

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Martha Lucia Ávila	Período evaluado: Diciembre de 2015 a marzo de 2016
		Fecha de elaboración: Mayo 11 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

Avances 2015 - 2016

- ✓ Las capacitaciones realizadas a los funcionarios durante el mes de diciembre responden a las necesidades identificadas y validadas en los resultados de las encuestas aplicadas por el área de recursos humanos:
 - Desarrollo Integral Laboral (actividad experiencial)
 - Formación de Auditor líder en ISO 9001:2015 Registro IRCA.
- ✓ Se realizaron actividades de bienestar dirigidas a los servidores de la empresa según la programación definida dentro del plan de bienestar del 2015, para el 2016 se encuentra en formulación el plan de bienestar y capacitación período objeto de éste informe se llevaron a cabo actividades que recrearon y afianzaron la gestión institucional y el compromiso en cada uno de los Servidores Públicos, tales como: celebración del fin de año de los niños, salida pedagógica reunión de integración fin de año, novenas de navidad, celebración velas y alumbrado institucional, festival de talentos, celebración día de la mujer, cumpleaños mensuales.
- ✓ Como parte de la responsabilidad de la empresa con la comunidad, se dio continuidad con los programas de apoyo a las organizaciones de recuperadores, proyecto recuperación y aprovechamiento de residuos orgánicos, caracterización y cuarteos, actividades interinstitucionales, y programas bandera como 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. Para la vigencia 2015 se han realizado 149 actividades con 3.814 personas beneficiadas.

- ✓ Se continúan adelantando con éxito las campañas institucionales de sensibilización en el manejo de los residuos sólidos y ahorro del agua a través de la Coordinación de Gestión, Participación y Educación Ambiental y Ciudadana. En desarrollo de lo anterior se da continuidad al programa "RUTA PIONERA", con un total de 81.896 Kg de residuos sólidos aprovechados en el 2015, para lo corrido del 2016 la ruta pionera adelanto 53 actividades atendiendo 456 usuarios.
- ✓ 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 promedio mensual de PQRS en el segundo semestre de 2015 aumento el 17% respecto al semestre anterior, y se tuvo una disminución en reclamaciones del 8%. Siendo el reflejo de una gestión cada vez más estandarizada y de mejoramiento continuo.
- ✓ 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.
- ✓ Si tenemos en cuenta los datos presentados en el primer semestre, y el incremento de las PQRS, para este segundo semestre se incrementó el medio de recepción escrito (Página web, correo electrónico), presentando un 42% del total, frente a 26% del primer semestre. Así mismo disminuyó considerablemente los medios de recepción telefónico y verbal de 38% a 32% y 36% a 26% respectivamente de un semestre a otro, de esta forma se puede inducir que de acuerdo a los avances tecnológicos y los mecanismos que ha dispuesto la empresa, se ha incentivado la presentación de PQRS escritas ya sea por el link dispuesto en la página web o correo electrónico.
- ✓ 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.
- ✓ Durante los meses objeto de éste informe, la OACI realizó acompañamiento y asesoramiento, para que los riesgos fueran identificados se actualizara en el mapa de riesgos, definiendo actividades para el tratamiento a los mismos.

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 2015 y 2016 no se suscribieron acuerdos de gestión.
- En lo que respecta al 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; en ocasiones se presentan 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 2015

- ✓ Como resultado del ejercicio de auditoría integral modalidad especial para la vigencia 2015, se suscribió el plan de mejoramiento, el cual quedo con compromisos para rendir informes trimestrales con corte a 30 de diciembre de 2015, 30 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2016, de los cuales se presentaron dos avances el primero el día 04 de enero de 2016 y el segundo el 06 de abril de 2016, 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.
- ✓ Los informes de gestión 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.
- ✓ Para la vigencia 2015 se ejecutó el 100% de las auditorías según lo aprobado por el Comité de Sistema Integrado de Gestión el pasado 11 de febrero de 2015, las auditorías realizadas fueron a los procesos de: Gestión de Residuos Sólidos, incluidas la Coordinación de Aseo y la Coordinación de mantenimiento, Gestión Comercial (Aforos), Gestión Financiera (Tesorería), Gestión Jurídica (Procesos Disciplinarios) para esta última
- ✓ Los planes de mejoramiento suscritos para la mejora continua en la gestión; se les realizó el respectivo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, dando cierre o ampliación de plazos a los hallazgos presentados por cada proceso.
- ✓ 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 segundo informe de cumplimiento con importantes porcentajes de avance.

- ✓ 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, 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-2015/>
- ✓ 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 conjunta entre la Oficina Asesora de Planeación, y Oficina Asesora de Control Interno.

Dificultades

- En este módulo, la principal dificultad se puede centrar en la limitación de tiempo y personal para realizar seguimiento y evaluación oportuna a cada uno de los procesos auditados o evaluados.
- Persiste la dificultad en los avances de los planes de mejoramiento suscritos por las diferentes áreas ya que se han tenido que establecer nuevos plazos para que se pueda dar cumplimiento a las actividades suscritas para la disminución o mitigación de los hallazgos. Así mismo se requiere mayor seguimiento por parte de los líderes de proceso sobre las actividades comprometidas, es así que se dio traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario el incumplimiento a los planes de mejoramiento que existían a la fecha.
- Persisten las dificultades frente al seguimiento que se realiza por parte de la OACI a las respuestas oportunas de los radicados externos, por cuanto durante la vigencia 2015 existen radicados sin respuesta y sobre los cuales se vencieron términos. De éste modo, se puede observar que del total de radicados, se ha gestionado respuesta al 97% del total de recibidos y se encuentran sin respuesta el 3% aunque muestre una mejor gestión en comparación con el año anterior quedan pendientes de trámite 42 radicados que puede generar silencios administrativos, multas o sanciones. El área que presenta mayores dificultades frente a la gestión de solicitudes que ingresan por correspondencia, es la Dirección Técnico Operativa, seguida de la Dirección Administrativa y Financiera.
- 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 2015

- ✓ 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, redes sociales, boletines de prensa, 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.

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.
- 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.

MARTHA LUCIA AVILA V.
Jefe oficina Control Interno
EMSERCHIA E.S.P.