

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:

Periodo evaluado:
Marzo de 2019 a junio de 2019

Fecha de elaboración:
Julio de 2019

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe pormenorizado de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chía; conforme a la nueva estructura del modelo estándar de control interno MECI establecida en el Decreto 943 de mayo 21 de 2014 y el Decreto 648 de 2017.

Con la expedición del Decreto Reglamentario 648 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual modifica e imparte nuevas instrucciones a las Oficinas de Control Interno, es necesario comprender los cambios y aplicar las nuevas disposiciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, del mismo modo, con la implementación de los nuevos roles de la Oficina de Control Interno, la generación de valor en conjunto con la mitigación de riesgos buscan asesorar a la Administración de la Empresa para cumplir con sus metas y objetivos de una forma más eficiente.

Ahora bien, uno de los principales ejes de los nuevos roles de la Oficina de Control Interno es que de una forma independiente pueda sugerir y recomendar preventivamente generando alertas tempranas a posibles riesgos que este inmersa, la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA E.S.P que impidan negativamente la ejecución de sus metas.

El presente informe se presenta de conformidad al Modelo Estándar de Control Interno MECI, herramienta que ha sido modificada dentro del MIPG en criterio de la Función Pública. Para este informe es importante considerar los siguientes aspectos:

1. Dado el proceso de implementación del MIPG en las entidades de la rama ejecutiva, especialmente en entidades del orden territorial y el proceso de transición para la actualización que adelantan las entidades del orden nacional es viable llevar un análisis a partir de las 7 dimensiones del MIPG.
2. El informe de las oficinas de control interno deberá migrar hacia la estructura del MECI en sus cinco componentes: Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y actividades de monitoreo. Teniendo en cuenta que se trata de una evaluación de tercera línea de defensa.

Implementación de MIPG

Para la implementación del MIPG en las entidades del orden territorial se Tubo como punto de partida los avances logrados en los sistemas de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

En atención a la solicitud realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, la Oficina de Control Interno diligenció el reporte del aplicativo FURAG II, en las fechas establecidas, información que permitirá definir la línea base para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la empresa, el cual podrá establecer acciones concretas y efectivas orientadas a mejorar la gestión.



✓ Implementación Modelo Integrado de Planeación y Gestión

El presente informe pormenorizado describe los productos mínimos con los cuales cuenta la Empresa de Servicios Públicos de EMSERCHIA su estado de ejecución o implementación, recomendaciones y acciones de mejora.

La Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, mediante Resolución 116 del 27 de febrero de 2018 “ Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHIA E.S.P , conformó el respectivo Comité de conformidad a lo previsto en la norma.

La Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, mediante Resolución 304 del 29 de Mayo de 2018” “Adoptó las Políticas de gestión y desempeño institucional y código de integridad para el modelo integrado de planeación y gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Chía - EMSERCHIA E.S.P

La Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, mediante Resolución No. 407 de Julio 16 de 2018 creo el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la integración del comité y las funciones.

✓ Identificación de la Línea Base de MIPG

Para la vigencia 2018 mediante el FURAG II se realizó la evaluación de todas las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Incluida la correspondiente al Control Interno. Los resultados fueron los siguientes:

Índices del Desempeño Institucional



Durante el mes de febrero de 2019 se diligenciaron los formularios enviados por el departamento Administrativos de la Función Pública: Reporte de avances de la Gestión – FURAG correspondiente a la vigencia 2018, a cargo de las Oficinas Asesoras de Planeación y Control Interno. Los resultados de la medición de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG muestran:

- Resultados generales del desempeño institucional El índice de desempeño institucional refleja el grado de orientación que tiene la entidad hacia la eficacia, eficiencia y calidad.
- La segunda sección los resultados por cada una de las 7 dimensiones-
- La tercera sección los resultados obtenidos por cada una de las 16 políticas evaluadas.

I. Resultados generales



RESULTADOS POR DIMENSION

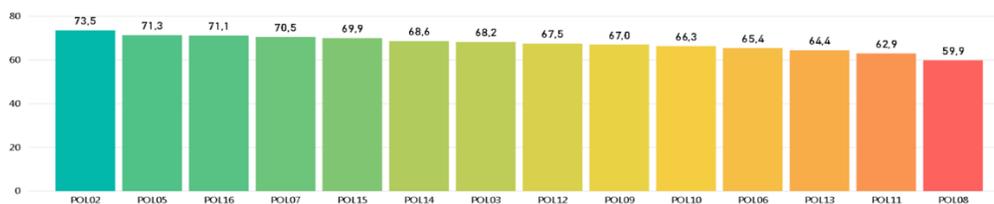
Corresponde a los índices de gestión de cada una de las dimensiones de MIPG

| Dimensión | Puntaje consultado |
|---|--------------------|
| D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación | 67,7 |
| D3: Gestión para Resultados con Valores | 68,2 |
| D4: Evaluación de Resultados | 64,4 |
| D5: Información y Comunicación | 66,0 |
| D6: Gestión del Conocimiento | 69,9 |
| D7: Control Interno | 71,1 |

RESULTADOS POR POLITICAS

Los colores permiten identificar en que Políticas la entidad tiene mayores avances y en cuales debe priorizar acciones de mejora.

Lo que quiere decir que la primera barra (de color azul) representará la política que obtuvo el mayor puntaje, mientras que la última barra (de color rojo) representará la política que obtuvo el menor puntaje.



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL02: Integridad
POL03: Planeación Institucional

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
POL06: Gobierno Digital
POL07: Seguridad Digital
POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Info lucha contra la Corrupción
POL10: Servicio al ciudadano
POL11: Racionalización de Trámites
POL12: Participación Ciudadana en la

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL14: Gestión Documental
POL15: Gestión del Conocimiento
POL16: Control Interno

✓ Autodiagnóstico

La Empresa de servicios públicos de CHIA EMSERCHIA E.S.P como complemento de los resultados del FURAG II, emitidos para la vigencia 2018 por el Departamento Administrativo de la función pública y en los cuales se identificaron situaciones susceptibles de mejora y que sirven como base para el fortalecimiento de la gestión institucional, realizó durante el periodo anterior los autodiagnósticos por cada una de las dimensiones. Con la finalidad de implementar las acciones de mejora.

Para este periodo se desarrollaron en cada una de las dimensiones las siguientes actividades.

Dimensión de Talento Humano:

El MIPG concibe el talento humano como el activo más importante con el que cuentan las empresas y como el gran factor de éxito que facilita la gestión y el logro de objetivos.

Esta dimensión orienta el ingreso y desarrollo de los servidores garantizando el principio de mérito en la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, la prestación del servicio y el desempeño individual, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **POLITICA DE GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO:** Exige la alineación de las prácticas del talento humano con los objetivos de la entidad. Para lograr la Gestión Estratégica del Talento Humano se hace necesario vincular la planeación al talento humano, de manera que las áreas de personal ejerzan un rol estratégico en el desempeño de la empresa.

Mediante la Resolución 304 de Mayo de 2018 se adoptaron las políticas de gestión y desempeño.

- **POLÍTICA DE TALENTO HUMANO:** Promover el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus colaboradores, el cumplimiento de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo a través de la prevención de accidentes y enfermedades profesionales y el fortalecimiento de sus procesos en la gestión estratégica de talento humano, cumpliendo con la normatividad vigente.

Mediante la Resolución No. 001 A se adoptó el Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano para el Año 2019 de EMSERCHIA E.S.P, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los funcionarios de la empresa y de sus familias, a través del diseño, organización y ejecución de programas orientados a la atención de sus necesidades personales, profesionales, familiares y sociales, de manera que se propicie una cultura institucional de progreso y de buen servicio, que contribuya al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

- **POLITICA DE INTEGRIDAD:** Identificar y promover los valores y deberes de carácter ético que deben cumplir los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, estableciendo los criterios, conductas y controles que normen el comportamiento de los funcionarios de la entidad, orientados hacia la prevención de conflictos. Estableciendo que la confianza de sus colaboradores abarca toda la serie de acciones y actitudes que posibilitan

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA E.S.P cuenta con la Misión, Visión, objetivos, marco normativo, metas estratégicas, proyectos, régimen laboral, caracterización de los servidores y caracterización de los empleos (Planta de personal, perfiles de los empleos, manuales de funciones) , los cuales se encuentran en el siguiente link <http://www.emserchia.gov.co/>.

Mediante la Resolución No. 304 de 2018 en su artículo tercero se adoptó el **Código de Integridad** en la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSECHIA E.S.P el cual consiste en el cumplimiento de los valores que se citan a continuación:

CAPACITACIONES

PLAN DE CAPACITACION

Durante el primer semestre del año 2019, se realizaron las siguientes capacitaciones, las cuales se encontraban programadas en el plan de capacitación para la vigencia:

| CAPACITACIONES MARZO A JUNIO DE 2019 | | | |
|--------------------------------------|----------------|---|------------------|
| FECHA | N FUNCIONARIOS | TEMA | AREA |
| 13/03/2019 | 53 | Comunicación Asertiva | Diferentes áreas |
| 14/03/2019 | 9 | Prevención y Caídas a Nivel | Comercial |
| 15/03/2019 | 50 | Prevención sobreesfuerzo | Operativa |
| 15/03/2019 | 7 | Estilos de Liderazgo | Directivos |
| 29/03/2019 | 10 | Pausas Activas - comunicación | Directivos |
| 29/03/2019 | 22 | Inducción aseguradora | Operativa |
| 20/03/2019 | 16 | Socialización Recaudo | Comercial |
| 23/03/2019 | 22 | Información Exógena | Comercial |
| 03/04/2019 | 13 | Inducción gestión Documental | DAPF |
| 03/04/2019 | 13 | Socialización SIG | OAP |
| 09/04/2019 | 11 | Reinducción Directivos | Directivos |
| 11/04/2019 | 101 | Taller de Ojos | Diferentes áreas |
| 24/04/2019 | 46 | Trabajo en equipo | Diferentes áreas |
| 16/05/2019 | 71 | protección de datos | Diferentes áreas |
| 29/05/2019 | 44 | Nuevo Procedimiento de Archivo | Diferentes áreas |
| 26/06/2019 | 105 | Tablas de retención | Diferentes áreas |
| 03/05/2019 | 21 | Validación del bachillerato | Diferentes áreas |
| 14/05/2019 | 2 | Sysman | comercial |
| 15/05/2019 | 1 | Liquidación de Incapacidades y Licencias | DAF |
| 17/05/2019 | 3 | Sysman | DAF |
| 23/05/2019 | 5 | Congreso Internacional de Agua, saneamiento | Diferentes áreas |
| 17/06/2019 | 1 | contabilidad Publica | DAF |
| 17/06/2019 | 7 | Congreso de Servicios Públicos TIC Y TV | Diferentes áreas |
| 09/07/2019 | 1 | Roles y Responsabilidades de la OACI | OACI |
| 17/07/2019 | 4 | Sysman | DAF -Planeación |
| 31/07/2019 | 1 | Servicio al Cliente | Comercial |



PLAN DE BIENESTAR

Durante los meses marzo a junio de 2019, se realizaron las siguientes actividades de bienestar social.

| ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| FECHA | ACTIVIDAD |
| 09/03/2019 | Celebración día de la mujer |
| 19/03/2019 | Celebración día del hombre |
| 12/05/2019 | Celebración día de la madre |
| 16/06/2019 | Celebración día del padre |

Día de la madre



GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

| ACTIVIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | |
|---|--|
| ACTIVIDAD | AREA |
| CAPACITACION DE COPASST | ADMINISTRATIVOS - OPERARIOS |
| PRUEBAS DE ALCOHOLISMO | ADMINISTRATIVOS - OPERARIOS |
| APLICACIÓN DE BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL | OPERARIOS RECOLECCION DE BARRIDO Y CONDUCTORES |
| INSPECCIONES DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL | OPERARIOS DE LA EMPRESA |
| CAPACITACION BRIGADAS DE EMERGENCIA | BRIGADISTAS |
| CAPACITACION PREVENCION RIESGO BIOLOGICO - MORDIDA DE PERRO | CONDUCTORE, OPERARIOS DE ASEO |
| NO USO DE EQUIPOS MOVILES MIENTRAS CONDUCE | CONDUCTORES |
| JORNADA DE ENCUESTA DE PATRONES DE MOBILICDAD | ADMINISTRATIVOS - OPERARIOS |
| INSPECCION DE CAMPO - CORTE DE CESPED | OPERARIOS DE LA EMPRESA |
| JORNADA DEPORTIVA | FUNCIONARIOS - ACOMPAÑAMIENTO IMRD |
| FUMIGACION Y CONTROL DE ROEDORES | A VEHICULOS DE LA EMPRESA |

Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

El alcance de esta dimensión es definir la ruta estratégica que guiará la gestión institucional con miras a satisfacer las necesidades, solucionar los problemas de los ciudadanos y fortalecer la confianza ciudadana.

- **POLITICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL:** La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P se compromete a establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control del plan estratégico institucional y planes de acción de la entidad.

Para las entidades del orden territorial municipios y sus entidades descentralizadas, el Plan de desarrollo es el instrumento que orienta la gestión durante los 4 años de periodo de gobierno; es allí donde se determinan los programas, proyectos y metas de desarrollo en concordancia con los recursos que se ejecutaran.

La Empresa de Servicios Públicos cuenta con la Misión, Visión y los objetivos de la Empresa; de igual manera es de gran importancia conocer la normatividad, desde el acto de creación de la empresa hasta las normas más recientes que nos rige, la cual se encuentra en el siguiente Link <http://www.emserchia.gov.co/normatividad.html>.

Sistema integrado de gestión de calidad

- Se consolidó la información enviada por cada proceso y se realizó la actualización de los tableros de indicadores de gestión de cada área.
- Se han realizado capacitación en el Sistema Integrado de Gestión al personal nuevo que ha ingresado a la empresa.



Proceso Ambiental.

- Se realiza el Plan de Trabajo del Departamento de Gestión Ambiental para la vigencia 2019, las actividades propuestas buscan dar cumplimiento a los requerimientos normativos aplicables a la Empresa.
- Se realiza la revisión del Plan Operativo Anual del grupo de Gestión, Participación, Educación Ambiental y ciudadana con el fin de aprobar las actividades, programas y proyectos planteados para la vigencia 2019.

Banco de Proyectos.

- **Seguimiento a Proyectos:** De acuerdo al procedimiento establecido para la formulación y radicación de proyectos, se hizo seguimiento a los proyectos radicados en la vigencia 2018, los cuales se describen a continuación:
 1. Construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del municipio de Chía, Cundinamarca. PTAR CHIA II.
 2. Construcción de la red de acueducto sector El Cairo, municipio de Chía.
 3. Reposición de la tubería de la red sanitaria sobre la vía Club Dinners del municipio de Chía Cundinamarca.
 4. Reposición de la tubería de la red sanitaria combinada sobre el camino que conduce al sector lavaderos en la vereda cerca de piedra del municipio de Chía Cundinamarca.
- **Actualización de proyectos:** De acuerdo al procedimiento establecido para la formulación y radicación de proyectos, se realiza la actualización de la MGA en la plataforma establecida por el Departamento Nacional de Planeación DNP para los siguientes proyectos:
 1. Construcción de la red de acueducto sector El Cairo, municipio de Chía.
 2. Reposición de la tubería de la red sanitaria sobre la vía Club Dinners del municipio de Chía Cundinamarca.
 3. Interventoría técnica para la construcción y entrega de los colectores de aguas lluvias, colectores de aguas residuales y red de agua potable, conforme al contrato especial de extensión para la gestión de servicios públicos

suscrito entre la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P. y la Fundación Saldarriaga concha.
INFORME DE GESTIÓN Versión: 1 Fecha: Junio 29 de 2018 Código: DES Pt01

4. Reposición de la tubería de la red sanitaria combinada sobre el camino que conduce al sector lavaderos en la vereda cerca de piedra del municipio de Chía.
5. Reposición de la tubería de la red sanitaria ubicados en la carrera 2 este entre la calle 19 y la avenida pradilla (sector delicias sur) de municipio de Chía
6. Construcción colector de aguas lluvias calle 29 y reposición de red sanitaria entre carrera 4 y carrera 1 del municipio de Chía.
7. Reposición de la tubería de la red combinada ubicada sobre la calle 12 entre carreras 12 y 13 del municipio de Chía Cundinamarca.
8. Interventoría técnica para la construcción y entrega de los colectores de aguas lluvias para el municipio de Chía, Cundinamarca conforme al contrato de colaboración suscrito entre la empresa de servicios públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P. y la Sociedad Amarilo S.A.S.
9. Realizar la reposición de la tubería de la red sanitaria correspondiente entre los pozos p1514 – p1515 – 1522 - 3670 sobre carrera 2 que conduce al sector delicias sur del municipio de Chía.

- **Reporte De Información** Se diligenciaron los formatos de formulación de proyectos para la vigencia 2019 y el de ejecución de proyectos para el segundo semestre de la vigencia 2018, posteriormente fueron cargados a la plataforma del Sistema Único de Información – SUI. De acuerdo a la reversión solicitada y aprobada por la Superintendencia de Servicios Públicos, se diligenciaron los formatos de ejecución de proyectos para las vigencias 2013 II, 2014 I, 2014 II, 2015 I, 2015 II Y 2016 I, y posteriormente fueron cargados a la plataforma del Sistema Único de Información –

Otras actividades

- ✓ Para este periodo la Oficina Asesora de Planeación lidero el proceso de consolidación de la Información para la rendición de cuentas de la vigencia 2018 realizada el 23 de mayo y brindó todo su aporte en la parte logística de la organización del evento.
- ✓ Permanentemente la Oficina Asesora de Planeación realiza seguimiento a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal. donde se cargan evidencias del avance, a la plataforma sitesgo.

• POLÍTICA DE GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO:

Programar, registrar y controlar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad Promoviendo la cultura del ahorro y austeridad buscando la eficiencia del gasto público.

Programar el presupuesto: Es indispensable que la empresa examine los resultados obtenidos en vigencias anteriores, respecto a los programas, planes y proyectos, identifique las metas que desea alcanzar y priorizar la asignación de recursos para la vigencia fiscal tanto de inversión como de funcionamiento.

- ✓ Desagregar el presupuesto para cada vigencia: Para la vigencia 2018 se aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa de Servicios Públicos EMSECHIA E.S.P, mediante acuerdo 12 de Octubre de 2017. Mediante resolución 794 diciembre de 2017 se liquidó el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa
- ✓ Se formuló el plan anual mensual izado de caja y el plan de compras para la respectiva vigencia.
- ✓ Se realiza la respectiva ejecución del presupuesto y del plan anual mensual izado de caja por el SOFTWARE Sysman, para el próximo periodo se realizara por parte de la Oficina de Control Interno Seguimiento a la ejecución presupuestal con corte a 30 de junio de 2019.

Dimensión Gestión con Valores para Resultados:

Esta dimensión facilita para que la Gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados, propuestos en la planeación institucional. La finalidad de esta dimensión es cumplir con los objetivos del MIPG “Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos” y “Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”

Para el desarrollo de esta dimensión se debe tener en cuenta las siguientes políticas aprobadas mediante la Resolución 304 de Mayo de 2018.

• POLITICA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA:

Optimizar los canales de participación que tiene la entidad, a través del diseño, mantenimiento y mejora de espacios que promuevan la atención oportuna y efectiva a la comunidad en general y grupos de interés.

- ✓ La Empresa de Servicios Públicos EMSECHIA E.S.P, realizó la rendición de cuentas de la gestión por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, la cual se llevó a cabo el pasado 23 de Mayo de 2019, de conformidad con la Ley 489 de 1998 y Ley 1474 de 2011.



- ✓ Es responsabilidad legal de la Alcaldía o de las empresas públicas realizar socialización de los proyectos, Enterar a la comunidad de los planes, programas y proyectos, además de procesos constructivos de las obras y determinar métodos que permitan establecer reglas claras, en el caso de impactar negativamente a la comunidad aledaña a las obras. También se incluye en ello sus beneficios y las contingencias.
- ✓ Control Político concejo Municipal: Durante este periodo la Alta Dirección junto con sus directivos han asistido a varias sesiones en el concejo municipal, con la finalidad de resolver inquietudes por parte de los concejales de conformidad al cuestionario.
- ✓ **POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES:**

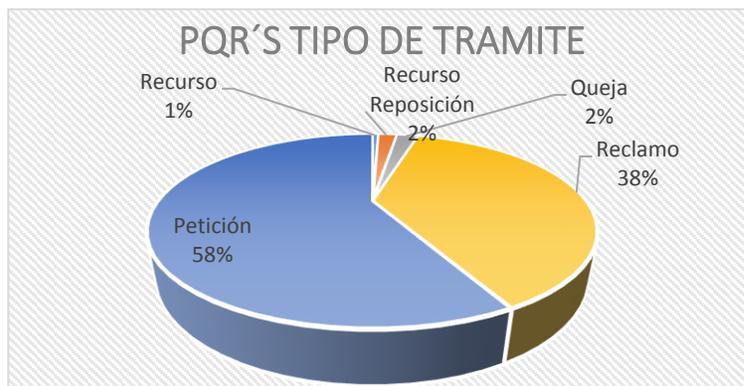
Simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para la disminución de costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en la interacción del usuario con la entidad.

Los tramites son el conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que efectúan los ciudadanos ante una institución que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

Para el primer semestre (enero – junio) de la vigencia 2019 se recibieron un total de 3073 PQRS, así:

| Tipo de Trámite | ene-19 | feb-19 | mar-19 | abr-19 | may-19 | jun-19 | TOTAL | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Recurso | - | 4 | 3 | 2 | 2 | 6 | 17 | 1% |
| Recurso Reposición | 16 | 2 | 14 | 2 | 15 | 7 | 56 | 2% |
| Queja | 5 | 4 | 15 | 4 | 20 | 15 | 63 | 2% |
| Reclamo | 118 | 202 | 128 | 261 | 190 | 264 | 1163 | 38% |
| petición | 315 | 272 | 281 | 285 | 315 | 306 | 1774 | 58% |
| Total | 454 | 484 | 441 | 554 | 542 | 598 | 3073 | 100% |

De las 3073 PQRS radicadas en el primer semestre de 2019 el 58% fueron Peticiones, el 38% Reclamaciones, el 2% Quejas, el 2% Recursos de Reposición y el 1% Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, tal como se evidencia en el siguiente gráfico.



Las peticiones que representan el porcentaje más alto 58%, corresponden a solicitudes de los usuarios sobre los servicios adicionales que presta la empresa.

Las principales causas de petición para el primer semestre del año 2019 son:

- Servicio de Acueducto - Cambio de Datos Básicos (312 radicados)
- Servicio de Alcantarillado - Solicitud del equipo succión – presión (17 radicados)
- Servicio de Aseo - Solicitud de servicios especiales Recolección Colchones (314 radicados) y Solicitud de servicios especiales Recolección Escombros (247 radicados).

Las principales causas de reclamación para el primer semestre del año 2019 son:

- Servicio de Acueducto - Inconformidad con el consumo o producción facturado (653) y cobros por promedio (281 radicados)
- Servicio de Alcantarillado - Cobros por servicios no prestados (7reclamaciones) e Inconformidad con el consumo o Producción facturado (5 reclamaciones)
- Servicio de Aseo - Descuento por predio desocupado (188 reclamaciones) e Inconformidad con el consumo o producción facturada (22 Reclamaciones).

| Tipo de Trámite | Total PQR's | PQR's con Respuesta | PQR's en trámite | % |
|-----------------|--------------|---------------------|------------------|------------|
| Recurso | 17 | 11 | 6 | 65% |
| Recurso Rep | 56 | 43 | 13 | 77% |
| Queja | 63 | 57 | 6 | 90% |
| Reclamo | 1.163 | 929 | 234 | 80% |
| Petición | 1.774 | 1.681 | 93 | 95% |
| Total | 3.073 | 2.721 | 352 | 89% |

- **POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO:** Atender adecuadamente las solicitudes realizadas por los usuarios y grupos de interés, a través de los canales habilitados por la entidad, facilitando el acceso a la información.

Punto de Información CAU Principal - Punto de Atención CAU Centro Comercial Curubito

La Empresa de Servicios Públicos con el fin de facilitar la atención al usuario continúa prestando sus servicios de manera personalizada y telefónica en el centro de atención al usuario el Curubito ubicado en el centro del municipio y en el punto de información CAU principal en las instalaciones de la empresa.

Para este periodo la Empresa de Servicio Público EMSEMERCHIA E.S.P realizó una encuesta de la calidad de atención al usuario, arrojando el siguiente resultado.

EVALUACION CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

| Ítem | Descripción | NSI NR | Calificación | | | | |
|------|---|-----------|--------------|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Cómo califica el tiempo de espera en el centro de atención? | | | | | | |
| 2 | ¿Cómo califica el tiempo de atención por parte del funcionario? | | | | | | |
| 3 | ¿Cómo califica la calidad de la información recibida por parte del funcionario? | | | | | | |
| 4 | ¿Cómo califica la amabilidad y el trato recibido de parte del funcionario? | | | | | | |
| 5 | ¿Cómo califica el conocimiento del funcionario respecto al tema de su consulta? | | | | | | |

Estimado cliente, para EMSEMERCHIA E.S.P., es de vital importancia conocer el nivel de satisfacción que actualmente tiene con la atención recibida, para ello lo invitamos a otorgar calificación a cada ítem, utilizando una escala de 1 a 5, representando el 1 insatisfacción y 5 satisfacción total con la variable evaluada.

¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia de mejora?

Nombre: _____ FIRMA: _____
Fecha: _____ TEL: _____



Dimensión Evaluación de Resultados:

Es importante que la Empresa de Servicios Públicos EMSEMERCHIA E.S.P conozca de manera permanente los avances en su gestión y los logros de los resultados y las metas propuestas con la finalidad de realizar mejoras continuas. El objetivo de esta dimensión es promover en la entidad el seguimiento a la gestión a fin de conocer de manera permanente los avances en los resultados previstos, se debe realizar haciendo evaluaciones, contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño de la Empresa.

- **POLITICA SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

Orientar el fortalecimiento institucional, a través del seguimiento, mejoramiento continuo de sus procesos, buscando eficiencia y eficacia en la asignación, uso y administración de sus recursos, maximizando sus acciones teniendo como base la honestidad, el respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Se busca con esta evaluación realizar un seguimiento al PEI, PAC, a plan de Inversión entre otros, así como a la ejecución presupuestal, las cuales complementan y agregan valor con mediciones realizadas por el DNP y los diferentes entes de control.

Es preciso tener en cuenta que, si bien desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación se diseñan los indicadores, antes de su aplicación no sobra validar que éstos brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance, para el caso de los indicadores de seguimiento, o el logro de los objetivos y resultados esperados. De no ser así, es importante efectuar los ajustes a que haya lugar. De esta manera, se podrá aprovechar la información generada en el proceso de seguimiento y evaluación para responder a requerimientos externos.

Para el próximo informe se presentaran los avances a la Gestión con corte a junio 30 del año en curso.

Dimensión Información y Comunicación:

Esta dimensión tiene como propósito garantizar una adecuada comunicación interna y externa, para lo cual se requiere contar con canales de comunicación de conformidad a la capacidad de la empresa y cumpliendo con lo dispuesto en la Ley transparencia y acceso a la información. La comunicación hace posible transmitir la información que se genera en la empresa tanto de las diferentes dependencias y los grupos de valor.

- ✓ La Oficina Asesora de Planeación con área de Sistemas, continua realizando la actualización en la plataforma de consulta del sistema integrado de Gestión de la empresa, brindando un acceso web multiplataforma, lo cual permite un mayor control de acceso, seguridad sobre los documentos y un respaldo en la nube;
- ✓ Se continua utilizando las herramientas adquiridas previamente de *servicio Google Gsuite o apps for work* para la optimización de los procesos administrativos y de atención al cliente,
- ✓ En la actualidad la empresa de servicios Públicos EMSERCHIA E.S. P cuenta con diferentes canales de comunicación como son: A través de los profesionales de Prensa e Imagen Corporativa adscritos a la Dirección comercial, se continua haciendo visible la gestión de la empresa a través de diversos medios de comunicación tales como página web www.emserchia.gov.co, redes sociales, boletines de prensa, medios de comunicación y volantes con sus respectivos registros fotográficos.
- ✓ El área de Sistemas de Información y la Oficina Asesora de Planeación en pro de mejorar la seguridad interna de la entidad, se encuentra realizando la gestión para la renovación de la licencia de Bitdefender por un año, plataforma de seguridad catalogada dentro del top tres de aplicativos de antivirus a nivel mundial.

Para el desarrollo der esta dimensión deberán tenerse en cuenta las siguientes políticas:

- **POLITICA GESTION DOCUMENTAL:** Asegurar la implementación de metodologías generales para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la documentación de la entidad.

Se suscribió contrato de prestación de servicios No. 34 del 25 de abril de 2018, cuyo objeto es: La prestación del servicio en consultoría gestión documental para la elaboración de instrumentos archivísticos (PINAR, PGD, TVD, actualización TRD), inventario, custodia, y/o almacenamiento de archivo de la empresa de servicios públicos de Chía EMSECHIA E.S.P. Se firmó acta de inicio el 4 de mayo de 2018.

El contrato se desarrolla por fases de la siguiente manera:

Fase 1: Consultoría equivalente al 60% entregando plan institucional pinar – programa PGD – elaboración de las TVD tablas de valoración documental – actualización de TRD – actualización de procedimientos, manuales de archivo y correspondencia.

Fase 2: Inventario, cambio de tapas deterioradas y cajas en mal estado

Fase 3: Almacenamiento y consulta de unidades documentales equivalente al 15%

Para este periodo se evidencio que el contrato de prestación de servicios No. 34 de 2018 se ha ejecutado en un 90.00%

- **POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:**

Divulgar oportunamente la información pública, de manera adecuada y veraz atendiendo las diferentes solicitudes y reportando la información a los entes de control de forma transparente y eficaz, para el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

La información de la empresa entre otros se encuentra publicada en el siguiente link:

<http://www.emserchia.gov.co/>

Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación :

La dimensión de Gestión del conocimiento y la Innovación fortalece de forma transversal a las demás dimensiones. En el sector público se genera una cantidad importante de datos, información, investigaciones entre otros que en conjunto se transforman en conocimiento. Esta dimensión propicia el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento entre los servidores públicos. El Conocimiento se produce a través de la experiencia, el aprendizaje constante, la adaptación al cambio y se consolida con su generación permanente, preservación y difusión.

- **POLITICA DE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION:** Promover estrategias que permitan el desarrollo de nuevos productos o servicios a través de la gestión de la innovación y el conocimiento para la generación de valor organizacional y la competitividad.

Esta dimensión se fundamenta en cuatro ejes:

- ✓ Generación y producción del conocimiento
- ✓ Herramientas para uso y apropiación
- ✓ Analítica institucional
- ✓ Cultura de compartir y difundir

En las instalaciones de la Empresa de Servicio Públicos de Chía-EMSECHÍA E.S.P. se llevó a cabo el diagnóstico que permitirá identificar el estado actual de los colaboradores frente al concepto de Innovación y Gestión del conocimiento.

Se realizaron un total de 70 encuestas a personal administrativo de la organización, en un cuestionario de 7 preguntas que permitieran arrojar un estado inicial al diagnóstico, con el siguiente resultado:

| GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN | |
|--|---|
| ENCUESTA DE INNOVACIÓN A 70 FUNCIONARIOS | |
| PREGUNTA | RESPUESTAS |
| 1. ¿Para usted, innovación es? | Para el 42,9% de los encuestados, innovación es algo nuevo, seguido por el 24,3% que lo conceptualizan como un cambio. |
| 2. ¿Considera que dentro de la organización hay algún tipo de innovación? | El 64,3% de los encuestados considera que dentro de la organización no hay ningún tipo de innovación. |
| 3. ¿Considera que en el proceso para el cual trabaja se puede innovar? | El 81% de los funcionarios de la Empresa considera que se puede innovar en el proceso que trabaja. |
| 4. ¿Participaría en el proceso de innovación al interior de la organización? | El 95,7% de los encuestados participaría en el proceso de innovación en la organización. |
| 5. ¿Para usted gestión del conocimiento es? | El 42,9% de los funcionarios respondieron es aplicar mi conocimiento en mi trabajo, seguido por el 35,7% que ligan el concepto a compartir mi conocimiento con los demás. |
| 6. ¿Gestiona usted el conocimiento? | El 90% de los encuestados considera que gestiona el conocimiento. |
| 7. ¿Cree usted que Emserchía gestiona el conocimiento? | El 51,4% de los encuestados considera que dentro de la organización se gestiona el conocimiento. |

Dimensión de Control Interno :

La dimensión de Control Interno promueve el mejoramiento continuo de las entidades, por lo tanto se deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control. El Control Interno es la clave para asegurar que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

Esta dimensión se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno.

La nueva estructura del MECI se fundamenta en cinco componentes: Ambiente de control, administración del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo.

- **POLÍTICA DE CONTROL INTERNO:** Garantizar de manera eficiente la prestación de los servicios mediante el sistema de control interno PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), como una herramienta de

mejora continua para el logro de sus objetivos y metas propuestas. Se fundamentada en los cinco componentes.

- ✓ Ambiente de control: Se debe disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio de Control Interno. Esto se logra con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Para determinar si se cuenta con un adecuado y efectivo ambiente de control.
- ✓ Administración del riesgo: Este segundo componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

La Empresa de servicios públicos EMSERCHIA E.S.P, en el Sistema Integrado de Gestión en el proceso evaluación independiente cuenta con la guía metodológica para la gestión del riesgo donde se incluye el objetivo, alcance, definiciones, políticas de operación, desarrollo de la gestión del riesgo, documentos relacionados y control de cambios. Dicha información se encuentra en el siguiente link: <http://sistemas.emserchia.gov.co/test/sig8.php>,

Se realizó un trabajo articulado con cada uno de los coordinadores y líderes de proceso en el cual se brindó acompañamiento y asesoría en la identificación, valoración y análisis de los riesgos asociados a los procesos; fueron definidos los planes de manejo y tratamiento de los riesgos para la vigencia 2019, con compromisos y actividades suscritas por los responsables. En consecuencia fue actualizado y consolidado el mapa de riesgos de la empresa para la presente vigencia.

- ✓ Actividades de control: Este componente hace referencia a la implementación de controles para dar tratamiento a los riesgos. Durante este periodo conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación Revisión y ajustes a la metodología de Gestión del riesgo, se unificó el mapa de riesgos de gestión y el mapa de riesgos de corrupción.
- ✓ Información y Comunicación: Con este componente se verifica que las políticas, directrices satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, mostrando mejoras en la gestión administrativa procurando que la comunicación sea adecuada y de conformidad a las necesidades de los grupos de interés.
- ✓ Actividades de monitoreo: Hace referencia a las evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditoría) y su propósito es valorar la efectividad del Control Interno de la Empresa, la eficiencia y eficacia de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos y por último los resultados de la gestión.

La evaluación permanente al estado del Sistema de Control Interno implica el seguimiento al conjunto de dimensiones del modelo, de tal manera que se convierten en la base para emprender acciones y subsanar las deficiencias detectadas.

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, de fecha 25 de febrero de 2019, aprobó el Programa Anual de Auditorías Internas para la vigencia 2019 programando 4 de las cuales se han ejecutado 2 de la siguiente manera:

Para este periodo se realizaron las siguientes auditorías

Auditoría Seguimiento a PQRS II Semestre vigencia 2018

Se realizó Plan de Auditoría y lista de verificación el cumplimiento de respuestas de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias que ingresaron a la Empresa, por medio de cualquier medio de comunicación. Para esto la OACI realizó una prueba selectiva de los requerimientos de los usuarios y una visita de campo para saber los requerimientos que se dan en la misma. Se dio inicio a la auditoría el día 18 de marzo de 2019 y el 5 de abril se dio el cierre, donde se socializó el informe de la auditoría

Auditoría verificación reporte anual auditoría SIA 2018.

Se realizó Plan de Auditoría y lista de verificación revisando los procesos, procedimientos y normatividad legal vigente aplicable, se informó al líder del proceso sobre las fechas a desarrollar el ejercicio auditor dando cumplimiento al procedimiento de auditorías internas.

- **Auditoría y seguimiento sistema de correspondencia CORRYCOM**

Se realizó por parte de la oficina de Control Interno y Gestión Documental en el mes de junio Auditoría semestral al sistema de correspondencia a cada uno de los funcionarios responsables de su manejo, presentando relación de comunicaciones sin tramitar y/o comunicaciones pendientes por descargar.

- **Planes de Mejoramiento Internos.**

Como resultado de las auditorías ejecutadas a la fecha, la Oficina de Control Interno solicitó a los líderes de Procesos Auditados la suscripción de los respectivos planes de mejoramiento, que permitan establecer compromisos frente a lo evidenciado en el ejercicio auditor; acciones que buscan fortalecer el desempeño en la misión y objetivos institucionales, necesarias para corregir y subsanar las observaciones descritas en los respectivos informes, de igual manera se realizó seguimiento al avance de planes de mejoramiento de la vigencia anterior.

| SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO 2019 AUDITORIAS INTERNAS | | | | | | |
|--|--------------------------|-------------|--------|--------|--------|--|
| AREA/PROCESO | SUSCRIPCIÓN | SEGUIMIENTO | | | | ESTADO |
| | | 1ER. | 2DO. | 3ER. | 4TO | |
| GESTION FINANCIERA | nov-16 | mar-17 | ago-17 | abr-18 | oct-18 | Hallazgo 3, 50% ejecución. Cerrado |
| GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS | sep-16 | mar-17 | ago-17 | may-18 | dic-18 | Ejecutado - Cerrado |
| GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS Y EQUIPOS | sep-16 | mar-17 | ago-17 | may-18 | dic-18 | Ejecutado - Cerrado |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | sep-16 | abr-17 | dic-17 | jun-18 | | Ejecutado - Cerrado |
| GESTIÓN DE ALMACEN | ene-17 | ago-17 | nov-17 | mar-18 | oct-18 | Ejecutado - Cerrado |
| GESTIÓN DE AGUAS | feb-17 | ago-17 | dic-17 | abr-18 | oct-18 | Ejecutado pendiente capacitación Ing. Oscar Manejo Softwares planes maestros AA, catastro redes. |
| GESTION COMERCIAL | ago-17 | nov-17 | mar-18 | | | Ejecutado - Cerrado |
| ADMINISTRACION RECURSO HUMANO | sep-17 | feb-18 | oct-18 | mar-19 | | Ejecutado - Cerrado |
| CONTRATACION | oct-17 | abr-18 | oct-18 | | | Ejecutado - Cerrado |
| GESTION GPEAC | ene-18 | may-18 | nov-18 | mar-19 | ago-19 | Pendiente |
| GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS Y EQUIPOS /18 | jul-18 | ene-19 | jul-19 | | | Pendiente |
| CONSUMO DE COMBUSTIBLE COMPARATIVO POR VIGENCIAS 2015, 2016, 2017 PEAJES | ago-18 | feb-19 | ago-19 | | | Pendiente |
| CAPACITACION Y FORMACION FUERA DE LA EMPRESA - VIATICOS | ene-19 | jul-19 | dic-19 | | | Pendiente |
| ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | dic-18 | jun-19 | dic-19 | | | Pendiente |
| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | feb-19 | jul-19 | dic-19 | | | Pendiente |
| SEGUIMIENTO A PQR'S | N/A PLAN DE MEJORAMIENTO | | | | | |
| VERIFICACION REPORTE CUENTA ANUAL AUDITORIA SIA 2018 | | | | | | |

AUDITORIA EXTERNAS

- **Auditoria Gubernamental enfoque Integral Modalidad Especial de Seguimiento a Ejecución de los recursos públicos destinados al cumplimiento de la sentencia Rio Bogotá, Vigencia 2014 - 2019**

Para el mes de abril se adelantó por parte de la Contraloría de Cundinamarca, la Auditoria Gubernamental enfoque Integral Modalidad Especial de Seguimiento a Ejecución de los recursos públicos destinados a l cumplimiento de la sentencia Rio Bogotá. , Vigencia 2014 – 2019 en cumplimiento de su Plan de Auditoria.

La Oficina de Control Interno en su Rol de Relación con Entes Externos de Control sirvió como puente entre el ente de control y la entidad con el fin de facilitar el flujo de información en el desarrollo del proceso auditor y cumpliendo con el objetivo de coadyuvar para que la Empresa obtenga los mejores resultados en la evaluación realizada por el organismo de control. Como resultado de esta auditoria se derivó un preinforme el cual fue recibido el 14 de mayo del año en curso. La Oficina Asesora de Control Interno remite el preinforme a las diferentes áreas de la empresa y el archivo en Word para el análisis a las observaciones. El 15 de mayo se envía el análisis a las observaciones con los respectivos soportes.

Posteriormente la empresa recibe el informe de la auditoría el 27 de junio del año en curso, en el que se solicita la suscripción del plan de mejoramiento; el cual es radicado en la Contraloría de Cundinamarca el 17 de junio de 2019.

- **Auditorías externas realizadas a la Alcaldía Municipal de Chía.**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus rol: Relación con entes externos de Control, realiza seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos como resultado de las auditorías externas realizadas al municipio de Chía, en lo relacionado con actividades de la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P. como son:

- ✓ Auditoría Gubernamental enfoque Integral Modalidad Especial de Seguimiento a Ejecución de los recursos públicos destinados al cumplimiento de la sentencia Rio Bogotá, Vigencia 2014 – 2019.
- ✓ Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral – vigencia 2017

Estado General del Sistema de Control Interno

El sistema de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. se mantiene y mejora continuamente, respecto a las observaciones realizadas por los entes de control como resultado de las auditorías externas, se suscriben los respectivos planes de mejoramiento que permiten establecer compromisos frente a lo evidenciado en el ejercicio auditor; acciones que buscan fortalecer el desempeño en la misión y objetivos institucionales.

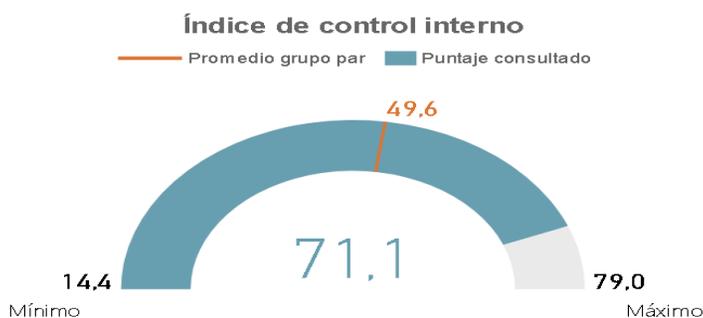
Respecto al Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno, se realizó el reporte en el mes de febrero a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión FURAG II evidenciándose que la entidad cumple de forma completa y bien estructurada; los resultados de esta evaluación se encuentran en la página <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-2018> y en el presente informe. Con la aplicación del modelo de control interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización de sus procesos. Se cuenta con mapas de riesgos por proceso y el institucional, lo que facilita la gestión de sus riesgos.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI

Mediante el decreto 1499 del 2017, se articula el sistema de gestión con los sistemas de control interno, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. Las entidades del estado a las que le aplica la ley 87 de 1993, deben medir el estado de avance del MECI, cuya responsabilidad recae en los jefes de control

interno a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG. Durante el mes de febrero de 2019 se realizó la medición el cual arrojó el siguiente resultado.

I. Resultados generales



Nota 1: El promedio del grupo par sólo aparece para consultas por entidad.
Nota 2: Para las consultas por entidad el mínimo y máximo corresponden al puntaje mínimo y máximo del grupo par, para las demás consultas corresponden al puntaje mínimo y máximo general.

La Empresa de Servicios Públicos obtuvo una calificación del 71.1%, porcentaje favorable teniendo en cuenta que la calificación máxima de las empresas del sector fue del 79%.

La primera sección muestra los resultados generales del desempeño del Control Interno; la segunda sección los resultados por cada uno de los cinco componentes del MECI; la tercera sección los resultados obtenidos por cada una de las 4 líneas de defensa y la última sección muestra los resultados de la autoevaluación y la evaluación independiente.

2-

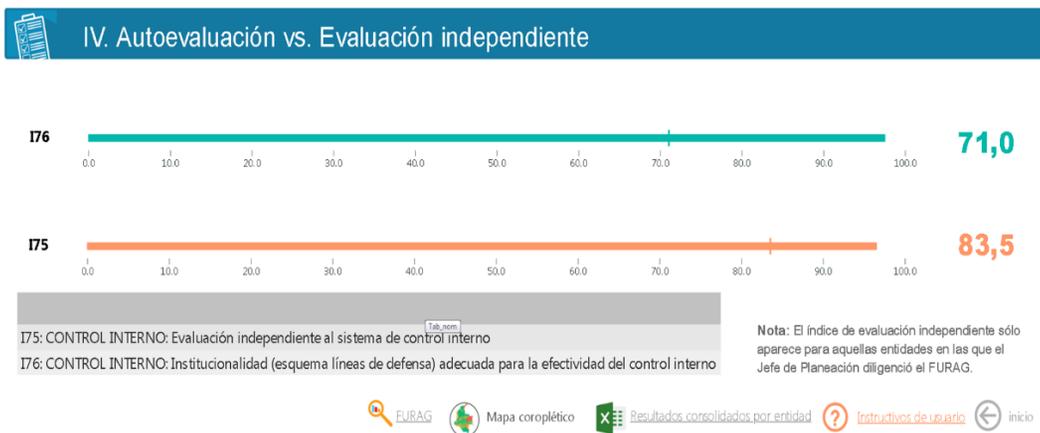
Índices de desempeño de los componentes MECI

| Dimensión | Puntaje consultado |
|--|--------------------|
| C1: CONTROL INTERNO: Ambiente propicio para el ejercicio del control | 71,9 |
| C2: CONTROL INTERNO: Evaluación estratégica del riesgo | 76,7 |
| C3: CONTROL INTERNO: Actividades de control efectivas | 70,8 |
| C4: CONTROL INTERNO: Información y comunicación relevante y oportuna para el control | 67,1 |
| C5: CONTROL INTERNO: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora | 72,3 |

3-



4-



En la gráfica se indica el resultado que obtuvo la entidad mediante la evaluación independiente que lidera el Jefe de Control Interno, la cual fue de 83.5% y la autoevaluación a cargo de los responsables de los procesos, programas y/o proyectos o sea segunda línea de defensa del MIPG arrojó una calificación del 71%.

Recomendaciones

- No existe un procedimiento, manual o instructivo sobre la formulación, ejecución y evaluación de los planes y programas establecidos en la empresa, al igual que la frecuencia con la que se deben realizar los seguimientos y la evaluación; los cuales son un componente crucial de un buen mecanismo de gestión con el objeto de comparar los avances logrados en función de los planes formulados. Un proceso de seguimiento y evaluación oportuno y confiable brinda información que permite proporcionar datos a los responsables de la gestión para la toma de decisiones.
- Se recomienda promover la identificación de acciones de mejora a partir de las evaluaciones realizadas de la gestión, por parte de cada uno de los dueños de los procesos.

- Bajo el autocontrol de cada proceso implementar las estrategias necesarias para avanzar en el logro de metas trazadas en el plan de acción.
- Realizar seguimiento a los Acuerdos de Gestión, las partes deben hacer revisión y seguimiento a los compromisos asignados, de igual manera realizar ajustes que se consideren necesarios.
- Se recomienda fortalecer las actividades de capacitación y sensibilización a los funcionarios de la entidad y las actividades de bienestar social las cuales contribuyen a mantener un buen clima organizacional y por ende mejorar la calidad de vida de los colaboradores. De igual manera periódicamente actualizar la matriz del plan de capacitaciones y bienestar social.
- Se recomienda que las capacitaciones programadas y ejecutadas para los empleados de la empresa se realicen y orienten para fortalecer el conocimiento, habilidades y destrezas del proceso al que pertenecen, con el fin de contribuir a la mejora de las actividades y cumplimiento de las metas de la empresa.
- Se recomienda que de conformidad a los resultados arrojados en la aplicación de la batería psicosocial realizada en la empresa en los meses de mayo y junio se tengan en cuenta las opiniones de los empleados y su grado de satisfacción, para detectar debilidades y se realicen acciones de mejora, con la finalidad de promover un clima laboral adecuado.

ORIGINAL FIRMADO

MARTHA LUCIA AVILA V.
Jefe Oficina Asesora Control Interno