9. OBSERVACIONES**

**Observación Número Uno (1). Carnetización de los contratistas**

**Criterio: Identificación del personal.**

Por medio de carnets es una de las formas para acercarse más a los clientes, a parte de sus múltiples beneficios en la seguridad y la administración de personal. Para mejorar la prestación de servicios, elevar la imagen corporativa y que la Ciudadanía conozca los funcionarios y contratistas por su nombre y cargo, se identificaran los funcionarios y contratistas con un carné institucional.

26



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA: 23/12/16

PÁGINA 25 DE 26

**Hecho Observado por el Auditor de la OCI.**

La Planta de Personal consta de tres (3) funcionarios: Gerente General, Asesor Jurídico, y Jefe de Oficina de Control Interno; el auditor de la OCI, así mismo manifiesta que los contratistas no disponen de un carné de Identificación del SIVA S.A.S., se evidencia el uso de camisas y camisetas por parte de la gerencia y contratistas con la imagen corporativa que los identifica.

**Causa:** No se han establecido las directrices generales para fijar los lineamientos para el trámite y uso del carné en los lugares de trabajo de funcionarios, contratistas y pasantes de la Entidad.

**Consecuencia:** Debilidad en el Control Interno de la Empresa.

**Tipo de Observación:** Administrativo.

**Observación Número dos (2). Elementos de trabajo.**

**Criterio:** Ley 1712 de 2014, "De transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional", Ley 962 de 2005. "Simplificación y Racionalización de Trámite. Atributos de seguridad en la Información electrónica de entidades públicas, CONPES 3854 de 2016 Política Nacional de Seguridad digital, Ley 1341 de 2009. "Tecnologías de la Información y aplicación de seguridad"

**Hecho Observado por el Auditor de la OCI.**

En entrevista con la persona encargada del área social indica que no cuenta con un equipo base, disco duro u otro dispositivo de almacenamiento de la entidad, destinado para almacenar toda la información del área social; convirtiéndose en un gran riesgo de pérdida, hurto, fraude, filtraciones o uso inadecuado de la información lo que no permitiría conocer la memoria histórica de esta área tecnológicamente.

La Entidad es la dueña de la propiedad intelectual de los avances tecnológicos e intelectuales desarrollados por los funcionarios y los contratistas, derivados del objeto del cumplimiento de funciones y/o tareas asignadas, como las necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato. El SIVA es propietario de los activos de información y los administradores de estos activos son los funcionarios, contratistas o demás colaboradores (denominados "usuarios") que estén autorizados y sean responsables por la información de los procesos a su cargo.

La información del SIVA S.A.S., debe ser respaldada de forma frecuente almacenada en lugares apropiados en los cuales se pueda garantizar que esté segura y podrá ser recuperada en caso de un desastre o de incidentes con los equipos de procesamiento.

**Causa:** Falta de Políticas de Seguridad para la protección de la información de la Entidad. Inventario de activos de información actualizado, bajo la responsabilidad de cada propietario de información o quien sea delegado para adelantar estas acciones.

92



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA  
GESTION SOCIAL  
NOVIEMBRE DE 2018  
*"EL SIVA NOS MUEVE"*

VERSION: 02

VIGENCIA: 23/12/16

PÁGINA 26 DE 26

**Consecuencia:** Debilidad en el Control Interno de la Empresa.

**Tipo de Observación:** Administrativo.

### 10. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda adelantar trámite de los carnés para los contratistas, indicando en los mismos el tipo de vinculación con la Empresa.
- ✓ Establecer las políticas que regulan la seguridad de la información en la Entidad, con el objetivo que todos los funcionarios y contratistas protejan la información; esta es como un activo de alta importancia que permite el desarrollo continuo de la misión y el cumplimiento del objetivo de la misma, lo cual genera la necesidad de implementar reglas y medidas que permitan proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad en todo el ciclo de vida de la información.
- ✓ Teniendo en cuenta el tiempo que resta para finalizar la vigencia y que todo el personal que labora en el área social es contratista, se debe garantizar que los recursos físicos y humanos de la entidad estén asociados a procesos, procedimientos y/o guías donde se establece el manejo de estos y su adecuada utilización. Se recomienda para asegurar continuidad de las actividades y mantener el soporte de éstas, contar con un equipo base, disco duro u otro dispositivo de almacenamiento de la entidad, destinado para almacenar toda la información del área.
- ✓ Se debe asumir un tratamiento especial de las PQRS que se desprende de todos los proyectos que ha desarrollado el Sistema Integrado de Transporte SIVA SAS, que se encuentre en trámite y los que de aquí de ahora en adelante se tramiten con los nuevos proyectos.
- ✓ Se debe adelantar un plan de mejoramiento en las observaciones formuladas por la oficina de control interno en áreas de fortalecer las actividades que se adelantan en esta área.

### 11. CONCLUSIONES

- ✓ Se cumple con el Sistema de Control Interno, el equipo de trabajo del área social muestra un gran compromiso en los procesos, planes, programas y proyectos a cargo de cada uno.

### 12. ANEXOS

1. Plan de Acción Gestión Social SIVA SAS – 2018 (4 folios)
2. Matriz de Seguimiento PQRS – Avenida Fundación – Avenida Simón Bolívar – Avenida 450 años – Carrera 27 (4 folios)
3. Matriz de Indicadores Proceso Gestión Social (1 folio)

Atentamente,

  
**ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES**  
Jefe de Oficina de Control Interno

28

	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN</b>	
	<b>FORMATO: ACTA DE REUNION DE CIERRE DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA: 23/12/16</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>PAGINA: 1 de 2</b>

<b>PROCESO: GESTION PROCESO SOCIAL</b>	<b>DEPENDENCIA AUDITADA: AREA SOCIAL</b>
<b>FECHA: 21/11/2018</b>	<b>HORA DE INICIO: 8.00 Am</b>
<b>LUGAR: Valledupar – Área social</b>	<b>HORA DE TERMINACION: 3 Pm</b>

**1. ASISTENCIA:**

La reunión de cierre contó con los siguientes funcionarios:

Por parte del proceso auditado      **LUZ HELENA SIERRA FIGUEROA** – Profesional Contratista del Área Social.

Por parte del auditor                      **ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES** – Líder Auditoria

**2. AGRADECIMIENTO:**

Se agradeció al líder del proceso y a los colaboradores de Área Social auditada, por la disponibilidad de los recursos físicos y logísticos que fueron solicitados para realizar el trabajo y por disposición del personal que fue requerido en las evaluaciones, que fueron realizadas.

**3. HECHOS RELEVANTES:**

El auditor presenta los hechos más relevantes (fortalezas y debilidades), encontrados en desarrollo de la auditoria:

**Fortalezas:**

Se cuenta con espacios de trabajo adecuados, con herramientas tecnológicas que permiten desarrollar las actividades con mayor eficiencia y oportunidad.

Se cuenta con personal idóneo, que permite que las actividades se puedan desarrollar oportunamente, comprometidas con las actividades del proceso, y con buena disposición para contribuir con el desarrollo del proceso de la Gestión Social.

**Debilidades:**

**Criterio: Identificación del personal.** Por medio de carnets es una de las formas para acercarse más a los clientes, a parte de sus múltiples beneficios en la seguridad y la administración de personal. Para mejorar la prestación de servicios, elevar la imagen corporativa y que la Ciudadanía conozca los funcionarios y contratistas por su nombre y cargo, se identificaran los funcionarios y contratistas con un carné institucional.

**Hecho Observado por el Auditor de la OCI.** La Planta de Personal consta de tres (3) funcionarios: Gerente General, Asesor Jurídico, y Jefe de Oficina de Control Interno; el auditor de la OCI, así mismo manifiesta que los contratistas no disponen de un carné de Identificación del SIVA S.A.S., se evidencia el uso de camisas y camisetas por parte de la gerencia y contratistas con la imagen corporativa que los identifica.

**Causa:** No se han establecido las directrices generales para fijar los lineamientos para el trámite y uso del carné en los lugares de trabajo de funcionarios, contratistas y pasantes de la Entidad.

**Consecuencia:** Debilidad en el Control Interno de la Empresa.

29

	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN</b>	
	<b>FORMATO: ACTA DE REUNION DE CIERRE DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA: 23/12/16</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>PAGINA: 1 de 2</b>

**Tipo de Observación:** Administrativo.

**Observación Número dos (2). Elementos de trabajo.**

**Criterio:** Ley 1712 de 2014, "De transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional", Ley 962 de 2005. "Simplificación y Racionalización de Trámite. Atributos de seguridad en la Información electrónica de entidades públicas, CONPES 3854 de 2016 Política Nacional de Seguridad digital, Ley 1341 de 2009. "Tecnologías de la Información y aplicación de seguridad"

**Hecho Observado por el Auditor de la OCI.**

En entrevista con la persona encargada del área social indica que no cuenta con un equipo base, disco duro u otro dispositivo de almacenamiento de la entidad, destinado para almacenar toda la información del área social; convirtiéndose en un gran riesgo de pérdida, hurto, fraude, filtraciones o uso inadecuado de la información lo que no permitiría conocer la memoria histórica de esta área tecnológicamente.

La Entidad es la dueña de la propiedad intelectual de los avances tecnológicos e intelectuales desarrollados por los funcionarios y los contratistas, derivados del objeto del cumplimiento de funciones y/o tareas asignadas, como las necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato. El SIVA es propietario de los activos de información y los administradores de estos activos son los funcionarios, contratistas o demás colaboradores (denominados "usuarios") que estén autorizados y sean responsables por la información de los procesos a su cargo.

La información del SIVA S.A.S., debe ser respaldada de forma frecuente almacenada en lugares apropiados en los cuales se pueda garantizar que esté segura y podrá ser recuperada en caso de un desastre o de incidentes con los equipos de procesamiento.

**Causa:** Falta de Políticas de Seguridad para la protección de la información de la Entidad. Inventario de activos de información actualizado, bajo la responsabilidad de cada propietario de información o quien sea delegado para adelantar estas acciones.

**Consecuencia:** Debilidad en el Control Interno de la Empresa.

**Tipo de Observación:** Administrativo.

**4. PLAN DE MEJORAMIENTO:**

El (los) responsable (s) del (los) proceso (s) evaluado (s) enviará (n) el plan de mejoramiento propuesto a la Oficina de Control Interno el día 18 del mes de diciembre del año 2018 según el formato establecido (Plan de Mejoramiento)

**5. INFORME DE AUDITORIA:**

Finalmente se informó que se procederá a la entrega del informe final de la auditoria interna el día 30 del mes noviembre del año 2018.

  
**ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES**  
 Auditor Líder (jefe de oficina Control interno)

  
**LUZ HELENA SIERRA FIGUEROA**  
 Profesional Contratista del Proceso Auditado

30

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO COMUNICACIÓN INTERNA</b>	VERSION: 02
		VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 1 de 2

Valledupar, 19 de noviembre de 2018

Oficio SIVA SAS - OCI No 063 - 2018

Doctora

**LUZ HELENA SIERRA FIGUEROA**

Profesional Contratista – Área Social

Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS

**ASUNTO:** Comunicación Auditoria Interna al Proceso de Gestión Social.

La Oficina de Control Interno en Cumplimiento de lo establecido en la ley 87 de 1993, en desarrollo del Plan Anual de Auditoria Interna de la Vigencia 2018, Programó Auditoria Interna al Proceso de Gestión Social, actividad que se realizará del 19 al 21 de noviembre de 2018.

### **OBJETIVOS GENERALES**

Evaluar la aplicación de los procedimientos establecidos en el Área Social y acciones ejecutadas por la entidad, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas plasmadas en el plan de acción, así como conceptuar sobre el Sistema de Control Interno de la Oficina.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar seguimientos a las metas y objetivos trazados en el plan de Acción del Área Social.
- Evaluar la Planeación y el Contexto del Área Social de la Entidad.
- Verificar, la Ejecución del Plan de Acción del Área Social

Para el cumplimiento de los objetivos del trabajo y los términos de referencia establecidos en nuestra programación, solicitamos la colaboración del suministro oportuno de la información requerida dentro del transcurso de la auditoria por el Jefe de la Oficina de Control Interno:

**ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES** – Jefe de la Oficina de Control Interno

Los documentos que se requieren inicialmente para el desarrollo de la auditoria son:

1. Plan de Acción vigencia 2018 – Área Gestión Social

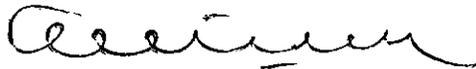
31

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO COMUNICACIÓN INTERNA</b>	VERSION: 02
		VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 2 de 2

2. Mapa de Riesgos e Indicadores de Gestión del Área Gestión Social – vigencia 2018
3. Comunicaciones Internas y externas recibidas en la entidad de todo el proceso Social.

Se solicita la entrega de la información con los seguimientos actualizados en la firma del acta de apertura de la auditoria, así mismo durante el proceso auditor se solicitaran documentos, formulación de preguntas para obtener respuestas orales o escritas, y navegación de la página web para la evaluación de los procesos de la entidad.

Atentamente,



**ADELMO ENRIQUE GÜTIERREZ NIEVES**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

*Recabi!  
Luz Elena Sierra.  
Nov. 19. 2018*

32 ✓

	<b>COORDINACION DE CONTROL INTERNO REUNION DE APERTURA</b>	<b>VERSION: 02</b>
---	--	--------------------

**REUNION DE APERTURA**

<b>DEPENDENCIA AUDITADA: OFICINA DE GESTION SOCIAL</b>	
<b>PROCESO: AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE GESTION SOCIAL</b>	
<b>FECHA: 19 DE NOVIEMBRE DE 2018</b>	
<b>LUGAR: OFICINA DE SOCIAL</b>	
<b>PREPARO: OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>ACTA NUMERO:</b>

**REUNION DE APERTURA**

**Asistentes y firmas:**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
LUZ HELENA SIERRA FIGUEROA	Profesional Contratista – Social	<i>LUZ Elena Sierra</i>
ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES	Jefe Oficina de Control Interno	<i>Adelmo</i>

**AGENDA TEMATICA**

1. **PERIODO DE AUDITORIA:** Vigencia 2018
2. **FECHA DE AUDITORIA EN SITIO:** 19 de Noviembre a 21 de Noviembre de 2018
3. **AUDITADO:** LUZ HELENA SIERRA FIGUEROA – PROFESIONAL CONTRATISTA - SOCIAL
4. **AUDITOR:** ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA:**

**GENERAL**

Fomentar la Cultura organizacional fundamentada en el control y autoevaluación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad.

Evaluar la aplicación de los procedimientos establecidos en el proceso misional asignado al área Social, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas misionales plasmadas en el plan de acción, así como conceptualizar sobre el Sistema de Control Interno de la Oficina.

	<b>COORDINACION DE CONTROL INTERNO REUNION DE APERTURA</b>	VERSION: 02
---	--	-------------

- Evaluar la aplicación de los procedimientos establecidos en el Área Social y acciones ejecutadas por la entidad, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas plasmadas en el plan de acción, así como conceptuar sobre el Sistema de Control Interno de la Oficina.
- Evaluar la Planeación y el Contexto del Área Social de la Entidad
- Verificar la implementación de programas con las diferentes comunidades
- Evaluar el sistema de control interno con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas plasmadas en el plan de acción según los criterios de auditoría establecidos.
- Realizar seguimientos a las metas y objetivos trazados en el plan de Acción y al mapa de procesos
- Evaluar la existencia, implementación y mantenimiento de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso mediante la autoevaluación del mismo y de la verificación del formato de autoevaluación, indicadores y riesgos, así como la publicación de la información (transparencia activa).
- Atención PQRS relacionados con el proceso.

**ESPECIFICOS**

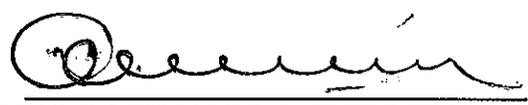
- Realizar seguimientos a las metas y objetivos trazados en el plan de Acción del área Social.
- Evaluar la Planeación y el Contexto Estratégico y Estructura de los Procesos de la Entidad.
- Realizar seguimiento al Mapa de Procesos de la entidad.
- Evaluar el Sistema de Control Interno en la Oficina de Administrativa del SIVA S.A.S.

**5. ALCANCE DE LA AUDITORIA (PROCESO AUDITAR):**

La auditoría contempla la realización y seguimiento de las medidas implementadas para la mejora continua a cada uno de los procesos de Gestión Social tramitados en la vigencia 2018, en relación con la oportunidad de las decisiones tendientes a procurar la efectividad como instrumento de planeación, gestión y control para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, que nos permite evaluar el Sistema de Control Interno del SIVA S.A.S.

**6. SOLICITUD DE DOCUMENTOS**

Se hace la solicitud de los documentos requeridos mediante oficio al cual el auditado **LUZ HELENA SIERRA FIGUEROA**, hace entrega.

 <b>ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES</b> Jefe Oficina de Control Interno	 <b>LUZ HELENA SIERRA FIGUEROA</b> Profesional Contratista - Social Responsable de los Procesos auditados
--	--

34

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO PLAN DE AUDITORIA INTERNA</b>	VERSION: 02
		VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 1 de 2

**PLAN DE AUDITORIA INTERNA**

<b>PROCESO:</b> MISIONAL - GESTION SOCIAL
<b>FECHA DE ELABORACION:</b> 19 de noviembre de 2018

**Fecha de la Auditoría Interna:** 19 de noviembre al 21 de noviembre de 2018

**Auditor Interno - Líder:** Adelmo Enrique Gutiérrez Nieves

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA:**

**GENERAL**

Evaluar la aplicación de los procedimientos establecidos en el Área de Social y acciones ejecutadas por la entidad, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas plasmadas en el plan de acción, así como conceptualizar sobre el Sistema de Control Interno de la Oficina.

**ESPECIFICOS**

- Realizar seguimientos a las metas y objetivos trazados en el plan de Acción del Área Social.
- Evaluar la Planeación y el Contexto de Gestión Social de la Entidad.
- Verificar, la Ejecución del Plan de Acción Gestión Social

**ALCANCE**

Realizar seguimiento a los procesos y operaciones realizadas por funcionarios y/o contratistas en el desarrollo de la Comunicación interna y externa del SIVA S.A.S.

**Criterios de Auditoría:**

1. Manual de Procedimiento de Auditoria Interna
2. Ley 87 de 1993, Artículo 6, 8
3. Ley 489 de 1998, Artículo 28
4. Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano MECI
5. Decreto 1499 de 2017 –Modelo Integrado de Planeacion y Gestión –MIPG.

**Fecha del plan de trabajo:** 16 de noviembre de 2018

**INICIO:** 19 de noviembre de 2018 **TERMINACION:** 21 de noviembre de 2018

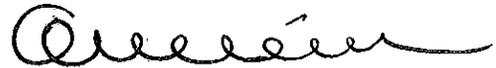
**PROCESO:** MISIONAL - GESTION SOCIAL

35

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO PLAN DE AUDITORIA INTERNA</b>	VERSION: 02
		VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 2 de 2

TEMAS A DESARROLLAR	AUDITOR	AUDITADOS	LUGAR	FECHA Y HORA
Reunión de Apertura de Auditoría ante la Dependencia Auditar.	Jefe Oficina de Control Interno	Profesional Contratista de Social	Oficina Administrativa	19- 11- 2018 8:00 a.m.- 9:30 a.m.
Verificar la efectividad y la implementación de los procesos de Gestión de Social para el cumplimiento de la misión y los objetivos Institucionales.	Jefe Oficina de Control Interno	Profesional Contratista de Social	Oficina Administrativa	19- 11- 2018 10:00 p.m-12:45 p.m.
Contexto Estratégico y Estructura de los Procesos de Gestión Social de la Entidad	Jefe Oficina de Control Interno	Profesional Contratista de Social	Oficina Administrativa	20 - 11 - 2018 8:00 a.m.- 10:00 p.m.
Seguimiento Plan de Acción	Jefe Oficina de Control Interno	Profesional Contratista de Social	Oficina Administrativa	20 - 11 - 2018 10:30 a.m-12:45 a.m.
Seguimiento mapa de riesgos de Corrupción y a los 5 componentes	Jefe Oficina de Control Interno	Profesional Contratista de Social	Oficina Administrativa	20 - 11 - 2018 2:45 p.m.-5:45 p.m.
Seguimiento a indicadores de gestión y a los Avances del Sistema de Calidad	Jefe Oficina de Control Interno	Profesional Contratista de Social	Oficina Administrativa	21 - 11 - 2018 8:00 a.m.- 12:45 p.m.
Reunión de Cierre	Jefe Oficina de Control Interno	Profesional Contratista de Social	Oficina Administrativa	21 - 11 - 2018 3:00 p.m.
Elaboración de Informe Preliminar	Jefe Oficina de Control Interno		Oficina Administrativa	19 al 21 de noviembre de 2018
Entrega del Informe Preliminar de Auditoría a la Gerencia y al Profesional Contratista de Planeación.	Jefe Oficina de Control Interno		Oficina Administrativa	23 - 11 - 2018
Respuesta del Informe Preliminar a la Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Profesional Contratista de Social	Oficina de Control Interno	26 - 11 - 2018
Remisión Informe Final a la Gerencia y al Auditado.	Jefe Oficina de Control Interno	Profesional Contratista de Social	Oficina Administrativa	30 - 11 - 2018

Realizado por:

  
**ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES**  
 Jefe de la Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION  
PLAN DE ACCION GESTION SOCIAL SIVA S.A.S 2018

Estrategia	Objetivo	Actividad	Metas	Indicadores	ACTIVIDADES EJECUTADAS I SEMESTRE	ACTIVIDADES EJECUTADAS II SEMESTRE	I Semestre	II Semestre	% Acumulado	OBSERVACIONES
GESTION SOCIAL- HOGARES	Desarrollar una estrategia EIC (Educación, formación y comunicación) comunitaria con la población de influencia directa de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S.	SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO: Ave. 450 años Carrera 27. Centro Histórico Canal de panamá Ampliación de la glorietta La Ceiba.	Socializar al 100% de cada una de las Juntas de Acción Comunal; líderes naturales, líderes populares y demás integrantes de las Juntas de Acción Comunal del área de influencia directa sobre el corredor a construir	N° de organizaciones socializadas / N° de organizaciones existentes.	1.) Socialización puerta a puerta a 450 hogares del sector de influencia de la carrera 27, con un promedio de personas informadas de 1800 2.) Socialización con 5 JAC del sector de la carrera 27 3.) Socialización a comerciantes proyecto centro Histórico	1.) socialización General del proyecto ampliación glorietta La Ceiba. (Barrio Guatapuri) 2.) socialización casa a casa proyecto ampliación glorietta la ceiba en los barrios del área de influencia. 3.) Aplicación de encuesta de satisfacción proyecto av.	50%	50%	100%	Al fecha el objetivo de esta estrategia se cumplió el 100% de la meta en los proyectos carrera 27, Av. Fundación, Av. 450 Años, Canal de Panamá y Centro Histórico.
		Realización de talleres comunitarios con grupos poblacionales ( cursos, familia, protección en la vía).	20 talleres anuales realizados	N° de talleres realizadas (13)/Total de talleres programados (20)	6 Talleres desarrollados en el semestre	7 Talleres dirigido a líderes sobre movilidad sostenible	30%	35%	65%	A la fecha se ha cumplido con el 65% de las actividades relacionadas con talleres comunitarios de la estrategia Gestio Social Hogar. En el desarrollo de las actividades del segundo semestre se realizaron 7 talleres comunitarios correspondientes a un 35% para darle cumplimiento a la meta contemplada en el Plan de acción 2018.
GESTION SOCIAL- INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Desarrollar un estrategia EIC (Educación, formación y comunicación) comunidad académica con la población de influencia directa de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S.	SOCIALIZACIÓN: Colegios, Universidades, Corporaciones y/o Instituciones de Educación Superior, en aras de realizar construcción colectiva	Socializar el 80% de las Instituciones educativas del área de influencia, de los proyectos en ejecución y los ejecutados. (Cultura del transporte urbano)	Total de instituciones educativas visitadas / Total Instituciones educativas existentes en el área de influencia de los proyectos	10 Instituciones educativas visitas de 20 identificadas.		50%	0%	50%	A la fecha se ha socializado el 50% de las instituciones educativas identificadas en el área de influencia de los proyectos en ejecutados por el ente gestor. En el desarrollo del plan de acción para el segundo semestre se realizaron 6 intervenciones correspondientes al 30% para darle cumplimiento al mismo.
		Veinte (20) Talleres anuales realizados con las universidades, corporaciones técnicas y universitarias.	N° de talleres realizadas/Total de talleres programados	2 Universidad 2 Instituciones Técnicas 2 Entidades Institucionales	6 Talleres institucionales: UDES, COMFACESAR, CASA TALLER DE LA MUJER Y ESSESCO.					30%
GESTION SOCIAL- EVENTOS DE CIUDAD	Desarrollar un estrategia EIC (Educación, formación y comunicación) en los eventos realizados en el municipio de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S.	Realización de Foros de Ciudad.	Realizar 4 eventos de ciudad en asocio con comunicaciones ( invitación a la academia y gremios a la construcción de ciudad sostenible)	N° de eventos acompañados/Total de eventos invitados	4 talleres (foros de ciudad) realizados con las universidades (UPC, AREA ANDINA, UDES Y UNAD)		100%	0%	100%	se cumplió el 100% de la meta en el primer semestre del año 2018. con el desarrollo de 4 conversatorios en 4 universidades de la ciudad (UDES, UPC, UNAD Y AREA ANDINA).
		SOCIALIZACIÓN con colaboradores de empresas de la ciudad.	Visitar en el año por lo menos 4 empresas de a ciudad con un stand pedagógico para la construcción de tejido social y construcción de ciudad amable.	N° de talleres realizadas/Total de talleres programados	se realización 3 visitas a empresas de la ciudad con el fin de articular acciones encaminadas al desarrollo del plan de acción específicamente en la estrategia de los Stand pedagógicos.					75%

<p>GESTION PREDIAL : PLANES DE ADQUISICION PREDIAL Y REASENTAMIENTO.</p>	<p>Acompañar y sensibilizar el proceso de adquisición predial de los proyectos desarrollados por SIVA S.A.S</p>	<p>Caracterización y tipificación de los predios a adquirir en el proyecto de ampliación de la glorieta de los músicos y María Mulata</p>	<p>100% de los predios caracterizados a adquirir por las intervenciones de obra</p>	<p>Nº de predios caracterizados* total del predio dentro del área de influencia</p>	<p>Se caracterizaron y tipificaron el 44 predios a adquirir, los cuales están en el plan de adquisición predial y reasentamiento presentado a UMUS y BM</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>en el proceso APR se realizó caracterización y tipificación 2 predios requeridos para el proyecto ampliación glorieta María Mulata.</p>	<p>100%</p>	<p>4 predios requeridos en el proyecto de ampliación glorieta María Mulata.</p>
<p>GESTION PREDIAL : PROGRAMA DE FORMALIZACION, EMPENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD</p>	<p>Adelantar una gestión continua con entidades especializadas en la capacitación y formalización empresarial identificando programas y creando un portafolio de servicios de capacitación para que los ocupantes del espacio público puedan acceder a estos</p>	<p>Realización y/o actualización del PAPP</p>	<p>Un (?) diagnóstico socioeconómico realizado</p>	<p>100% de informe presentado</p>	<p>Diagnóstico realizado y con no objeción por parte de BM, Glorieta la Ceiba</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>El documento plan de reasentamiento proyecto ampliación maria mulata se encuentra en proceso de aprobación.</p>	<p>100%</p>	<p>Plan de Reasentamiento La Ceiba con no objeción por parte de BM.</p>
<p>GESTION PREDIAL : PROGRAMA DE FORMALIZACION, EMPENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD</p>	<p>Realizar visitas de acompañamiento y sensibilización para la formalización y organización de los vendedores</p>	<p>Sensibilizar y socializar el proceso de adquisición predial antes de la ejecución de obras</p>	<p>3 socializaciones realizadas</p>	<p>Nº de socializaciones realizadas/Total de socializaciones programadas</p>	<p>Se realizaron 10 reuniones con propietarios y unidades sociales afectadas en el proceso de adquisición</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Se realizaron dos socializaciones con propietarios y US identificadas en el proceso APR proyecto ampliación maria mulata.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
<p>GESTION PREDIAL : PROGRAMA DE FORMALIZACION, EMPENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD</p>	<p>Seguimiento</p>	<p>Informe de seguimiento elaborado</p>	<p>Informe de seguimiento elaborado</p>	<p>Informe de seguimiento elaborado</p>	<p>Se realizó informe de seguimiento trimestral enviado a UMUS a corte de marzo, abril-junio.</p>	<p>50%</p>	<p>25%</p>	<p>75%</p>	<p>Se realizó informe de seguimiento trimestral enviado a UMUS a corte de julio-Septiembre.</p>	<p>75%</p>	<p>A la fecha esta pendiente el último trimestre del año correspondiente al corte Octubre - diciembre que sería el 25%.</p>
<p>GESTION PREDIAL : PROGRAMA DE FORMALIZACION, EMPENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD</p>	<p>Realizar visitas de acompañamiento y sensibilización para la formalización y organización de los vendedores</p>	<p>Reubicación de los 3 OEP identificados en el proceso de ejecución de las obras del centro histórico de la ciudad, con el apoyo inter institucional.</p>	<p>Reubicación de los 3 OEP identificados en el proceso de ejecución de las obras del centro histórico de la ciudad, con el apoyo inter institucional.</p>	<p>Nº de vendedores que participan en los programas de formación N° de vendedores censados</p>	<p>A fecha de este corte aun el plan de ocupantes de espacio público de centro histórico no se ha aprobado por parte de UMUS y BM</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>En este segundo semestre se realizó recorrido de verificación de permanencia de los 7 OEP encerrando que solo 3 OEP se encuentran ocupando el espacio público en el centro Histórico. - Mesas de trabajo de articulación con COMPACESAR, UDES y Casa de la Mujer, con el fin de coordinar acciones para el desarrollo de los programas establecidos en el plan de ocupantes de espacio público Centro Histórico.</p>	<p>0%</p>	<p>Se adelantaron las acciones de corrección y recomendaciones por parte de UMUS para aprobación del plan y dar cumplimiento a la reubicación temporal de los 3 OEP.</p>
<p>GESTION PREDIAL : PROGRAMA DE FORMALIZACION, EMPENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD</p>	<p>Acompañamiento de la ruta de formalización de los vendedores</p>	<p>Asesorar a los 3 ocupantes de espacio público estacionarios en el camino de empleabilidad y formación.</p>	<p>Nº de asesorías para la formalización(Nº de asesorías solicitadas</p>	<p>A la fecha están identificados, tipificados y censados por parte del área social</p>	<p>En este segundo semestre se realizó recorrido de verificación de permanencia de los 7 OEP encerrando que solo 3 OEP se encuentran ocupando el espacio público en el centro Histórico. - Mesas de trabajo de articulación con COMPACESAR, UDES y Casa de la Mujer, con el fin de coordinar acciones para el desarrollo de los programas establecidos en el plan de ocupantes de espacio público Centro Histórico.</p>	<p>50%</p>	<p>50%</p>	<p>100%</p>	<p>- Mesa de trabajo con Secretaría de gobierno para definir ubicación inmediata para los OEP estacionarios sujetos al Plan Centro Histórico.</p>	<p>100%</p>	<p>se está a la espera de aprobación para hacer la ejecución y seguimiento</p>
<p>GESTION PREDIAL : PROGRAMA DE FORMALIZACION, EMPENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD</p>	<p>Asesorar a los 3 ocupantes de espacio público estacionarios en el camino de empleabilidad y formación.</p>	<p>Nº de asesorías para la formalización(Nº de asesorías solicitadas</p>	<p>A la fecha están identificados, tipificados y censados por parte del área social</p>	<p>En este segundo semestre se realizó recorrido de verificación de permanencia de los 7 OEP encerrando que solo 3 OEP se encuentran ocupando el espacio público en el centro Histórico. - Mesas de trabajo de articulación con COMPACESAR, UDES y Casa de la Mujer, con el fin de coordinar acciones para el desarrollo de los programas establecidos en el plan de ocupantes de espacio público Centro Histórico.</p>	<p>- Mesa de trabajo con Secretaría de gobierno para definir ubicación inmediata para los OEP estacionarios sujetos al Plan Centro Histórico.</p>	<p>50%</p>	<p>50%</p>	<p>100%</p>	<p>-Mesa de trabajo con los estudiantes de diferentes facultades de la UDES para coordinar acciones para el desarrollo del programa de restablecimiento de condiciones socioeconómicas de los OEP sujetos al plan de ocupantes de espacio público centro histórico, por medio del convenio.</p>	<p>100%</p>	<p>se está a la espera de aprobación para hacer la ejecución y seguimiento</p>

<p><b>APOYO EN ACTIVIDADES DE SOCIALIZACION AL AREA DE OPERACIONES.</b></p>	<p>Realizar jornadas de sensibilización y cultura ciudadana con el objeto de dar a conocer a la comunidad en general y población estudiantil sobre la metodología y funcionamiento del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo - SETPC.</p>	<p>Socialización en colegios, universidades, corporaciones técnicas y ciudadanía en general; aplicando estrategias</p>	<p>Intervenir 20 instituciones (universidades, colegios, empresas entre otras) con taller sobre operación del sistema de transporte.</p>	<p>N° de socializaciones realizadas/Total de socializaciones programados</p>	<p>A la fecha se han realizado en promedio 32 socializaciones en diferentes instituciones en el sector educativo y empresarial con fin de dar a conocer detalles y el desarrollo de las obras ejecutadas para la implementación del SEPT</p>	<p>100%</p>	
<p><b>ACOMPANAMIENTO EN EL PROCESO CONSTRUCTIVO DEL PLAN DE MANEJO SOCIO-AMBIENTAL</b></p>	<p>Sensibilizar a los residentes vecinos de las obras sobre el proceso constructivo y cambios socio-ambientales del sector.</p>	<p>Sensibilización y socialización</p>	<p>24 recorridos de socialización de con vecinos del sector a intervenir por proyecto.</p>	<p>N° de socializaciones realizadas/Total de socializaciones programados</p>	<p>En este segundo semestre se han realizado recorridos de obra en las áreas de influencia con las comunidades informantes los inicios de las obras y desarrollando la aplicación de encuestas en las correspondientes teniendo en cuenta los tiempos de intervención de obras.</p>	<p>100%</p>	
		<p>Comités socio-ambientales cada 15 días</p>	<p>Acompañamiento a mínimo 30 comités socio-ambientales cada 15 días anuales</p>	<p>N° de Comités socio-ambientales acompañados N° Total de Comités socio-ambientales programados</p>		<p>100%</p>	
		<p>Revisión de informes de obra, informes mensuales</p>	<p>Revisión de informes de obra, Un(1) informes mensuales por obra.</p>	<p>N° de informes de obra revisados/Total de informes de obra presentados</p>		<p>100%</p>	
		<p>Instalar puntos de atención al ciudadano en cada frente de obra intervenido</p>	<p>Ocho (8) PEI instalados Tres(3) por obra</p>	<p>N° de PEI instalados/Total de PEI programados</p>		<p>100%</p>	
		<p>Sensibilización con la comunidad afectada por la intervención de árboles; emadación, poda y traslado del mismo a través de la campaña Adopta un Árbol.</p>	<p>200 árboles adoptados por el total de predios afectados por la intervención del proyecto</p>	<p>N° de árboles adoptados/Total árboles sembrados por diseño paisajístico</p>		<p>100%</p>	

<p><b>RESTITUCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO</b></p>	<p>Contribuir para la relocalización y ejecución de los programas se conviertan en una oportunidad en el mejoramiento del ordenamiento territorial y urbanístico de la ciudad</p>	<p>Acompañamiento a las autoridades municipales en el proceso de recuperación del espacio público según los diseños de la curas desarrolladas del SVA</p>	<p>Cuatro (3) ocupantes de espacio público relocalización</p>	<p>Nº de ocupantes de espacio público relocalizados / Nº de ocupantes de espacio público identificados</p>	<p>1. Mesa de trabajo con secretaria de gobierno para definir relocalización de OEP centro Histórico. 2. Recorrido con oficina de espacio público para verificación de OEP estacionarios proyecto centro Histórico. 3. Construcción de Plan de Ocupantes de espacio Público proyecto Centro Histórico de Vallequirá. 4. Mesas de trabajo para articulación institucional con comités: UDES y casa taller de La Mujer con el fin de establecer acciones encaminadas al desarrollo del POEP.</p>		<p>100%</p>	
--	---	---	---	--	--	--	-------------	--



GESTION SOCIAL

MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRS

PROYECTO	FECHA REGISTRO	FECHA DEBIDA	DATOS DE CUEN INTERNOE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	DIRECCION	TELEFONO	MOTIVACION DE LA PQRS	TIPO DE SEGUIMIENTO	DEPENDENCIA	TIEMPO DE VIDA	ESTADO DE PQRS	OBSERVACIONES
AV FUNDACION	17/07/2018	31/07/2018	OLMEDO COLON CHAVEZ MARTHA CARRILLO TARRIFA	Construir pedihor, reponer vidrios y ventanas. Todo evaluado por la obra.	Carrera 26 N°25-21 Barrio 7 de agosto	307 765 11 83	SOLUCION	PETICION	TECNICO	INMEDIATO	EN SEGUIMIENTO	SIVA. El profesional sociol de SIVA S.A.S en visita de seguimiento a la posición del señor OLMEDO ENRRIQUE COLON, se evidencia que la jardineria no ha sido reemplazada, así mismo las baldosas de la terraza no han sido reemplazadas. Se debe evaluar la posición de la señora MARTHA sin no se ha recibido el estado de avance de la obra en la reposición de vidrios, ventanas y rejilla perimetral y la rejilla de alcantarilla que se rebosa en época de lluvia.
AV FUNDACION	31/08/2018	29/09/2018	ALEX VILLANUEVA	Reabastecimiento de agua, humedad, mal olor en la vivienda.	Travesía 21 n°20b-30 Los caediques.	316 274 46 88	SOLUCION	PETICION	TECNICO	INMEDIATO	EN SEGUIMIENTO	SIVA. El profesional sociol de SIVA S.A.S en visita de seguimiento a la solicitud del señor Alex, donde se observa que no le han dado solución a la problemática del manifiesto que cuando llueve se le revota el barro y afecta el patio de su vivienda.
AV FUNDACION	18/09/2018	19/09/2018	LOLA ESTHER BELTRAN	Fuga costador de agua de la vivienda, causado por la obra. Vivienda	Cra 21 n. 25-41 Barrio Primero de Mayo	316 827 85 84	SOLUCION	PETICION	TECNICO	INMEDIATO	ATENDIDA	SIVA. En visita de seguimiento por parte del profesional sociol de SIVA S.A.S se evidencia que no han sido reparadas ni colocadas las baldosas afectadas por la obra de agua, por lo tanto se debe evaluar la posición de la casa anterior donde iba a presentarse mudación y mal olor, lo anterior manifestado por la señora Betty Pisciotti.
AV FUNDACION	04/10/2018	15/10/2018	BETTY PISCIOTTY ROMERO	Daños causados en piso de la vivienda, mal olor, obra afectando y causando enfermedades.	Cra 19 n. 21-52 Barrio Primero de Mayo	NO REGISTRA	SOLUCION	PETICION	TECNICO	INMEDIATO	EN SEGUIMIENTO	SIVA. Se está visita de seguimiento a PQRS por parte del profesional sociol de SIVA se evidencia que la petición fue atendida a satisfacción por el usuario.
AV FUNDACION	27/08/2018		MARIA CARMENZA PALOMBO ROMAS	Reclamación por daños causados en medio del servicio de agua potable. Daños en 21 f02 -48			DAÑO POR OBRA	RECLAMO	TECNICO	INMEDIATO	ATENDIDA	

40



**GESTION SOCIAL**  
**MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRS**

Nº	FECHA RECIBIDA	FECHA DE VENTA	DATOS DE QUIEN INTERPONE PQRS	DESCRIPCION BASE DE LA PQRS	MOTIVACION DE LAS PQRS	PETICION	SOLUCION	DEPENDENCIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	ESTADO DE PQRS	SEGUIMIENTO
077	26/07/2018	3/08/2018 2408/2018 Nº 647-648	ADAM TRILLOS GUERRERO	Me dio en la vivienda aproximadamente 2 años cuando realizaron la obra de pintura dentro de la vivienda, Calle 41 #13 - 07	SOLUCION	PETICION		TECNICO	INMEDIATO	ATENIDA	SIVA: el profesional social de SIVA en visita de campo realizo seguimiento a la PQRS y evidencio que fue atendida satisfactoriamente.
078	18/07/2018	2/02/2018 3/02/2018 Nº 653-654	JESUS ALBERTO ZEQUEDA	Rotura de arden y pavimento para colocar el servicio de gas natural. Nra 186 # 45-90	REPARACION	solicitud		Tecnica	Inmediato	EN SEGUIMIENTO	SIVA: En visita de seguimiento por parte del profesional social de SIVA, se evidencio que la solicitud fue atendida satisfactoriamente.
079	15/09/2018	16/09/2018 17/09/ Nº 652-653	YEINER PAUL SOTO HERNANDEZ	Reparación Jardinerio-piso del inmueble-escritorios, Carrera 12 # 18 - 315 barrio galan.	REPARACION	solicitud		Tecnica	Inmediato	EN SEGUIMIENTO	SIVA: El profesional social en visita de campo en seguimiento a la PQRS, evidencio que la solicitud no ha sido atendida satisfactoriamente por parte de la contratista.
080	10/04/2018	24/04/2018 N° 350	CARLOS ECHAVARRIA DURAN	Solicitud de restablecimiento del servicio de agua en las condiciones normales tales como se venia prestando antes de la instalación de la válvula o llave.	DAÑO POR OBRA			TECNICA		ATENIDA	SIVA: en atención a la PQRS presentada por el señor Carlos Echavarría se trató la solicitud al concejo Intraive para atender los requerimientos de la misma.

41



**GESTION SOCIAL  
MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRS**

N°	PROYECTO	FECHA RECIBIDO	FECHA DE RTA	DATOS DE QUIEN INTERPONE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	ESTADOS DE PQRS	SEGUIMIENTO
0659	AV. 450 AÑOS	15/05/2018	27/06/2018 - 28/06/2018 N°547 - 545	CARMEN VILLAMIL	Bordas y andenes del barrio villa Miram - Manzana 6 - casa 6	EN SEGUIMIENTO	SIVA: El profesional social de SIVA en visita de campo se evidenció que la contratista responde que al momento de la entrega no aplica por que su requerimiento no está contemplado en el contrato de ejecución.
0660	AV. 450 AÑOS	26/06/2018	04/07/2018 N°560	DONALDINHA MONTERO LOPEZ	Alojines húmedos y mal instalados en la avenida 450 años	ATENDIDA	SIVA: El profesional social de SIVA en visita de campo y verificación se evidenció que la contratista atendió la queja a satisfacción.
0656	AV. 450 AÑOS	30/08/2018	31/08/2018 - 4/09/2018 N°708 - 708	ARMANDO RORA BOLIVAR	Pavimento está borbujando el alcantarillado del barrio conserencias agua ingiere malos olores. MZ 62 casa 42, edificación 450 años.	ATENDIDA	SIVA: El profesional social de SIVA en visita de campo y verificación se evidenció que la contratista atendió la queja a satisfacción.
0663	AV. 450 AÑOS	08/10/2018	11/10/2018 - 16/10/2018 N°836- 847	DORITZA CASTILLEJO	Fuente del contador del servicio del ascenso - MZ 1 casa 3 planta II	EN SEGUIMIENTO	SIVA: El profesional social de SIVA en visita de campo evidenció que la PQRS no está respondida.
0670	AV. 450 AÑOS	30/10/2018	31/10/2018 - 01/11/2018 N°885- 884	LEONARDO FABIO MAESTRE	Problema que la maquinaria del oromo el tubo del alcantarillado ocasionando limitaciones para el servicio. MZ 2 casa 3 edificación 450 años.	EN SEGUIMIENTO	SIVA: El profesional del SIVA en visita de campo evidenció que la propiedad de la vivienda manifestaba que su casa sufre de inundaciones cada vez que llueve, por efectos de la mala construcción de la obra.

42

43



GESTION SOCIAL

MATRIZ DE SEGUIMIENTO POIS

INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	RESPONSABLE	INDICADOR DE LOGRO	INDICADOR DE AVANCE	INDICADOR DE RIESGO	INDICADOR DE IMPACTO	INDICADOR DE RESULTADO	
CARRERA 27	25/07/2018	28/09/2018 - 01/10/2018 17:00-17:04	JAVIER FORERO TORREBLERA	Sección de Gestión de Riesgo y E-SE Emergencia Inmediata. Para mejorar la movilidad de la comunidad estudiantil de UPEL Nariño (Mun. Don Camilo).	MONIUDIO	SOLUCIONADO	TECNICA	INMEDIATA	ESBUCADA
<p>CONVIERTE este gestor en responsable de la solicitud en mención, respondiendo al socio Javier Forero que su vehículo ha sido trasladado a la secretaría de tránsito y transporte de la alcaldía municipal de Nariño, ya que el vehículo se encuentra en custodia, en virtud del artículo 21 de la Ley 1728 de 2014.</p>									

