

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:

Periodo evaluado:
Marzo de 2018 a Junio de 2018

Fecha de elaboración:
Julio 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 EMSERCHIA 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 tendrá como punto de partida los avances logrados en los sistemas de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Este tránsito será paulatino pero constante, apoyado por la Dirección Administrativa de la Función Pública.

En atención a la solicitud realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFF, 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, subdirectores y subdirectores con la finalidad de dar a conocer lo referente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



✓ **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. E.S.P

Conformar el Comité Institucional de Gestión y desempeño de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1499 de 2017.

El representante legal de cada entidad definirá la conformación del comité Institucional, el cual será presidido por un servidor del más alto nivel jerárquico, e integrado por servidores públicos del nivel directivo o asesor. A las sesiones del Comité podrán ser convocados los responsables de la implementación de las distintas políticas.

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**

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

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.

El conjunto de herramientas de autodiagnóstico permite a cada una de las entidades desarrollar un ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el propósito que la entidad logre contar con una línea base respecto a los aspectos que debe fortalecer, y que deben ser incluidos en su planeación institucional.

En el autodiagnóstico se presentan las calificaciones obtenidas por cada uno de los componentes que integran la política. En conjunto estos resultados permiten identificar cuáles son las categorías y componentes que presentan un mayor rezago o cuya implementación está más retrasada, y así poder centrar su prioridad al momento de realizar el plan de implementación o mejora. El resultado del autodiagnóstico es el siguiente:

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

ANÁLISIS DE LAS 7 DIMENSIONES

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/>.

Es necesario construir una política de integridad para la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P, mediante un código que sirva de herramienta de cambio que plantee actividades diseñadas con un enfoque pedagógico y preventivo.

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:

1. Honestidad: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
2. Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición
3. Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
4. Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.
5. Justicia: Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
6. Orientación a los resultados: Realizo las funciones y cumpló con los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.
7. Compromiso con la organización: Alineo el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

PLAN DE CAPACITACION

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

MES	Cantidad Cap.	Área	Cantidad	% Cump.
ENERO	8	Dirección administrativa y financiera	10	100%
FEBRERO	6	Dirección Comercial	16	100%
MARZO	8	Dirección Técnica Operativa	1	100%
MAYO	15	Gerencia	2	100%
JUNIO	10	Oficina asesora de Planeación.	2	100%
ABRIL	17	Recursos Humanos	11	100%
Total general	64	Seguridad y Salud en el Trabajo	22	100%
		Total general	64	100%

PLAN DE BIENESTAR

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

- ✓ Celebración de cumpleaños a los funcionarios de la empresa: Generando espacios de integración mediante la celebración grupal.

- ✓ Trabajo en Equipo: Afianzar la convivencia institucional y los valores; reevaluar creencias tanto a nivel individual como colectivo teniendo presente que se comparte un mismo espacio, interactuando con personas de diversas formas de pensar y sentir; establecer nuevos y mejores niveles de participación, y lograr integración, confianza y afianzamiento de las relaciones interpersonales en los diferentes espacios.
- ✓ Acompañamiento a nuestra selección: Se generaron espacios de interacción para los funcionarios de la empresa en los partidos que se encontraban programados en horas laborales.

GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

A continuación, se relacionan las actividades realizadas en el primer semestre de 2018



Prueba de alcoholimetría a personal de aseo y funcionarios de acueducto y alcantarillado



Entrega a los operarios de recolección tips de autocuidado e imprudencias en el trabajo



Pausas Activas



Fumigación - control de roedores



Capacitación actos y/o condiciones inseguras



Día de bienestar



Capacitación en uso y mantenimiento de EPP



Rotulación, inventario, diagnóstico básico (riesgo químico)



Inventario y verificación de estado de extintores

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 der 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.

Es de gran importancia tener definida la misión, visión y objetivos: La Empresa de Servicios Públicos cuenta con la Misión, Visión y los objetivos de la Empresa los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el siguiente Link <http://www.emserchia.gov.co> ; 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>.



- ✓ 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 realiza el 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

- ✓ Formular los lineamientos para administración del riesgo: En el Sistema Integrado de Gestión en el proceso Evaluación Independiente formato EIN G01 se cuenta con la guía metodológica para la gestión del riesgo donde se define el objeto, el alcance, las políticas de operación, desarrollo es decir el proceso para la gestión del riesgo. <http://sistemas.emserchia.gov.co/test/sig8.php>,

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 tanto a funcionarios, contratistas, ciudadanía y los interesados externos para que conozcan, este puede ser consultado en el siguiente link:

<http://www.emserchia.gov.co/PDF/anticorrupcion2018.pdf>

• 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. Aspectos que la empresa debe atender:

- ✓ 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, 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 2018.

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 EMSERCHIA 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 2017, la cual se llevó a cabo el pasado 08 de Mayo de 2018, de conformidad con la Ley 489 de 1998 y Ley 1474 de 2011.



- ✓ La Empresa de Servicios Públicos realiza con la comunidad socialización de las obras a realizarse, es importante enterar a la comunidad de las mismas antes de dar comienzo a su ejecución.

Es obligación legal que la Alcaldía o responsable socialicen dichos proyectos y a través de actas de vecindad se plasmen los respectivos acuerdos para que el responsable de la obra siempre tenga armonía en su desarrollo. 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.



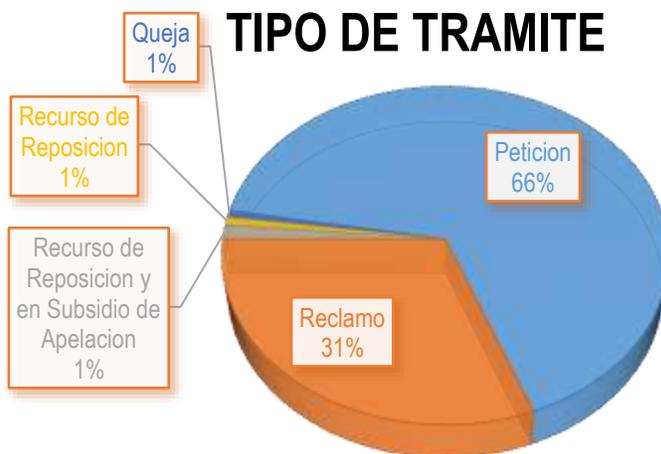
- ✓ Control Político concejo Municipal: Durante este periodo la Alta Dirección junto con sus directivos han asistido a varias sesiones en el concejo municipal, referente al tema de construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR II, de igual forma a rendir informes sobre la gestión 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.

El tipo de trámite para el primer semestre del año 2018, tuvo el siguiente comportamiento: el 66% fueron Peticiones, el 31% Reclamaciones, el 0.7% Quejas, el 0.7% Recursos de Reposición y el 1.4% 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 el primer semestre del año 2018 son:

- Servicio de Acueducto - Cambio de Datos Básicos (473 radicados) y Solicitud de Cambio de medidor (218 radicados),
- Servicio de Alcantarillado - Solicitud del equipo succión – presión (102 radicados)
- Servicio de Aseo - Solicitud de servicios especiales Recolección Colchones (393 radicados) y Solicitud de servicios especiales Recolección Escombros (267 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 (659 reclamaciones) y cobros por promedio (259 reclamaciones)
- Servicio de Alcantarillado - Cobros por servicios no prestados (9 reclamaciones) e Inconformidad con el consumo o Producción facturado (5 reclamaciones)
- Servicio de Aseo - Descuento por predio desocupado (60 reclamaciones) e Inconformidad con el consumo o producción facturado (14 Reclamaciones).

Para el primer semestre 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

Con el ánimo de mejorar nuestro Servicio al cliente, se implementó un punto de recepción al cliente en la oficina principal, con el fin brindar información de manera inmediata a nuestros usuarios y si es el caso direccionarlos al área encargada de atender su inquietud; evidenciando resultados positivos y usuarios satisfechos.



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.

El promedio mensual de PQR's radicadas para el primer semestre del año 2018 es de 576, aumento un 5.7% respecto al año 2017, el incremento corresponde especialmente a peticiones por cambio de datos básicos, debido a que se trabajó en una campaña para actualizar base de datos.

De 3453 PQR's radicadas en el primer semestre del año 2018, el 66% corresponde a peticiones, el 31% a reclamaciones, el 0.7% a quejas y el 2.1% a Recursos. El 59% corresponde al servicio de acueducto, el 37% por aseo, el 4% por alcantarillado.

El tiempo promedio de respuesta para el primer semestre del año 2018 ha sido de 10 días

El 60% de los reclamos y recursos se han solucionado a favor de los usuarios

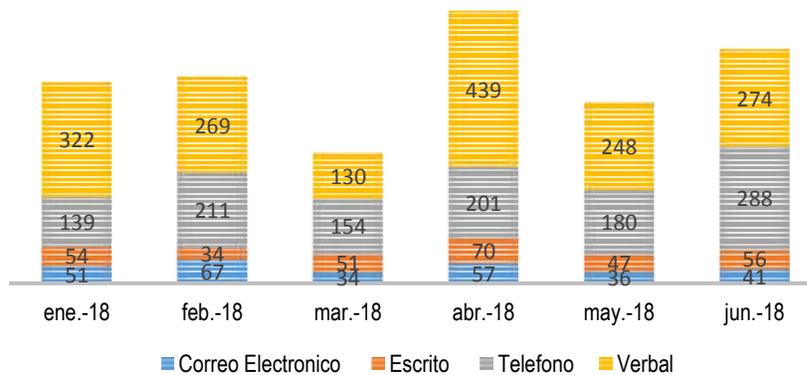
La recepción de las PQR's (sin incluir las solicitudes de servicio), según el medio de presentación para el primer semestre del año de 2018:

- ✓ Verbal con un 48.7% (1682 radicaciones)
- ✓ Teléfono con un 34% (1173 radicaciones)
- ✓ Escrita con un 9% (312 radicaciones)
- ✓ Correo Electrónico con un 8.3% (286 radicaciones)

Tipo de canal para la recepción de las PQR's

Canal de Recepción	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	Total	Promedio	%
Correo Electrónico	51	67	34	57	36	41	286	48	8.3%
Escrito	54	34	51	70	47	56	312	52	9.0%
Teléfono	139	211	154	201	180	288	1173	196	34.0%
Verbal	322	269	130	439	248	274	1682	280	48.7%
Total	566	581	369	767	511	659	3453	576	100%

CANAL DE RECEPCIÓN



Dimensión Evaluación de Resultados:

Es importante que la Empresa de Servicios Públicos EMSEERCHIA 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. Para este periodo no se realizó seguimiento al PEI, ni a la ejecución presupuestal; se realizara en el otro periodo con corte a junio 30 de 2017.

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 30 de junio 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 , 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; Permite un acceso desde cualquier lugar con acceso a internet.
- ✓ En el actual periodo 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, contribuyendo a la seguridad de la información, trabajo en equipo y respaldo en la nube de los documentos oficiales de la empresa.
- ✓ 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.

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.

Para este periodo 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 DE 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%

- **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

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.

Garantizar un adecuado ambiente de control requiere, adicionalmente, definir el rol de cada una de las Instancias que participan en la definición y ejecución de las acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo,

- ✓ 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.

La oficina de control interno presentó y publicó en el mes de junio en la página web de la empresa, el informe de Rendición de cuentas de la gestión de la empresa por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 Información relativa a la Gestión Administrativa del proceso de rendición de cuentas (planeación, convocatoria y mecanismos de divulgación), desarrollo del proceso (alcance, responsables, participantes, preguntas y respuestas), la evaluación del evento conforme a lo plasmado por los participantes en las encuestas de percepción, conclusiones y recomendaciones.

- ✓ 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.

Para el periodo objeto de este informe en el Comité del Sistema Integrado de Gestión SIG de fecha 13 de marzo de 2018, se aprobó el Programa Anual de Auditorías Internas proyectado para la vigencia por la OACI, con la realización de 6 (seis) auditorías; en consecuencia el programa de Auditorías aprobado 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	Junio
Archivo y Correspondencia	Julio
Seguridad y Salud en el Trabajo	Octubre
PQR'S Servicio al Cliente	Noviembre

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

- **Auditoria Gestión de Mantenimiento de vehículos y Equipo**

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 el mes de abril se inició el desarrollo de la Auditoria, evidenciándose algunas falencias y debilidades sobre las cuales se elaboró el informe de auditoria donde se plasmaron los hallazgos y observaciones encontradas en el desarrollo del ejercicio auditor, así mismo se recomendó implementar acciones correctivas y de mejora. En el mes de Mayo se realizó el acta de cierre y presentación del preinforme de Auditoria Interna al proceso Gestión de Mantenimiento de Vehículos y Equipos. Se solicitó por parte de la oficina de Control Interno la suscripción al Plan de Mejoramiento.

- **Auditoria Consumo de Combustible y peajes**

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 el mes de abril se inició el desarrollo de la Auditoria, con fecha junio 29 se llevó a cabo la reunión de cierre presentando el preinforme donde se plasmaron las observaciones encontradas como resultado del ejercicio auditor.

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

Se realizó por parte de la oficina de Control Interno y Gestión Documental en los meses de enero, febrero 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			
		1ER.	2DO.	3ER	ESTADO
GESTION FINANCIERA	Noviembre 2016	Marzo/17	Agosto/17	Abril/18	Ejecutado
GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	Septiembre 2016	Marzo/17	Agosto/17	Mayo/18	Ejecutado
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS Y EQUIPOS	Septiembre 2016	Marzo/17	Agosto/17	Mayo/18	Ejecutado
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Septiembre 2016	Abril/17	Diciembre/17	Junio/18	Ejecutado
GESTIÓN DE ALMACEN	Enero 2017	Agosto/17	Noviembre/17	Marzo/18	Ejecutado
GESTIÓN DE AGUAS	Febrero 2017	Agosto/17	Diciembre/17	Abril/18	Ejecutado
GESTION COMERCIAL	Agosto 2017	Noviembre/17	Marzo /18		Ejecutado
ADMINISTRACION RECURSO HUMANO	Septiembre 2017	Febrero/18	Agosto/2018		pendiente
CONTRATACION	Octubre 2017	Abril/18	Octubre/18		Pendiente
GESTION GPEAC	Enero 2018	Mayo/18	Noviembre/18		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 ConEnfoque 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.

Estado General del Sistema de Control Interno

El sistema de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSEERCHIA 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.

Así mismo, 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.

La Oficina de planeación continúa realizando acompañamiento, seguimiento y mantenimiento del sistema, que contribuyen a lograr un sistema de gestión que opere con calidad y con altos niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados, al igual que un sistema propositivo y participativo que impulsa la mejora continua.

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, la felicidad es algo fundamental en todos los niveles de la vida, incluido el laboral.
- 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