

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

Jefe de Control Interno,  
o quien haga sus veces:

Período evaluado:  
Abril de 2016 a Julio de 2016

Fecha de elaboración:  
Agosto de 2016

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.

El presente informe se presenta bajo tres ejes: Control de Planeación y Gestión, Control de Evaluación y Seguimiento, y el Eje Transversal de Información y Comunicación.

### Módulo Control de Planeación y Gestión

#### Componente de Recurso Humano

#### Capacitaciones:

En el mes de mayo del 2016 mediante la Resolución 224 se modificó la resolución No. 06 de 2016 por la cual se adopta el PLAN DE CAPACITACION, BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS.

Los programas de capacitación realizados durante estos meses responden a las necesidades identificadas por el área de recursos humanos:

- Capacitación programa SYSMAN a Gerencia y un trabajador Dirección comercial.
- Capacitación SUI para 3 trabajadores de las Direcciones Administrativa y financiera, comercial y operativa.
- Capacitación DETECCION DE FUGAS TEORICA PRÁCTICA, USO DE GEOFONO para 8 trabajadores de la Dirección Comercial.
- CONGRESO NACIONAL DERECHO DISCIPLINARIO, al Abogado Jaime Alexis Castro.
- Capacitación en Gestión Publica en la ESAP para 4 funcionarios, Gerente y 3 funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera.
- SEMINARIO TALLER “Explicaciones para la elaboración de las tarifas de servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado” Para Gerencia y la Dirección Comercial de la Empresa.
- DIPLOMADO DE HSEQ GESTION INTEGRAL al Sr. GIOVANNY SANCHEZ RODRIGUEZ De la Dirección Administrativa y Financiera

- Curso de auditor interno bajo las normas ISO 9001-2015 Y NTCGP 1000-2009 para 20 funcionarios, de la Dirección Administrativa y Financiera, Oficina de Planeación, Dirección Operativa, Dirección Comercial y Oficina de Control Interno.

De igual manera capacitaciones dirigidas a todos los funcionarios de la empresa según el siguiente resumen:

<b>16/05/2016</b>	<b>TEMA:</b>	<b>“HABILIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL”</b>
	<b>ASISTENCIA:</b>	<b>(44) CUARENTA Y CUATRO FUNCIONARIOS</b>
	<b>CAPACITADOR:</b>	<b>IDEN CORP SAS Identidad Corporativa</b>
	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>25/06/2016</b>	<b>TEMA:</b>	<b>“ARCHIVO TABLAS DE REFERENCIAS HOJAS DE VIDA”</b>
	<b>ASISTENCIA:</b>	<b>(11) ONCE FUNCIONARIOS</b>
	<b>CAPACITADOR:</b>	<b>PATRICIA ARIAS</b>
	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>DIRECCION ADMNISTRATIVA Y FINANCIERA</b>

### Bienestar e incentivos

- ✓ Se realizaron actividades de bienestar dirigidas a los servidores de la empresa según la programación definida para el 2016, se llevaron a cabo actividades que recrearon y afianzaron la gestión institucional y el compromiso en cada uno de los Servidores Públicos, tales como: La celebración del día de las madres, celebración del día de los padres y cumpleaños de los



meses de Enero a Julio de los funcionarios de la empresa.



### **Jornada de Inducción y Reinducción:**

El objetivo de la Jornada de inducción y reinducción es facilitar al nuevo funcionario la adaptación al equipo de trabajo; en el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2016. Se realizó una jornada de inducción, el día 9 de julio de 7 a.m. a 5 p.m. en las instalaciones del club recreativo CAFAM Autopista norte con una participación de 152 asistentes; brindándoles información básica sobre los siguientes temas:

- ✓ Reseña histórica de la empresa, la misión y la visión
- ✓ Principios y valores
- ✓ Mapa de procesos,
- ✓ Estructura organizacional y sus funciones
- ✓ Seguridad y Salud en el trabajo entre otros.

### **Desfile de los funcionarios de la empresa el día 20 de Julio**

Los empleados de la empresa participaron en el desfile el día 20 de julio conmemorando el día de la independencia, actividad organizada por la Alcaldía Municipal de Chía junto con los entes descentralizados del Municipio.

### **Componente de Direccionamiento Estratégico**

- ✓ Como parte de la responsabilidad de la empresa con la comunidad, se dio continuidad con los programas de apoyo a las organizaciones de recuperadores, con el proyecto Acompáñame Compadre el cual tiene como objetivo el fomento del empleo digno, formalizado, reconocido y con mayor efectividad e impacto, de las personas que se han desempeñado en la labor de reciclaje o recuperadores ambientales, mediante su organización, estandarización de prácticas, capacitación continuada, mantenimiento de sus herramientas de trabajo y promoción del apadrinamiento de estos desde los grandes generadores, conjuntos residenciales, centros comerciales y la comunidad en general del municipio de Chía Cundinamarca en donde se adelantaron actividades como: Reuniones con recuperadores, donde para el primer semestre se realizaron 10 con una atención de 125 recuperadores, así mismo se cuenta con un apadrinamiento con una atención de 6.423, se realizaron Capacitación y Formación en Emprendimiento atendiendo a 10 personas, apoyo y formación atendiendo 6 usuarios, inclusión en la ruta pionera 69 usuarios, mejoramiento técnico del proceso 26 usuarios
- ✓ Programa Recuperación y Aprovechamiento Residuos Orgánicos con el proyecto Agricultura Urbana donde se cuenta con cuatro actividades con un total de 274 realizaciones y 1.594 usuarios atendidos.

- ✓ Se continúa con el Programa Caracterización y cuarteos donde se contemplan 3 actividades con el desarrollo de 782 para una atención de 815 usuarios atendidos.
- ✓ Continúan adelantando con éxito las campañas institucionales de sensibilización con la brigadas de aseo “mejorando tu entorno” y deja tu huella positiva atendiendo a 3.250 usuarios.
- ✓ se da continuidad al programa "RUTA PIONERA", con un total de 33.782 Kg de residuos sólidos aprovechados en primer semestre del 2016.
- ✓ Se ha realizado muestreo de la calidad del agua según lo determina la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y de acuerdo a los resultados de las muestras analizadas, el agua suministrada se clasifica bajo el Nivel de Riesgo: SIN RIESGO.
- ✓ La empresa presta el servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios en la zona rural y urbana y las actividades de barrido y limpieza en la zona urbana del Municipio, de manera continua e ininterrumpida a toda la población atendida bajo preceptos de eficiencia y eficacia.
- ✓ El Centro de Atención al Usuario CAU se fortalece permanentemente para una atención integral a los usuarios de servicios públicos, evidenciándose una reducción en los tiempos de atención a los usuarios que hacen uso del mismo, de igual manera se realizó un diagnóstico y solicitud para abrir un nuevo punto de Atención al usuario.
- ✓ La dirección comercial muestra que los usuarios disponen de las siguientes opciones para cancelar sus facturas:



- ✓ En cabeza de la Dirección Comercial se gestionó la recuperación de la cartera vencida lo que permitió tener una disminución en este nivel siendo del 21.6% en junio de 2016.
- ✓ La entidad cuenta con un sistema organizado temporal para la recepción y administración del flujo de correspondencia, el cual ha permitido llevar un control oportuno en la atención de requerimientos.
- ✓

## Componente de Administración del Riesgo

- ✓ Durante los meses objeto de éste informe, la OACI realizó seguimiento, para que los riesgos fueran identificados se actualizara en el mapa de riesgos, definiendo actividades para el tratamiento a los mismos.
- ✓ Durante éste periodo se ha realizado monitoreo y seguimiento a los controles establecidos para los riesgos identificados. Respecto al mapa de riesgos definido por la empresa para la vigencia 2016, en el mes de julio se adelantó el respectivo seguimiento a los compromisos y actividades suscritas, por cada uno de los coordinadores y líderes de los procesos. Se realizaron validaciones de la aplicación de los controles definidos sobre los riesgos a 8 procesos así:

Proceso	Controles Conformes	Controles No Conformes
Oficina de control interno Disciplinario	5	0
Gestión Financiera (Presupuesto)	2	0
Gestión Financiera (Tesorería)	2	0
Gestión financiera (Contabilidad)	2	1
Gestión de Almacén	1	1
Gestión de Sistemas y Tecnología	4	0
Gestión de Planes, Programas y Proyectos	1	0
Gestión Jurídica	2	0

## Dificultades

- Persiste la dificultad en la suscripción y evaluación de los acuerdos de gestión, los cuales son la herramienta prevista para la evaluación de todos los cargos de gerencia pública, que se deben suscribir para cada vigencia y realizar su evaluación de acuerdo a lo previsto en la resolución interna No. 094 de 2013 y la normatividad que rige la materia, para la vigencia 2016 no se suscribieron acuerdos de gestión.
- Las normales que se presentan en el desarrollo de las funciones con ocasión de la nueva estructura organizacional y mapa de procesos, en cumplimiento de la misión institucional y los requerimientos normativos; dificultades que se ajustan al momento

de ser detectadas, garantizando de esta forma la continuidad del servicio con eficiencia, eficacia y oportunidad.

## Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

### Avances 2016

- ✓ Los informes de gestión presentados por cada una de las direcciones y áreas de la empresa han facilitado la autoevaluación de la gestión institucional y la adopción de acciones preventivas o correctivas frente a las desviaciones respecto a los objetivos planteados y resultados esperados.
- ✓ Como resultado de las evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, en su rol de evaluador independiente del sistema de control interno, se han efectuado las recomendaciones necesarias.

### Componente Auditoría Interna

- ✓ De conformidad al plan de auditorías aprobado para la vigencia 2016 por el Comité de Sistema Integrado de Gestión, en el mes de junio se adelantó la auditoría al proceso de Gestión de Residuos Sólidos incluidas la Coordinación de aseo y mantenimiento; sobre la cual se efectuó la verificación de la eficacia y eficiencia de los procedimientos, se elaboró el respectivo informe de auditoría donde se plasmaron las observaciones, se recomendó implementar acciones correctivas y de mejora.
- ✓ Para el mes de junio y julio se realizaron las diferentes actividades para la planeación y ejecución de la auditoría a la Gestión financiera en compañía del contratista experto técnico, se realizó el plan de auditoría incluida la lista de verificación y solicitud de documentación en estos meses se adelantó la ejecución de la auditoría y continua hasta el mes agosto, debido al volumen de información, de las área de presupuesto, contabilidad y tesorería.

### Componente Planes de Mejoramiento

- ✓ Se dio continuidad al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Cundinamarca objeto de la Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral, vigencia fiscal 2014, para el cual fue presentado el tercer informe de cumplimiento con importantes porcentajes de avance radicado en la Contraloría Departamental el 8 de Julio de 2016, según consta en radicado C16105801049. Los anteriores con el fin de eliminar y/o minimizar el impacto de los hallazgos en la gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P.
- ✓ Respecto al Plan de Mejoramiento suscrito por la Contraloría de Cundinamarca objeto de la Auditoria gubernamental a la Alcaldía Municipal de Chía con enfoque integral, modalidad especial ambiental – sentencia rio Bogotá, correspondiente a la vigencia 2015, fue presentado a la oficina de Control Interno de la Alcaldía el primer informe de avance sobre los temas que tienen que ver con la Empresas de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P
- ✓ Se cumple con la elaboración y presentación de los informes y rendiciones solicitadas por las diferentes entidades de vigilancia y control en los términos previstos para tal fin. Seguimiento que se realiza de forma.

### *Dificultades*

- En este módulo persiste la limitación de tiempo y personal para realizar seguimiento y evaluación oportuna a cada uno de los procesos auditados o evaluados.
- Persisten las dificultades frente al seguimiento que se realiza por parte de la OACI a las respuestas oportunas de los radicados externos.
- 
- Para los meses de enero a junio se han realizado cuatro requerimientos a las diferentes direcciones y jefaturas de la empresa donde con corte a 29 de junio se encuentran los siguientes números de radicados sin responder así:
- 

Área o Jefatura	Numero de radicados
Oficina Asesora de prensa e imagen corporativa	2
Oficina Control Interno Disciplinario	2
Dirección Administrativa Financiera	3
Dirección Comercial	6
Dirección Técnica Operativa AAA	72

Es así que para el primer semestre del año los radicados pendientes de todas las direcciones y jefaturas son ochenta y cinco (85) radicados. El área que presenta mayores dificultades frente a la gestión de solicitudes que ingresan por correspondencia, es la Dirección Técnico Operativa.

- Las normales que se presentan en el desarrollo de las funciones con ocasión de la nueva estructura organizacional y mapa de procesos, en cumplimiento de la misión institucional y los requerimientos normativos; dificultades que se ajustan al momento de ser detectadas, garantizando de esta forma la continuidad del servicio con eficiencia, eficacia y oportunidad.

## **Eje Transversal Información y Comunicación**

### **Avance 2016**

- ✓ La página web de EMSERCHIA E.S.P. se actualiza permanentemente acorde a los requisitos de gobierno en línea, de conformidad con el manual vigente para la implementación de la estrategia.
- ✓ Emserchía cuenta con herramientas tecnológicas donde se almacena información primaria. La comunicación organizacional en la Empresa se realiza a través de la página web, carteleras institucionales, comunicaciones internas, Outlook, entre otros.
- ✓ A través de la Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa, se continua 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 con sus respectivos registros fotográficos, el programa radial “la hoja”, periódicos locales y periódico institucional. Mecanismos a través de los cuales se facilita a los usuarios y comunidad en general el acceso a la información pertinente sobre la gestión, programas, proyectos, infraestructura, prestación de servicios, eventos y actividades, horarios, rutas, entre otros.
- ✓ En el periodo de Enero a Julio se redactaron 76 boletines de prensa, con sus respectivos soportes fotográficos, los cuales fueron enviados a los diferentes medios de comunicación local y regional y a su vez publicados en las Redes Sociales, se elaboraron 252 piezas gráficas, (boletines de Prensa, campañas, banner redes) y se publicaron y compartieron más de 230 noticias en Facebook, de las actividades desarrolladas por la empresa.
- ✓ Se elaboró y presentó el informe de seguimiento a la gestión de PQRS de conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, para el primer semestre de la vigencia 2016 Estatuto Anticorrupción, atendiendo los lineamientos allí definidos. Dicho informe se



encuentra publicado en la página web de la entidad en el link:  
<http://emserchia.gov.co/home/informe-pqrs-2016/>

### Dificultades

- Las normales que se presentan en el desarrollo de las funciones con ocasión de la estructura organizacional y mapa de procesos, en cumplimiento de la misión institucional y los requerimientos normativos; dificultades que se ajustan al momento de ser detectadas, garantizando de esta forma la continuidad del servicio con eficiencia, eficacia y oportunidad.

### 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, lo cual se puede evidenciar en los ejercicios de control efectuados por entes externos con positivos resultados.

Así mismo, la implementación 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.

### Recomendaciones

La Oficina de Control Interno recomienda que se siga dando importancia al continuo acompañamiento, seguimiento y se tomen las acciones 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.

- 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 gestiones desde el nivel directivo para lograr la concertación de compromisos laborales y comportamentales por parte de los funcionarios de cada dependencia, así como la concertación de acuerdos de gestión.
- Dar prioridad a la atención y respuestas de los requerimientos externos, teniendo en cuenta que la no atención oportuna acarrea multas y/o sanciones de diversa índole, además de la responsabilidad disciplinaria en la función pública.
- Si bien es cierto, se cuenta con instrumentos que permiten aplicación de controles, y mediciones, sobre las cuales se ejecutan acciones correctivas y de mejora, sin embargo este aspecto amerita fortalecimiento, particularmente en temas como formulación de proyectos e identificación y manejo de riesgos.
- Continuar adelantando las actividades de capacitación y sensibilización a los líderes de los procesos de la entidad, con el fin de afianzar la aplicación de los instrumentos y herramientas del Sistema Integrado de Gestión de la empresa para el fortalecimiento de la cultura de control interno y de calidad.

**Firma**

---

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