

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:

Período evaluado:
Agosto de 2016 a Noviembre de 2016

Fecha de elaboración:
Diciembre 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 los meses de Agosto a Noviembre responden a las necesidades identificadas por el área de recursos humanos así:

CAPACITACIONES	FECHA	PERSONAS ATENDIDAS
EXAMEN DE CAPACITACION POR COMPETENCIAS	03/08/2016	51
INFORMACION SOBRE REQUISITOS CORRECTIVOS- PROYECTO PLAN PREPGO	05/08/2016	30
INFORMACION REQUISITOS ACOMETIDAS- PROYECTO PILOTO PREPAGO	05/08/2016	17
SEGURIDAD VIAL	17/08/2016	16
SOCIALIZACION BASE DE DATOS	19/08/2016	22
CAPACITACION DE PRIMEROS AUXILIOS – ATENCION DE EMERGENCIAS	25/08/2016	54
CAPACITACION DE PRIMEROS AUXILIOS -ATENCION A DE EMERGENCIAS	25/08/2016	65

CAPACITACION EN MANEJO DE SEGUROS EN CASO DE SINIESTROS	26/08/2016	32
CAPACITACION DE USO ADECUADO Y MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL	29/08/2016	26
MARCO DE REFERENCIA PROTOCOLO SEGURIDAD	09/09/2016	122
CAPACITACIONES " SOLUCIONES EFECTIVAS DE PQR"S DERECHOS DE PETICION Y COMO CONTROLADOR DESDE LOS SISTEMAS DE GESTION	20/09/2016	17
SOLUCIONES EFECTIVAS DE PQR"S	21/09/2016	17
SOLUCIONES EFECTIVAS DE PQR"S	22/09/2016	18
CAPACITACION CUIDADO DE MANOS	29/09/2016	56
CAPACITACION CUIDADO DE MANOS	29/08/2016	54
ACTIVIDAD DE BIENESTAR Y SALUD LABORAL PARTIDO DE COLOMBIA -URUGUAY	11/10/2016	10
SOCIALIZACION PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE	13/10/2016	23
SOCIALIZACION PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE	26/10/2016	35
SOCIALIZACION PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE	26/10/2016	41
MANEJO DEL MEDIDOR Y ANALIZADOR DE GASES, LIMITES POSIBLES CUIDADOS.	16/11/2016	17
CAPACITACION APP		16

▪ **Evaluación del desempeño:**

La Oficina de recursos humanos lidero la evaluación del desempeño Laboral, proceso mediante el cual se mide el grado en el que los trabajadores cumplen con las exigencias y requisitos de trabajo en un período determinado. Dicha evaluación se realizó del 1 de enero del 2016 al 30 noviembre de 2016, de conformidad a la Resolución 575 de 2016; que tiene como objetivo medir la gestión de los trabajadores de la empresa, identificando sus fortalezas y debilidades en el cumplimiento de sus funciones y objetivos.

El proceso contó con respuestas de evaluación para 165 funcionarios, correspondientes al 99.9% de las personas que deben ser evaluadas dentro de la empresa.

- **Ceremonia entrega certificación por competencias**

El día cuatro de noviembre en ceremonia de graduación y cumpliendo con los procesos que tiene por objeto específico, desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa y cumpliendo con la misión institucional se entregaron las certificaciones a los noventa y tres funcionarios que presentaron el examen de certificación por competencias en Atención Al Cliente NCL 2106010 con el SENA.



- **Cumpleaños meses de Agosto a Noviembre**

La oficina de recursos humanos organizó mensualmente la celebración de los cumpleaños de los funcionarios de la empresa y se hizo entrega de los bonos de Sodexo para cada uno de los funcionarios.

- **Seguridad y salud en el trabajo:**

Se realizaron durante los meses de agosto a noviembre las siguientes actividades:

- Charla de Bienvenida ARL SURA
- Espacios Confinados y Manejo de Emergencias Pista de Entrenamiento Practica – Bomberos SOPO.
- Trabajo Seguro en Alturas Nivel Avanzado – SENA
- Manejo del Detector de Gases y teoría Espacios Confinados
- Jornada de Sensibilización en Seguridad Vial – Secretaria de Movilidad de Chía.
- Brigada de Salud Oral – Salud Total
- Jornada Anti Estrés – Emermedica
- Pausas Activas y Charlas de Seguridad
- Inspecciones de Seguridad

Componente de Direccionamiento Estratégico

- ✓ Desde la coordinación de Gestión de Participación y Educación Ambiental y Ciudadana, se da continuidad a los programas relacionados a continuación:



- ✓ Durante 2016 se han realizado cuarenta y un (41) jornadas de aseo, realizando barrido mecánico, barrido y despápele de las principales calles de cada sector.
- ✓ Se realiza desde la coordinación de acueducto, alcantarillado actividades de limpieza como se menciona a continuación:



- ✓ Se realizó la instalación del Sistema de bombeo en las compuertas del Rio Frio, Estos sistemas permitirán evacuar de manera eficaz y oportuna las aguas lluvias que suben el nivel del Rio Frio y así prevenir o evitar las inundaciones que se puedan presentar en las zonas aledañas al rio, en épocas de ola invernal.



- ✓ Se realizó muestreo de la calidad del agua según lo dictamina la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

De acuerdo a los resultados de las muestras analizadas durante este periodo, el agua suministrada se clasifica bajo el Nivel de Riesgo: SIN RIESGO, según lo comunica la Resolución 2115 de 2007.

Entre los resultados de laboratorio, del mes de agosto, facilitados por la empresa ASINAL SAS, se incluyen contra-muestras tomadas de manera conjunta con la Secretaría de Salud del Municipio, en cumplimiento del programa de vigilancia y control.

Índice de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano (IRCA): 0.00%

- ✓ Se mantienen dentro de la norma los índices de calidad y continuidad del servicio.
- ✓ 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, es así que se dio apertura al nuevo CAU, nueva sede que permita la atención de mayor usuarios, este se encuentra ubicado en el centro comercial en la carrera 10 # 8-80, el cual presta servicios de radicación y solución de PQRS.



✓ MEDICION PRE-PAGO

La dirección comercial adelanta un proyecto piloto que busca implementar nuevas tecnologías, en donde se generen nuevas estrategias de facturación y medición buscando favorecer a los usuarios con dificultades para el pago de la factura o que quieran controlar sus consumos.

Hasta el momento se han realizado la instalación de 9 medidores a la fecha .



Este sistema está compuesto por tres elementos importantes:

- Medidor de crédito recargable mediante tarjeta sin contacto

- Software de control y recarga para la empresa.
- Puntos de recarga y venta
- ✓ APOYO MUNICIPAL IMPLEMENTACION PROGRAMA SOCIAL MINIMO VITAL DE AGUA POTABLE EN CHIA.

EMSERCHIA E.S.P. realiza apoyo al municipio de Chía para la implementación del proyecto social Mínimo Vital de Agua que consiste en suministrar los primeros seis metros cúbicos de agua potable y alcantarillado sin costo para los usuarios de estrato uno.

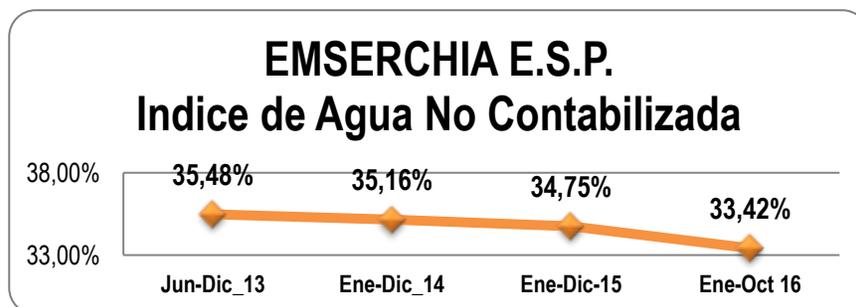
- ✓ La dirección comercial muestra que los usuarios disponen de las siguientes opciones para cancelar sus facturas:



- ✓ INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA

El índice de agua no contabilizada en septiembre - octubre de 2016, antes de cierre de periodo es del 33.42%*

Como se observa en la siguiente gráfica el IANC presenta disminución gradual:



- ✓ Mediante el contrato de Suministro No 020 de 2016 se está implementando el sistema de correspondencia y gestión documental para EMSEMERCHIA E.S.P., el cual tenía contempladas unas etapas: en el momento se encuentra en la etapa de prueba y capacitación del personal administrativo, para ser utilizado a partir del día dos de enero de 2017; desde del día

miércoles 23 de noviembre de 2016 se están realizando pruebas de radicación con el software corrycom por aproximadamente 1 mes.

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, 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

- No se suscribieron 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.

- 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.

La profesional de SST evidenció en sus informes que se han presentado aumento en la accidentalidad, casos de enfermedad que afectan directamente el bienestar del personal y la productividad de la empresa; respecto a enfermedad laboral menciona que el índice de prevalencia viene aumentando debido al seguimiento de los casos viejos de patología de origen laboral, el pronóstico no es alentador dado que se tienen casos en revisión o pendientes de calificación, sin contar las enfermedades de origen común que generan restricciones laborales que obligan a la empresa a realizar re ubicaciones temporales, definitivas y disminución de carga laboral.

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.
- ✓ Auditoria Gubernamental Con Enfoque Integral Modalidad Integral No Presencial.

Para el mes de septiembre se adelantó por parte de la Contraloría de Cundinamarca, Auditoria Gubernamental Con Enfoque Integral Modalidad Integral No Presencial, Vigencia 2015, de esta auditoria se derivó un preinforme el cual arrojó los siguientes resultados:

HALLAZGOS		
DETALLE	CANTIDAD	VALOR
Administrativos	16	
Disciplinarios.	06	
Fiscales.	04	\$191.983.422
Sancionatorios.	03	

Concepto sobre la Gestión.	CON OBSERVACIONES
Opinión de Estados Contables.	CON SALVEDADES
Fenecimiento	NO FENECE

Posterior a esto se realizó observaciones y aclaraciones al mismo, en compañía de cada uno de los líderes del área y presuntos responsables de los hallazgos.

Es así que el informe en firme quedo de fecha 02 de noviembre de 2016 con los siguientes resultados:

HALLAZGOS		
DETALLE	CANTIDAD	VALOR
Administrativos	15	
Disciplinarios.	05	
Fiscales.	03	\$37.311.869
Sancionatorios.	01	
Concepto sobre la Gestión.	CON OBSERVACIONES	
Opinión de Estados Contables.	CON SALVEDADES	
Fenecimiento	NO SE FENECE	

Componente Auditoria Interna

- ✓ De conformidad al plan de auditorías aprobado para la vigencia 2016 por el Comité de Sistema Integrado de Gestión, se adelantaron las siguientes auditorias:

Proceso	Mes
Gestión de Residuos Solidos	Junio
Gestión de Mantenimiento de Vehículos y Equipos	Junio
Gestión Financiera	Junio a Agosto

Direccionamiento Estratégico	Septiembre
Gestión de Almacén	Octubre
Gestión de Aguas	Diciembre

Sobre las anteriores se efectuaron 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 todas las anteriores se realizaron diferentes actividades para la planeación y ejecución de las auditorías como: Plan de auditoría incluida la lista de verificación, solicitud de documentación y análisis a los resultados, informe final y suscripciones de planes de mejoramiento; con el fin de adelantar acciones que permitan disminuir el impacto de los hallazgos y observaciones y mejorar la gestión al interior de la empresa.
- ✓ Se realizó la ejecución del programa de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión. (elaboración del programa de auditorías y plan de auditoría, reunión de apertura, consolidación y revisión del informe final de auditoría para ser presentado en el cierre de auditoría), de conformidad a las normas ISO 9001:2008 y NTCGP:1000:2009.

De igual manera la elaboración de los planes de auditoría definiendo el alcance y criterios aplicables a los 16 procesos de la empresa; lista de verificación o papeles de trabajo de acuerdo a las caracterizaciones de los procesos, las normas aplicables y requisitos de la Norma técnica de Gestión Pública NTCGP:1000 2009.

Componente Planes de Mejoramiento

- ✓ Se dio continuidad al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Cundinamarca objeto de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral, vigencia fiscal 2014, para el cual fue presentado el cuarto y último informe de cumplimiento con radicado en la Contraloría Departamental el 11 de Octubre de 2016, según consta en radicado C16105801581. Lo anterior 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.
- ✓ Suscripción Plan de Mejoramiento Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Integral Vigencia Fiscal 2015 EMSERCHIA E.S.P.

El 25 de Noviembre de 2016, se suscribieron las estrategias, actividades, el tiempo de ejecución, el resultado del indicador de cumplimiento y el responsable del seguimiento; para cada uno de los hallazgos, actualmente se encuentra a espera de aprobación por parte de la Contraloría de Cundinamarca.

- ✓ 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.

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, la oficina de control interno, no cuenta con un grupo interdisciplinario para apoyar esta gestión.
- 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 diciembre se han realizado cuatro requerimientos a las diferentes direcciones y jefaturas de la empresa donde con corte a 27 de Diciembre se encuentran los siguientes números de radicados sin responder así:

Área o Jefatura	Numero de radicados
Oficina Jurídica	3
Oficina Control Interno Disciplinario	4
Dirección Administrativa Financiera	2
Dirección Comercial	3
Dirección Técnica Operativa AAA	87

Es así que para esta vigencia los radicados pendientes de todas las direcciones y jefaturas son Noventa y Nueve (99) 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.

- ✓ Construcción e implementación del aplicativo móvil EMSEERCHIA que permitirá recibir reportes de incidentes por parte de ciudadanos, a través de dispositivos móviles y responder al ciudadano sobre la atención del incidente.
La APP permite al ciudadano:
Ver novedades y noticias que Emserchía quiera reportar.
Reportar incidentes que Emserchía deba atender.
Reportara con el posicionamiento GPS, fotografía y además de forma opcional los datos de la persona que los reporta.



- ✓ 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.
- ✓ Emserchía E.S.P, para el buen desarrollo de su objeto misional realizo un proceso de modernización tecnológica que aportara un crecimiento importante en lo que se refiere a seguridad en la red de datos, extensión de la red LAN para el nuevo centro de atención al usuario, control y seguimiento al personal de la entidad y mejoramiento en la calidad de las comunicaciones, garantizando calidad, cumplimiento y mejoras que redunden en la idónea prestación de los servicios públicos domiciliarios que la entidad brinda en el municipio, todo esto con el fin de fortalecer los sistemas de la empresa, mejorar la productividad de nuestros funcionarios y disminuir sustancialmente los posibles ataques de hackers a nuestro servidor.
- ✓ Modernización Tecnológica:
 - Solución de LAN extendida inalámbrica
 - Firewall
 - Software de Correspondencia
 - App
 - Cambio de telefonía análoga convencional a telefonía IP
 - Canal dedicado de Internet

- ✓ 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, 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 diciembre se redactaron 560 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 piezas gráficas, (boletines de Prensa, campañas, banner redes) y se publicaron y compartieron más de 560 noticias en Facebook, de las actividades desarrolladas por la empresa.
- ✓ Se compartieron noticias en Instagram y en Twitter se tiene 1.121 seguidores.

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 mantenimiento del sistema, 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 funcionarios 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

