

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno,  
o quien haga sus veces:

Periodo evaluado:  
Julio de 2018 a Octubre de 2018

Fecha de elaboración:  
Noviembre de 2018

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.



La Empresa de Servicios Públicos de Chia EMSERCHIA E.S.P, para el periodo anterior realizó socialización del Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015" ante los directores y subdirectores con la finalidad de dar a conocer lo referente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En el periodo actual se realizó capacitación por parte de la oficina de control interno a funcionarios de la empresa del nivel profesional en temas Autocontrol, MIPG, y roles de la oficina de control interno.



✓ **Crear la Institucionalidad de MIPG**

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 creó el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la integración del comité y las funciones.

✓ **Identificación de la Línea Base de MIPG**

El Furac II consolida en un solo instrumento la evaluación de todas las dimensiones del Modelo, Incluida la correspondiente al Control Interno. Los resultados son los siguientes:



✓ **Autodiagnóstico – Evaluación y seguimiento**

La Empresa de servicios públicos de CHIA EMSERCHIA E.S.P como complemento de los resultados del FURAG II, emitidos 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 los autodiagnósticos por cada una de las dimensiones.

Respecto al autodiagnóstico realizado en el periodo anterior se presentaron las calificaciones obtenidas por cada uno de los componentes que integran la política, las cuales permitieron identificar cuáles son las categorías cuya implementación se encontraba más atrasada, es así que para este periodo se evidenció la elaboración de un plan

de acción, incluyendo el plazo y los responsables de ejecutarlo con la finalidad de evaluarlo nuevamente presentando el siguiente resultado.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERCHIA E.S.P MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION		
AUTODIAGNOSTICOS	CALIFICACION INICIAL	SEGUIMIENTO A OCTUBRE
GESTION POLITICA DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION	92,8	93
GESTION PLAN ANTICORRUPCION	98	98
GESTION PRESUPUESTAL	99,3	99,3
GESTION POLITICA DEFENSA JURIDICA	73,9	84
GESTION POLITICA DE CONTROL INTERNO	88,1	90,7
GESTION DOCUMENTAL	28,3	66
POLITICA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	72,0	99
SERVICIO AL CIUDADANO	93,9	94
GESTIÓN TRÁMITES	80,8	85
GESTIÓN POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	76,4	86
GESTIÓN CÓDIGO DE INTEGRIDAD	0	90
GESTIÓN POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	67,4	74
GESTIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	90	93
GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	98,5	99
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO	74	76

### 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.
- **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 der Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA 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 – EMSERCHIA E.S.P el cual consiste en el cumplimiento de los valores que se citan a continuación:

Para este periodo se realizó el seguimiento al autodiagnóstico de Gestión del Talento humano

## PLAN DE CAPACITACION

Durante el mes de octubre del año 2018, se realizaron las siguientes capacitaciones, las cuales se encontraban programadas en el plan de capacitación para la vigencia:

Áreas	Cap. Por área	% Cump.
Dirección Administrativa y Financiera	4	100%
Dirección Comercial	3	100%
Talento Humano y SST	6	100%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

TEMA	tipo	AREA
Taller de pensiones en Colombia	capacitación	Talento Humano y SST
socialización estudio de costos ABC	capacitación	Dirección Administrativa y Financiera
Socialización inducción y reinducción	capacitación	Talento Humano y SST
certificación por competencias	capacitación	Talento Humano y SST
certificación por competencias	capacitación	Talento Humano y SST
cumplimiento decreto 596 de 2016	capacitación	Dirección Operativa
Taller de ciclo de vida	capacitación	Oficina asesora de Planeación.
certificación por competencias	capacitación	Talento Humano y SST
Capacitación retención en la fuente	capacitación	Dirección Administrativa y Financiera

## PLAN DE BIENESTAR

Durante el mes de octubre del 2018, se ejecutaron las siguientes actividades, las cuales se encontraban programadas en el plan de bienestar.

TEMA	tipo	AREA
Celebración Cumpleaños	bienestar	Dirección administrativa y financiera
Celebración día del niño	bienestar	Subdirección de recursos Humanos

## GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Durante este periodo el área de Talento Humano (Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo), presenta en su informe de gestión los indicadores de acuerdo a la accidentalidad de la empresa. (Indicadores de ausentismo), de igual manera relación de investigaciones por accidentes de trabajo del mes de enero a septiembre de 2018.

### Actividades

#### 1. COPASST

Se reúne una vez donde se revisan temas como capacitación a los nuevos integrantes del comité

- Derly Rocío Ayala Ramírez
- Miguel Ángel Gil Poveda

Se solicita por el área SST la entrega de las inspecciones de acuerdo al programa y se solicita ayuda para campaña de orden y aseo, diaria de 5 minutos y semanal los viernes de media hora. Esto iniciaría desde el mes de noviembre.

## 2. PROGRAMA AUTOCUIDADO ARL SURA

- Investigación de AT
- Reprograma capacitación cuidado del otro

3. **TARJETA PARE.** Tarjeta en la que los funcionarios de la empresa reportan las necesidades de Seguridad y Salud en el Trabajo. Actividades, equipos de protección personal, condiciones inseguras observadas entre otras.

4. **SEGUIMIENTO DE RUTAS Y ACTIVIDADES OPERATIVAS:** Se realiza seguimiento a las actividades de recolección y barrido. En el seguimiento de rutas y actividades se evidencia levantamiento de cargas adecuada, los pesos de las canecas no exceden los pesos máximos según normatividad.

5. **SIMULACRO:** Se realizan dos simulacros en el mes de octubre. El primero se realiza como apertura de la semana de la seguridad y salud en el trabajo, con un tiempo de evacuación total de 2 minutos 52 segundos. En el simulacro con motivo de atentado (Explosión en patio y en baño segundo piso); se presentan dos heridos, segundo piso de edificio administrativo y en comercial, son trasladados hasta el punto de encuentro en camilla con la debida asistencia de acuerdo a las heridas presentadas; en el punto de encuentro se hace entrega de los heridos a la ambulancia de bomberos, posterior se hace sensibilización.



El segundo simulacro de evacuación a nivel Nacional el 24 de octubre, con un total de 100 personas evacuadas y un tiempo de 1 minuto 54 segundos, logrando disminuir en gran cantidad desde el inicio de año. Se envía por email lección aprendida con puntos desfavorables y oportunidades de mejora para un próximo simulacro no avisado.

6. **PREMIACION EMPLEADO SEGURO.** se realizan dos premiaciones en el mes de octubre, por asistencia a las actividades de la semana SST y por mejoramiento y compromiso al plan estratégico de seguridad vial.
  
7. **FUMIGACION DE VEHICULOS:** Se realiza la fumigación de 8 vehículos compactadores  
  
El segundo simulacro de evacuación a nivel Nacional el 24 de octubre, con un total de 100 personas evacuadas y un tiempo de 1 minuto 54 segundos, logrando disminuir en gran cantidad desde el inicio de año. Se envía por email lección aprendida con puntos desfavorables y oportunidades de mejora para un próximo simulacro no avisado.
  
8. **SEMANA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** Se realiza la semana de la seguridad del 9 al 12 de octubre con actividades entre otras como: Spa facial, capacitación manejo de extintores, corte – cepillado – manicure, rumbo terapia y aeróbicos, yoga de la risa, cuidado de los ojos, donación de sangre

## 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 EMSECHIA 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

Durante el mes de agosto se realiza la auditoria de recertificación del sistema de gestión de calidad por parte de **COTECNA CERTIFICADORA SERVICES LIMITADA**. La auditoría se llevó a cabo durante los días 27 al 31 de Agosto de 2018, fue liderada por la Ingeniera Jenny Naranjo, en el informe de Auditoria no se reporta ninguna no conformidad y se generan oportunidades de mejora para algunos de los procesos de la empresa; de lo anterior se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad de EMSECHIA E.S.P cumple con los requerimientos realizados por la Norma internacional ISO 9001:2015.



La actualización del Sistema de Gestión de Calidad y su respectiva evaluación ha permitido realizar el mejoramiento continuo a cada uno de los procesos, identificando oportunidades de mejora frente a la detección de posibles desviaciones al logro de los objetivos institucionales.

Para este periodo se modificó el mapa de procesos de la empresa, realizando un trabajo articulado con las diferentes áreas quedando de la siguiente manera.



### Proceso Ambiental.

Se suscribió el contrato de prestación de servicios No. 038 de 2018, cuyo objeto entre otros, es la adopción del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo los requisitos de la norma ISO 14001: 2015, dentro de las actividades ejecutadas para este periodo están:

- ✓ Consolidación de la revisión de la identificación de los requisitos legales ambientales asociados a los servicios AAA
- ✓ Revisión y formalización de metodología para la identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales
- ✓ Acompañamiento para la identificación de aspectos ambientales en los procesos

### Otras actividades

- ✓ Formular los planes: La Empresa de servicios públicos cuenta con el plan estratégico Institucional PEI para las vigencias 2016 a 2019. La oficina de planeación realizó seguimiento a las metas establecidas en el respectivo plan, de igual manera la Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento.

- ✓ Formular los indicadores: Se formularon los indicadores de gestión, se realizó la evaluación generando acciones de mejora.
- ✓ Durante los meses de abril, mayo y junio se realizó 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.
- ✓ Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La oficina Asesora de planeación formulo el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano realizando un trabajo articulado con los líderes de procesos, el cual se encuentra en el siguiente link <http://www.emserchia.gov.co/anticorrupcion.html> .A la oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con la respectiva socialización este puede ser consultado en el siguiente link: <http://www.emserchia.gov.co/PDF/anticorrupcion2018.pdf>

Para este periodo la oficina de control interno publico el seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano el cual puede ser consultado en el siguiente link.

[http://www.emserchia.gov.co/PDF/anticorr\\_2018b.pdf](http://www.emserchia.gov.co/PDF/anticorr_2018b.pdf)

- ✓ Durante estos meses se ha venido adelantando la recopilación de información y el cargue de los avances físicos para dar cumplimiento a las metas del plan de desarrollo “*SI...MARCAMOS LA DIFERENCIA 2016 – 2019*” en la plataforma dispuesta por el ente territorial para el seguimiento. (SITESIGO)
- ✓ Para este periodo se realizó la recopilación de la información necesaria para realizar el reporte de inversión realizadas por EMSERCHIA durante la vigencia 2013 – 2016 a la superintendencia de servicios públicos.

#### • 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 EMSERCHIA 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. A continuación se presenta el informe de ejecución presupuestal activa y pasiva con corte a 30 de julio.

EJECUCION PRESUPUESTAL ACTIVA				
DESCRIPCION	ESTIMATIVO INICIAL	ESTIMATIVO TOTAL	TOTAL INGRESOS	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
TOTAL INGRESOS	36.742.647.193	48.008.447.915	29.838.584.918	62,15%
DISPONIBILIDAD INICIAL	1.382.000.000	6.710.027.496	6.710.027.496	
INGRESOS CORRIENTES	34.460.647.193	36.198.420.419	19.943.710.308	
SERVICIO ACUEDUCTO	18.764.854.040	19.516.645.493	10.998.131.597	56,35%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	9.535.311.924	9.535.311.924	5.291.917.986	55,50%
SERVICIO DE ASEO	6.100.481.229	7.086.463.002	3.603.430.942	50,85%
OTROS INGRESOS	60.000.000	60.000.000	50.229.783	83,72%
INGRESOS DE CAPITAL	900.000.000	5.100.000.000	3.184.847.114	62,45%

Al mes de julio la Empresa de Servicios Públicos EMSECHIA E.S.P recaudo la suma \$ 29.838.584.918 correspondiente al 62.15% de la apropiación vigente.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSECHIA E.S.P ANALISIS PRESUPUESTAL CORTE JULIO DE 2018							
TIPO DE GASTO	DESCRIPCION	APROPIACIÓN	APROPIACION DEFINITIVA	COMPROMISOS POR SERVICIO	COMPROMISOS TOTALES	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN POR SERVICIO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN TOTAL
GASTO DE FUNCIONAMIENTO	GASTOS DE PERSONAL	\$ 2.262.366.895	\$ 3.897.430.213	\$ 1.260.273.168	\$ 1.904.723.364	55,71%	48,87%
	GASTOS GENERALES	\$ 884.551.878		\$ 479.333.533		54,19%	
	TRASNFERENCIAS CORRIENTES	\$ 750.511.440		\$ 165.116.663		22,00%	
GASTO DE OPERACIÓN	ACUEDUCTO	\$ 14.547.684.875	\$ 27.089.441.676	\$ 11.609.074.917	\$ 19.503.626.902	79,80%	72,00%
	ALCANTARILLADO	\$ 5.674.091.398		\$ 3.653.376.954		64,39%	
	ASEO	\$ 6.867.665.403		\$ 4.241.175.030		61,76%	
DEUDA PUBLICA		\$ 3.242.722.345	\$ 3.242.722.345	\$ 1.397.159.000	\$ 1.397.159.000	43,09%	43,09%
ASTO DE INVERSIÓ	ACUEDUCTO	\$ 5.043.211.126	\$ 13.778.853.681	\$ 3.923.742.482	\$ 8.458.211.219	77,80%	61,39%
	ALCANTARILLADO	\$ 4.521.431.055		\$ 921.271.650		20,38%	
	ASEO	\$ 4.214.211.500		\$ 3.613.197.087		85,74%	
<b>TOTALES</b>			<b>\$ 48.008.447.915</b>		<b>\$ 31.263.720.484</b>	<b>65,12%</b>	

Al mes de julio el total de compromisos asumidos por la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, ascendió a \$31.263.720.484, correspondientes al 65.12%, de la apropiación vigente.

## 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.

- ✓ Para este periodo se elaboró el Instructivo para la Rendición de cuentas correspondiente a la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Dirección.
- ✓ 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, referente al tema de construcción de la planta de

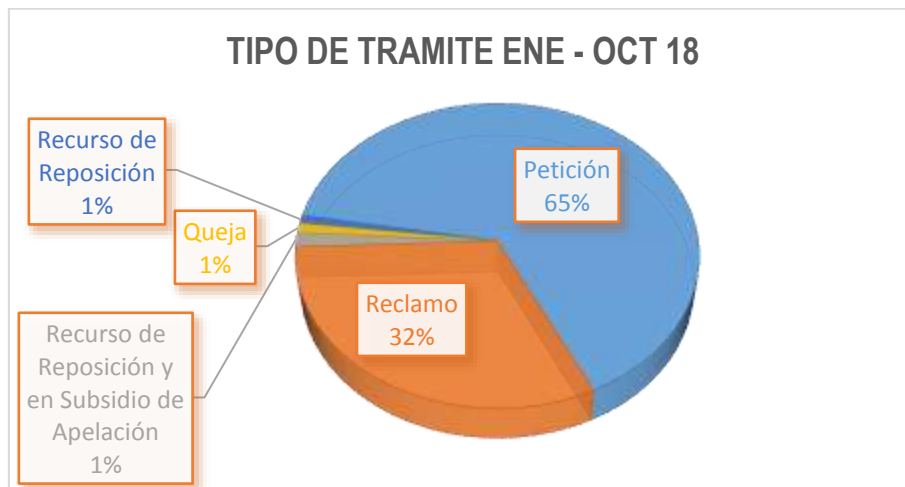
tratamiento de aguas residuales PTAR II, conocimiento tema tarifario de la entidad, de igual forma a rendir informes sobre la gestión de la Empresa.

- 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.

Los tramites de enero a octubre de 2018 tuvieron el siguiente comportamiento: el 65% fueron Peticiones, el 32% Reclamaciones, el 1% Quejas, el 1% 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 66%, corresponden a solicitudes de los usuarios sobre los servicios adicionales que presta la empresa.

Las principales causas de petición para de enero a octubre del año 2018 son:

- Servicio de Acueducto –, Cambio de Datos Básicos (678 radicados), Solicitud de Cambio de medidor (398 radicados).
- Servicio de Alcantarillado - Solicitud del equipo succión – presión (138 radicados)
- Servicio de Aseo - Solicitud de servicios especiales Recolección Colchones (612 radicados), podas (395), Recolección muebles (348) Escombros (335) radicados.

Las principales causas de reclamación 31%, para el primer semestre del año 2018 son:

- Servicio de Acueducto - Inconformidad con el consumo o producción facturado (1072 reclamaciones) y cobros por promedio (413 reclamaciones)
- Servicio de Alcantarillado - Cobros por servicios no prestados (39 reclamaciones)
- Servicio de Aseo - Descuento por predio desocupado (123 reclamaciones) Para este periodo de 2018 se ha venido trabajando para que el usuario tenga mayor facilidad al momento de radicar solicitudes de acometidas, simplificando los requisitos exigidos por la empresa, de esta manera disminuyendo tiempos y documentos requeridos para dicho trámite.


La Empresa tiene registrado en plataforma SUIT los trámites, relacionados con servicio al cliente de acuerdo con lo definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

- **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 churubito 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 EMSERCHIA E.S.P realizó una encuesta de la calidad de atención al usuario, arrojando el siguiente resultado.

		ENCUESTA DE EVALUACION CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO					Versión: 2				
							Fecha: Noviembre 11 de 2016				
							Código GCO F52				
Estimado cliente, para EMSERCHIA 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.											
Ítem	Descripción	NS/ 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?										
¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia de mejora?											
Nombre: _____ FIRMA											
Fecha: _____ TEL											

MES	Encuestas Realizadas	Pregunta No 1	Pregunta No 2	Pregunta No 3	Pregunta No 4	Pregunta No 5	Promedio Calificación
Jan-18	30	4.6	4.7	4.7	4.8	4.7	4.7
Feb-18	16	4.1	4.3	4.3	4.4	4.3	4.3
Mar-18	8	3.6	4.4	4.6	4.1	4.6	4.3
Apr-18	5	4.3	3.5	3.5	3.8	3.5	3.7
May-18	10	4.5	4.9	4.7	4.7	4.8	4.7
Jun-18	9	3.9	4.4	4.4	4.4	4.6	4.3
Jul-18	37	4.4	4.5	4.4	4.8	4.4	4.5
Aug-18	14	4.8	4.6	4.8	4.6	4.5	4.7
Sep-18	17	4.4	4.9	4.6	4.9	5.0	4.8
Oct-18	40	4.8	4.8	4.9	4.8	4.8	4.8

La recepción de las PQR's), según el medio de presentación de enero a octubre de 2018 han sido de la siguiente manera:

- ✓ Verbal con un 49% ( 2626 radicaciones)
- ✓ Teléfono con un 33.3 (1786 radicaciones)
- ✓ Escrita con un 9.5% (507 radicaciones)
- ✓ Correo Electrónico con un 8.2% (438radicaciones)

### Dimensión Evaluación de Resultados:

Es importante que la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA 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, PAA 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. En el presente periodo se presentó a la Alta gerencia los Informes de Gestión por parte de cada uno de los directivos de la empresa con corte a 31 de octubre del año en curso. y se realizó por parte de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Control Interno seguimiento al Plan estratégico Institucional (PEI)

## 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, realiza la actualización en la plataforma de consulta del sistema integrado de Gestión de la empresa, brindando un acceso web multiplataforma, lo cual permitirá un mayor control de acceso, seguridad sobre los documentos y un respaldo en la nube;
- ✓ Se continúa 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 continúa haciendo visible la gestión de la empresa a través de diversos medios de comunicación tales como página web [www.emserchia.gov.co](http://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, realiza la adquisición de una licencia de Bitdefender por un año, plataforma de seguridad catalogada en dentro del top tres de aplicativos de antivirus a nivel mundial.

Con la implementación de esta nueva plataforma se tiene la facilidad de tener una administración en la NUBE, ventaja que permite no usar espacio en disco localmente y tampoco se debe disponer de un servidor dedicado para este servicio debido a que todo está almacenado en los servidores de Bitdefender.

Para el desarrollo de 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 EMSERCHIA 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 37.21%

- **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.

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación:

- **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.

## 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 fundamenta 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 2018, 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 los meses de abril, mayo y junio se realizó 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 de Sistema Integrado de Gestión SIG de fecha 13 de marzo de 2018, aprobó el Programa Anual de Auditorías Internas proyectado para la vigencia el cual fue modificado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, con la realización de 5 (cinco) auditorías; en consecuencia el programa de Auditorías modificado quedó programado, así:

PROCESO	MES
Gestión de Mantenimiento de Vehículos y Equipo	Abril
Consumo de Combustible y Peajes	Abril
Capacitación y formación fuera de la Empresa – viáticos 2017	Septiembre
Archivo y Correspondencia	Octubre
Seguridad y Salud en el Trabajo	Noviembre

Para los meses en mención se han adelantado actividades respecto de auditorías:

### **Capacitación y formación fuera de la empresa - viáticos 2017**

Se realizó Plan de Auditoria 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. En septiembre 24 se dio inició el desarrollo de la Auditoria, en el mes de octubre se llevó a cabo la reunión de cierre presentando el informe, donde se plasmaron las observaciones encontradas como resultado del ejercicio auditor. Se solicitó por parte de la Oficina de Control Interno la suscripción al plan de mejoramiento.

- **Auditoria Archivo y correspondencia**

Se realizó Plan de Auditoria 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. En octubre 29 se dio inició el desarrollo de la Auditoria.

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

Se realizó por parte de la oficina de Control Interno y Gestión Documental en los meses de enero, febrero, julio, y agosto Auditoria al sistema, a cada uno de los funcionarios responsables de su manejo, presentando relación de comunicaciones sin tramitar y/o comunicaciones pendientes por descargar; posteriormente seguimiento a los resultados.

- **Planes de Mejoramiento Internos.**

Como resultado de las auditorias 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 2018						
AREA/PROCESO	SUSCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO				ESTADO
		1ER.	2DO.	3ER	4TO	
GESTION FINANCIERA	nov-16	mar-17	ago-17	abr-18		Ejecutado
GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	sep-16	mar-17	ago-17	may-18		Ejecutado
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS Y EQUIPOS	sep-16	mar-17	ago-17	may-18		Ejecutado
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
GESTION COMERCIAL	ago-17	nov-17	mar-18			Ejecutado cerrado
ADMINISTRACION RECURSO HUMANO	sep-17	feb-18	oct-18	abr-19		pendiente
CONTRATACION	oct-17	abr-18	oct-18			ejecutado cerrado
GESTION GPEAC	ene-18	may-18	nov-18			Pendiente
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	jul-18	ene-19	jul-19			Pendiente
CONSUMO DE COMBUSTIBLE COMPARATIVO	ago-18	feb-19	ago-19			Pendiente

- Auditoria Gubernamental Con Enfoque Integral Modalidad Integral Vigencia 2017**

Para el mes junio se adelantó por parte de la Contraloría Departamental La Auditoria Gubernamental Con Enfoque Integral Modalidad Integral, Vigencia 2017 en cumplimiento de su Plan General 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 11 de julio 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 16 de julio se envía el análisis a las observaciones con los respectivos soportes.

Posteriormente la empresa recibe el informe de auditoría gubernamental con enfoque integral modalidad integral vigencia 2017 el 26 de septiembre del año en curso, en el que se solicita la suscripción del plan de mejoramiento; el cual es radicado en la Contraloría Departamental el 17 de Octubre de 2018.

## Estado General del Sistema de Control Interno

El sistema de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA 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 las fechas establecidas a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión FURAG II. La entidad cumple de forma completa y bien estructurada 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.

## Recomendaciones

- Se recomienda promover la identificación de acciones de mejora a partir de la evaluación de la gestión de los indicadores y otras fuentes distintas a las revisiones de la auditoría, 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, 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,
- Se debe tener en cuenta el resultado de las encuestas realizadas en el primer trimestre en lo que respecta al clima laboral, a partir de las opiniones de los empleados y su grado de satisfacción se obtiene información para detectar debilidades; lo anterior con la finalidad de ajustar programas y proyectar acciones de mejora.

**ORIGINAL FIRMADO**

**MARTHA LUCIA AVILA V.**  
**Jefe Oficina Asesora Control Interno**