INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011	
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Periodo evaluado: Julio de 2019 a Octubre de 2019
	Fecha de elaboración: Noviembre de 2019

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 y ejecución del MIPG

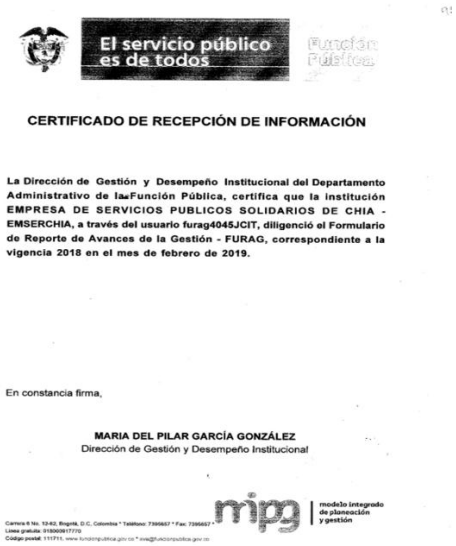
El servicio público es de todos

CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la institución EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS SOLIDARIOS DE CHIA - EMSERCHIA, a través del usuario furag4045JPT, diligenció el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, correspondiente a la vigencia 2018 en el mes de febrero de 2019.

En constancia firma,

MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional



El servicio público es de todos

CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la institución EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS SOLIDARIOS DE CHIA - EMSERCHIA, a través del usuario furag4045JCIT, diligenció el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, correspondiente a la vigencia 2018 en el mes de febrero de 2019.

En constancia firma,

MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional

Implementación Modelo Integrado de Planeación y Gestión

El presente informe pormenorizado describe los productos mínimos con los cuales cuenta la Empresa de Servicios Públicos de EMSERCHIA su estado de implementación, ejecución, recomendaciones y acciones de mejora en el MIPG.

Para dar cumplimiento a la implementación del modelo, la empresa ha expedido actos administrativos relacionados con la conformación de comités, adopción de políticas, definición de líneas de defensa y en lo que respecta a las auditorias se adoptó el estatuto de auditoria interna y el código de ética del auditor de la siguiente manera:

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.

La Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, mediante Resolución No. 462 de agosto 3 de 2018 adoptó el código de ética del auditor interno en la empresa de servicios públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P

La Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, mediante Resolución No. 463 de agosto 3 de 2018 adoptó el estatuto de auditoria interna, que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoria interna en la empresa de servicios públicos de chía, EMSERCHIA E.S.P

La Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, mediante Resolución No. 346 de junio 4 de 2019 adoptó el procedimiento para el control interno contable de la empresa de servicios públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P

La Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, mediante Resolución No. 571 de agosto 29 de 2019 define el esquema de líneas de defensa y otras disposiciones relativas al sistema institucional de control interno de la empresa de servicios públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P

Para la implementación del MIPG en las entidades del orden territorial se Tuvo como punto de partida los avances logrados en los sistemas de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Identificación de la Línea Base de MIPG

En atención a la solicitud realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, la Oficina de Control Interno diligencio el reporte del aplicativo FURAG II, en las fechas establecidas, información que permitió definir la línea base para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la empresa, el cual estableció acciones concretas y efectivas orientadas a mejorar la gestión.

mipg | modelo integrado de planeación y gestión

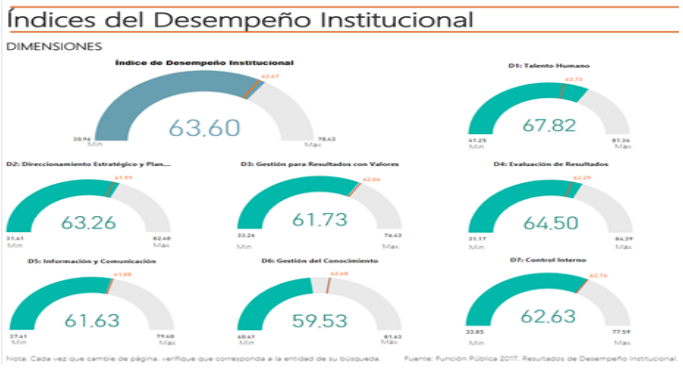
CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la Entidad E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SOLIDARIOS DE CHIA - EMSERCHIA, a través del usuario furag4045JP, diligenció el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG II correspondiente al mes de octubre de 2017.

En constancia firma,

MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional

Se realizó la evaluación de todas las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Incluida la correspondiente al Control Interno. Los resultados fueron los siguientes:



Avances a la gestión del MIPG - FURAG

Durante el mes de febrero de 2019 se diligenciaron los formularios enviados por el departamento Administrativos de la Función Pública: Reporte de avances de la Gestión – FURAG correspondiente a la vigencia 2018, a cargo de las Oficinas Asesoras de Planeación y Control Interno. Los resultados de la medición de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG muestran:

El servicio público es de todos

CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la Institución EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS SOLIDARIOS DE CHIA - EMSERCHIA, a través del usuario furag4045JPT, diligenció el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, correspondiente a la vigencia 2018 en el mes de febrero de 2019.

En constancia firma,

MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional

mipg | modelo integrado de planeación y gestión

- Resultados generales del desempeño institucional El índice de desempeño institucional refleja el grado de orientación que tiene la entidad hacia la eficacia, eficiencia y calidad.
- La segunda sección los resultados por cada una de las 7 dimensiones-
- La tercera sección los resultados obtenidos por cada una de las 16 políticas evaluadas.

Índice de desempeño Institucional

I. Resultados generales

Mide la capacidad de las entidades públicas colombianas de orientar sus procesos de gestión institucional hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de calidad y en el marco de la integridad, la legalidad y la transparencia. El 69% corresponde a los resultados del índice de desempeño Institucional comparado con los resultados de las empresas pares, la cual tuvo una calificación máxima del 81%.

Resultados por dimensión

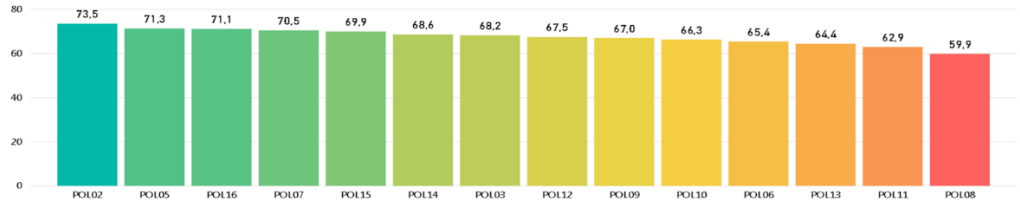
Corresponde a los índices de gestión de cada una de las dimensiones de MIPG

.

Dimensión	Puntaje consultado
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	67,7
D3: Gestión para Resultados con Valores	68,2
D4: Evaluación de Resultados	64,4
D5: Información y Comunicación	66,0
D6: Gestión del Conocimiento	69,9
D7: Control Interno	71,1

Resultados por políticas

Los colores permiten identificar en que Políticas la entidad tiene mayores avances y en cuales debe priorizar acciones de mejora.
Lo que quiere decir que la primera barra (de color azul) representará la política que obtuvo el mayor puntaje, mientras que la última barra (de color rojo) representará la política que obtuvo el menor puntaje.



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL02: Integridad	POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	POL09: Transparencia, Acceso a la Info lucha contra la Corrupción	POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL03: Planeación Institucional	POL06: Gobierno Digital	POL10: Servicio al ciudadano	POL14: Gestión Documental
	POL07: Seguridad Digital	POL11: Racionalización de Trámites	POL15: Gestión del Conocimiento
	POL08: Defensa Jurídica	POL12: Participación Ciudadana en la	POL16: Control Interno

✓ **Autodiagnóstico**

La Empresa de servicios públicos de CHIA EMSERCHIA E.S.P como complemento de los resultados del FURAG II, emitidos para la vigencia 2018 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 anterior los autodiagnósticos por cada una de las dimensiones. Con la finalidad de implementar las acciones de mejora.

Para este periodo se desarrollaron en cada una de las dimensiones las siguientes actividades.

Dimensión de Talento Humano:

El MIPG concibe el talento humano como el activo más importante con el que cuentas 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 logar 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.

  Mediante la Resolución No. 001 A se adoptó el Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano para el Año 2019 de EMSERCHIA E.S.P, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los funcionarios de la empresa y de sus familias, a través del diseño, organización y ejecución de programas orientados a la atención de sus necesidades personales, profesionales, familiares y sociales, de manera que se propicie una cultura institucional de progreso y de buen servicio, que contribuya al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

- **POLITICA DE INTEGRIDAD:** Identificar y promover los valores y deberes de carácter ético que deben cumplir los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, estableciendo los criterios, conductas y controles que normen el comportamiento de los funcionarios de la entidad, orientados hacia la prevención de conflictos. Estableciendo que la confianza de sus colaboradores abarca toda la serie de acciones y actitudes que posibilitan

La Empresa der Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P cuenta con la Misión, Visión, objetivos, marco normativo, metas estratégicas, proyectos, régimen laboral, caracterización de los servidores y caracterización de los empleos (Planta de personal, perfiles de los empleos, manuales de funciones) , los cuales se encuentran en el siguiente link http://www.emserchia.gov.co/.

Mediante la Resolución No. 304 de 2018 en su artículo tercero se adoptó el **Código de Integridad** en la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHIA E.S.P el cual consiste en el cumplimiento de los valores que deben tener los funcionarios que laboran en la entidad.: Honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, compromiso con la organización, orientación a resultados.

Para la vigencia 2019 se estableció y consolido el plan estratégico mediante la resolución No. 001 A, de gestión del talento humano con sus respectivos componentes y asociado a las rutas establecidas en la política y el MIPG.
En el mes de marzo se proyectó y publicó en el sistema Integrado de Gestión el manual de nómina y prestaciones sociales.
Para este periodo la subdirección de talento humano desarrolló las siguientes actividades:

CAPACITACIONES

Durante el segundo semestre del año 2019, se realizaron las siguientes capacitaciones, las cuales se encontraban programadas en el plan de capacitación para la vigencia:

CAPACITACIONES REALIZADAS DE JULIO A OCTUBRE DE 2019			
FECHA	**N FUNCIONARIOS**	**TEMA**	**AREA**
11/07/2019	5	Entrega, lectura y solución dudas ficha de seguridad del round up y medidas de seguridad	Podas
11/07/2019	96	Taller, identificación de peligros y valoración de riesgos	Seguridad y salud en el trabajo
11/07/2019	9	Taller IPVR identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.	Operarios
24/07/2019	14	Comité de convivencia laboral	Subdirección de Talento Humano
31/06/2019	61	Capacitación estudios previos	Jurídica
08/08/2019	11	Helbert-Medidores	Comercial
26/08/2019	5	Entrega, lectura y solución dudas ficha de seguridad	Podas
05/09/2019	20	Capacitación presupuesto	DAF-gerencia
05/09/2019	16	Anteproyecto Presupuesto 2019	DAF
05/09/2019	17	Taller Inventario documental	Gestión Documental
26/09/2019	82	Taller de ergonomía	Brigada de emergencia
23/10/2019	37	Capacitación documentos electrónicos y testigo documental	Gestión documental

PLAN DE BIENESTAR

Durante los meses julio a Octubre de 2019, se realizaron las siguientes actividades de bienestar social.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL	
FECHA	**ACTIVIDAD**
28/07/2019	Día de la familia
12/09/2019	Feria Empresarial
26/09/2019	Celebración amor y amistad
17/10/2019	Salida divercity
31/10/2019	Halloween

Dia de la Familia

Celebracion amor y amistad

Halloween

GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Durante el periodo de julio a octubre el area de seguridad y Salud en el trabajo ha venido desarrollando en la Empresa difentes actividades dentro de los cuales se encuentran:

1. **Seguimiento a los accidentes de Trabajo**

COPASST

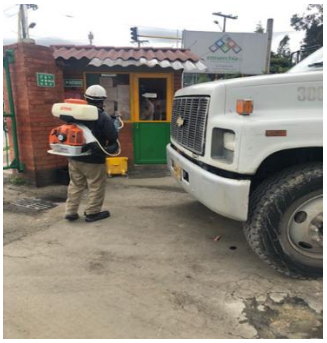
Capacitaciòn Brigadas de la Empresa.

Inspección De Campo – Corte De Césped

Día Deportivo

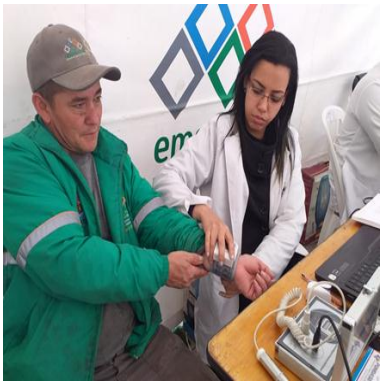
Simulacro de Evacuación

Fumigaciòn y Control de Roedores



Reconocimiento de la ARL por disminuciòn de accidentalidad.

Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

El alcance de esta dimensión es definir la ruta estratégica que guiará la gestión institucional con miras a satisfacer las necesidades, solucionar los problemas de los ciudadanos y fortalecer la confianza ciudadana.

- **POLITICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL:** La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P se compromete a establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control del plan estratégico institucional y planes de acción de la entidad.

Para las entidades del orden territorial municipios y sus entidades descentralizadas, el Plan de desarrollo es el instrumento que orienta la gestión durante los 4 años de periodo de gobierno; es allí donde se determinan los programas, proyectos y metas de desarrollo en concordancia con los recursos que se ejecutaran.

La Empresa de Servicios Públicos cuenta con la Misión, Visión y los objetivos de la Empresa; de igual manera es de gran importancia conocer la normatividad, desde el acto de creación de la empresa hasta las normas más recientes que nos rige, la cual se encuentra en el siguiente Link http://www.emserchia.gov.co/normatividad.html.

Desde la Oficina asesora de planeación se realiza siguiente a las metas del plan de desarrollo municipal, seguimiento al plan estratégico institucional, a la inversión al igual que a los indicadores de gestión.

Sistema integrado de gestión de calidad

- Se consolido la información enviada por cada proceso y se realizó la actualización de los tableros de indicadores de gestión de cada área.

- La Oficina Asesora de Planeación lidero el proceso de recertificación de la entidad en ISO 9001:2015, donde se tiene como resultado el compromiso del gerente y todo el personal con el SIG, la mejora continua y la experiencia del personal auditado. Las herramientas tecnológicas implementadas que permiten mayor control y seguimiento a los procesos, obteniendo como resultado cero no conformidades.

Proceso Ambiental.

- Se realiza el Plan de Trabajo del Departamento de Gestión Ambiental para la vigencia 2019, las actividades propuestas buscan dar cumplimiento a los requerimientos normativos aplicables a la Empresa.

- Se realiza la revisión del Plan Operativo Anual del grupo de Gestión, Participación, Educación Ambiental y ciudadana con el fin de aprobar las actividades, programas y proyectos planteados para la vigencia 2019.

Banco de Proyectos.

- El Banco de Programas y proyectos presento el proyecto denominado FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN SUS COMPONENTES DE BARRIDO, RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE, A TRAVÉS DE LA REPOSICIÓN Y AMPLIACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR DE EMSERCHÍA E.S.P., ante el mecanismo de viabilización del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, a través de la modalidad de viabilidad correspondiente a inversión, el cual fue financiado con recursos de Tasa Compensada.

- **Seguimiento a Proyectos**: De acuerdo al procedimiento establecido para la formulación y radicación de proyectos, en el segundo semestre del año 2019 se ha realizado seguimientos a los proyectos, los cuales se describen a continuación:

1. Construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del municipio de Chía, Cundinamarca. PTAR CHIA II.
2. Interventoría Técnica para la construcción y entrega de los Colectores de aguas lluvias, colectores de aguas residuales y red de agua potable para el municipio de Chía, Cundinamarca.
3. Actualización de los documentos de los planes maestros de acueducto y alcantarillado del municipio de chía.
4. interventoría técnica, administrativa, financiera, contable, ambiental y jurídica para construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de chía, Cundinamarca - PTAR II.

5. Realizar la reposición de la tubería de la red sanitaria correspondiente entre los pozos p2735 y p1262 sobre el camino las flores (sector la floresta), y desde el pozo p1262 hasta el pozo 1264 sobre la carrera 9 del municipio de Chía Cundinamarca.

6. Realizar la reposición de la tubería de la red sanitaria correspondiente entre los pozo p6009 – p6012 ubicados en la carrera 2 este entre la calle 19 y la avenida Pradilla (sector delicias sur) del municipio de chía Cundinamarca

7. Realizar la reposición de la tubería de la red combinada ubicada sobre la calle 12 entre carreras 12 y 13 del municipio de chía Cundinamarca.

8. Realizar la reposición de la tubería de la red sanitaria correspondiente entre los pozos p1514 – p1515 – p1522 - p3670 sobre carrera 2 este que conduce al sector delicias sur del municipio de Chía Cundinamarca

9. Interventoría técnica para la construcción y entrega de los colectores de aguas lluvias para el municipio de chía, Cundinamarca conforme al contrato de colaboración suscrito entre la empresa de servicios públicos de chía Emserchía E.S.P. y la sociedad Amarilo S.A.S

10. Interventoría técnica para la construcción y entrega de las obras necesarias para la finalización del colector de aguas lluvias para el municipio de Chía, conforme al contrato de colaboración suscrito entre la empresa de servicios públicos de chía Emserchía E.S.P y la sociedad Amarilo S.A.S

- **Reporte De Información** Se diligenciaron los formatos de formulación de proyectos para la vigencia 2019 y el de ejecución de proyectos para el segundo semestre de la vigencia 2018, posteriormente fueron cargados a la plataforma del Sistema Único de Información – SUI. De acuerdo a la reversión solicitada y aprobada por la Superintendencia de Servicios Públicos, se diligenciaron los formatos de ejecución de proyectos para las vigencias 2013 II, 2014 I, 2014 II, 2015 I, 2015 II Y 2016 I, y posteriormente fueron cargados a la plataforma del Sistema Único de Información –

Otras actividades

- ✓ Permanentemente la Oficina Asesora de Planeación realiza seguimiento a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal. donde se cargan evidencias del avance, a la plataforma SITESIGO.
- ✓ Se realizó la adecuación del centro de datos de

- **POLÍTICA DE GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO:**

Programar, registrar y controlar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad Promoviendo la cultura del ahorro y austeridad buscando la eficiencia del gasto público.

Programar el presupuesto: Es indispensable que la empresa examine los resultados obtenidos en vigencias anteriores, respecto a los programas, planes y proyectos , identifique las metas que desea alcanzar y priorizar la asignación de recursos para la vigencia fiscal tanto de inversión como de funcionamiento.

- ✓ Desagregar el presupuesto para cada vigencia: Para la vigencia 2018 se aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, mediante acuerdo 12 de Octubre de 2017. Mediante resolución 794 diciembre de 2017 se liquidó el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa

- ✓ Se formuló el plan anual mensual izado de caja y el plan de compras para la respectiva vigencia.

- ✓ Se realiza la respectiva ejecución del presupuesto y del plan anual mensual izado de caja por el SOFTWARE Sysman, 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 2019.

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 2018, la cual se llevó a cabo el pasado 23 de Mayo de 2019, de conformidad con la Ley 489 de 1998 y Ley 1474 de 2011.

- ✓ Es responsabilidad legal de la Alcaldía o de las empresas públicas realizar socialización de los proyectos, Enterar a la comunidad de los planes, programas y proyectos, además de procesos constructivos de las obras y determinar métodos que permitan establecer reglas claras, en el caso de impactar negativamente a la comunidad aledaña a las obras. También se incluye en ello sus beneficios y las contingencias.

- ✓ Control Político concejo Municipal: Durante este periodo la Alta Dirección junto con sus directivos han asistido a varias sesiones en el concejo municipal, con la finalidad de resolver inquietudes por parte de los concejales de conformidad al cuestionario.

POLITICA RACIONALIZACION DE TRÁMITES:

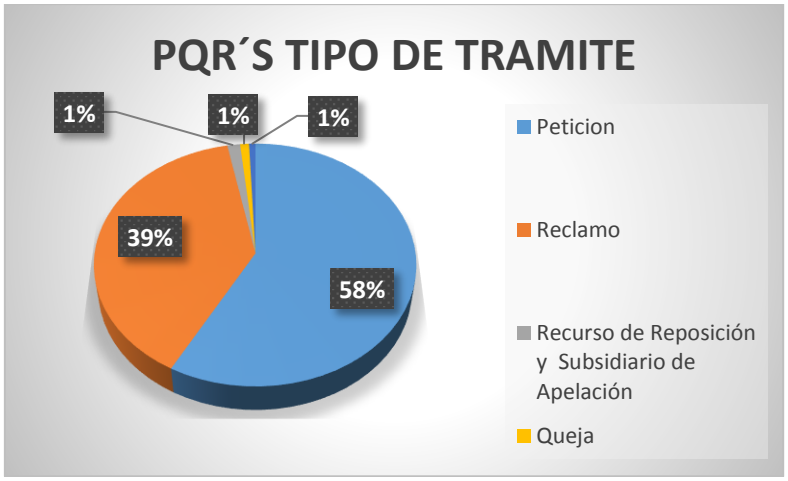
Simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para la disminución de costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en la interacción del usuario con la entidad.

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.

Para el segundo semestre (julio – octubre) de la vigencia 2019 se recibieron un total de 2144 PQRS, así:

Tipo de Tramite	Julio	agosto	Septiembre	Octubre	Total	Porcentaje
Petición	342	269	301	331	1243	57,98
Reclamo	242	197	187	209	835	38,95
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	13	5	9	3	30	1,40
Queja	8	2	8	3	21	0,98
Recurso de Reposición	4	3	5	3	15	0,70
Total	609	476	510	549	2144	100,00

De las 2144 PQRS radicadas en el primer semestre de 2019 el 57.98% fueron Peticiones, el 38.95% Reclamaciones, el 1.4% Recurso de reposición y subsidio de apelación, el 1% queja y el 1% recurso de reposición, tal como se evidencia en el siguiente gráfico.



Las peticiones que representan el porcentaje más alto 58%, corresponden a solicitudes de los usuarios sobre los servicios adicionales que presta la empresa.

- **POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO:** Atender adecuadamente las solicitudes realizadas por los usuarios y grupos de interés, a través de los canales habilitados por la entidad, facilitando el acceso a la información.

Punto de Información CAU Principal - Punto de Atención CAU Centro Comercial Curubito

La Empresa de Servicios Públicos con el fin de facilitar la atención al usuario continúa prestando sus servicios de manera personalizada y telefónica en el centro de atención al usuario el Curubito ubicado en el centro del municipio y en el punto de información CAU principal en las instalaciones de la empresa.

Para este periodo la Empresa de Servicio Público EMSERCHIA E.S.P realizó una encuesta de la calidad de atención al usuario, arrojando el siguiente resultado.

EVALUACION CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

emserchía

ENCUESTA DE EVALUACION
CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

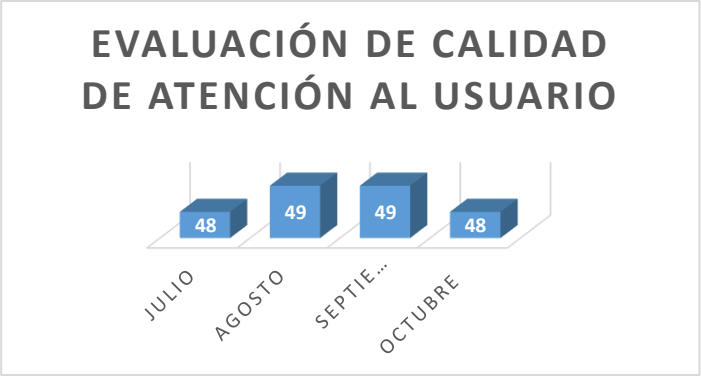
Versión: 2
Fecha: Noviembre 11 de 2016
Código GCO F52

Estimado cliente, para EMSERCHIA E.S.P., es de vital importancia conocer el nivel de satisfacción que actualmente tiene con la atención recibida, para ello lo invitamos a otorgar calificación a cada ítem, utilizando una escala de **1 a 5; representando el 1 insatisfacción y 5 satisfacción** total con la variable evaluada.

Ítem	Descripción	NS/ NR	Calificación 1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica el tiempo de espera en el centro de atención?						
2	¿Cómo califica el tiempo de atención por parte del funcionario?						
3	¿Cómo califica la calidad de la información recibida por parte del funcionario?						
4	¿Cómo califica la amabilidad y el trato recibido de parte del funcionario?						
5	¿Cómo califica el conocimiento del funcionario respecto al tema de su consulta?						

¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia de mejora?

Nombre: FIRMA
Fecha: TEL



Dimensión Evaluación de Resultados:

Es importante que la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P conozca de manera permanente los avances en su gestión y los logros de los resultados y las metas propuestas con la finalidad de realizar mejoras continuas. El objetivo de esta dimensión es promover en la entidad el seguimiento a la gestión a fin de conocer de manera permanente los avances en los resultados previstos, se debe realizar haciendo evaluaciones, contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño de la Empresa.

- **POLITICA SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

Orientar el fortalecimiento institucional, a través del seguimiento, mejoramiento continuo de sus procesos, buscando eficiencia y eficacia en la asignación, uso y administración de sus recursos, maximizando sus acciones teniendo como base la honestidad, el respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Se busca con esta evaluación realizar un seguimiento al PEI, PAC, a plan de Inversión 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.

Es preciso tener en cuenta que, si bien desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación se diseñan los indicadores, antes de su aplicación no sobra validar que éstos brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance, para el caso de los indicadores de seguimiento, o el logro de los objetivos y resultados esperados. De no ser así, es importante efectuar los ajustes a que haya lugar. De esta manera, se podrá aprovechar la información generada en el proceso de seguimiento y evaluación para responder a requerimientos externos.

Para el próximo informe se presentaran los avances a la Gestión con corte a junio 30 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, continua realizando la actualización en la plataforma de consulta del sistema integrado de Gestión de la empresa, brindando un acceso web multiplataforma, lo cual permite un mayor control de acceso, seguridad sobre los documentos y un respaldo en la nube;

- ✓ Se continúa utilizando las herramientas adquiridas previamente de *servicio Google Gsuite o apps for work* para la optimización de los procesos administrativos y de atención al cliente.

- ✓ En la actualidad la empresa de servicios Públicos EMSERCHIA E.S. P cuenta con diferentes canales de comunicación como son: A través de los profesionales de Prensa e Imagen Corporativa adscritos a la Dirección comercial, se 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.

- ✓ El área de Sistemas de Información y la Oficina Asesora de Planeación en pro de mejorar la seguridad interna de la entidad, se encuentra realizando la gestión para la renovación de la licencia de Bit defender por un año, plataforma de seguridad catalogada dentro del top tres de aplicativos de antivirus a nivel mundial.

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.

Se suscribió contrato de prestación de servicios No. 34 del 25 de abril de 2018, cuyo objeto es: La prestación del servicio en consultoría gestión documental para la elaboración de instrumentos archivísticos (PINAR, PGD, TVD, actualización TRD), inventario, custodia, y/o almacenamiento de archivo de la empresa de servicios públicos de chía EMSERCHIA E.S.P. Se firmó acta de inicio el 4 de mayo de 2018.

El contrato se desarrolla por fases de la siguiente manera:

Fase 1: Consultoría equivalente al 60% entregando plan institucional pinar – programa PGD – elaboración de las TVD tablas de valoración documental – actualización de TRD – actualización de procedimientos, manuales de archivo y correspondencia.
Fase 2: Inventario, cambio de tapas deterioradas y cajas en mal estado
Fase 3: Almacenamiento y consulta de unidades documentales equivalente al 15%

Para este periodo se evidencio que el contrato de prestación de servicios No. 34 de 2018 se ha ejecutado en un 90.00%

- **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.

- **POLITICA DE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION:** Promover estrategias que permitan el desarrollo de nuevos productos o servicios a través de la gestión de la innovación y el conocimiento para la generación de valor organizacional y la competitividad.

Esta dimensión se fundamenta en cuatro ejes:

- ✓ Generación y producción del conocimiento
- ✓ Herramientas para uso y apropiación
- ✓ Analítica institucional
- ✓ Cultura de compartir y difundir

En las instalaciones de la Empresa de Servicio Públicos de Chía-EMSECHÍA E.S.P. se llevó a cabo el diagnostico que permitirá identificar el estado actual de los colaboradores frente al concepto de Innovación y Gestión del conocimiento.

Se realizaron un total de 70 encuestas a personal administrativo de la organización, en un cuestionario de 7 preguntas que permitieran arrojar un estado inicial al diagnóstico, con el siguiente resultado:

GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	
ENCUESTA DE INNOVACIÓN A 70 FUNCIONARIOS	
PREGUNTA	**RESPUESTAS**
1. ¿Para usted, innovación es?	Para el 42,9% de los encuestados, innovación es algo nuevo, seguido por el 24,3% que lo conceptualizan como un cambio.
2. ¿Considera que dentro de la organización hay algún tipo de innovación?	El 64,3% de los encuestados considera que dentro de la organización no hay ningún tipo de innovación.
3. ¿Considera que en el proceso para el cual trabaja se puede innovar?	EL 81% de los funcionarios de la Empresa considera que se puede innovar en el proceso que trabaja.
4. ¿Participaría en el proceso de innovación al interior de la organización?	El 95,7% de los encuestados participaría en el proceso de innovación en la organización.
5. ¿Para usted gestión del conocimiento es?	El 42,9% de los funcionarios respondieron es aplicar mi conocimiento en mi trabajo, seguido por el 35,7% que ligan el concepto a compartir mi conocimiento con los demás.
6. ¿Gestiona usted el conocimiento?	El 90% de los encuestados considera que gestiona el conocimiento.
7. ¿Cree usted que Emserchía gestiona el conocimiento?	El 51.4% de los encuestados considera que dentro de la organización se gestiona el conocimiento.

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 fundamentada en los cinco componentes.

- ✓ Ambiente de control: Se debe disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio de Control Interno. Esto se logra con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Para determinar si se cuenta con un adecuado y efectivo ambiente de control.

- ✓ Administración del riesgo: Este segundo componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

La Empresa de servicios públicos EMSERCHIA E.S.P, en el Sistema Integrado de Gestión en el proceso evaluación independiente cuenta con la guía metodológica para la gestión del riesgo donde se incluye el objetivo, alcance, definiciones, políticas de operación, desarrollo de la gestión del riesgo, documentos relacionados y control de cambios. Dicha información se encuentra en el siguiente link: http://sistemas.emserchia.gov.co/test/sig8.php,

Se realizó un trabajo articulado con cada uno de los coordinadores y líderes de proceso en el cual se brindó acompañamiento y asesoría en la identificación, valoración y análisis de los riesgos asociados a los procesos; fueron definidos los planes de manejo y tratamiento de los riesgos para la vigencia 2019, 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 este periodo 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 política, directrices satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, mostrando mejoras en la gestión administrativa procurando que la comunicación sea adecuada y de conformidad a las necesidades de los grupos de interés.

- ✓ Actividades de monitoreo: Hace referencia a las evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditoria) y su propósito es valorar la efectividad del Control Interno de la Empresa , la eficiencia y eficacia de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos y por último los resultados de la gestión.

La evaluación permanente al estado del Sistema de Control Interno implica el seguimiento al conjunto de dimensiones del modelo, de tal manera que se convierten en la base para emprender acciones y subsanar las deficiencias detectadas.

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, de fecha 25 de febrero de 2019, aprobó el Programa Anual de Auditorías Internas para la vigencia 2019 programando 4 de las cuales a la fecha se han ejecutado 3.

- Auditoria Seguimiento a PQRS II Semestre vigencia 2018
- Auditoria verificación reporte anual auditoria SIA 2018.
- Auditoria Direccionamiento Estratégico – Responsabilidades Oficina de Planeación

Seguimiento sistema de correspondencia CORRYCOM

Se continua realizando por parte de la oficina Asesora de Control Interno seguimiento al sistema de correspondencia corrycom, conjuntamente con el técnico de gestión documental, presentando relación de comunicaciones sin tramitar y/o comunicaciones pendientes por descargar.

- **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.

SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO 2019 AUDITORIAS INTERNAS						
AREA/PROCESO	SUSCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO				
		1ER.	2DO.	3ER	4TO	ESTADO
GESTION FINANCIERA	nov-16	mar-17	ago-17	abr-18	oct-18	Hallazgo 3, 50% ejecuciòn . Cerrado
GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	sep-16	mar-17	ago-17	may-18	dic-18	Ejecutado - Cerrado
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS Y EQUIPOS	sep-16	mar-17	ago-17	may-18	dic-18	Ejecutado - Cerrado
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	sep-16	abr-17	dic-17	jun-18		Ejecutado - Cerrado
GESTIÓN DE ALMACEN	ene-17	ago-17	nov-17	mar-18	oct-18	Ejecutado - Cerrado
GESTIÓN DE AGUAS	feb-17	ago-17	dic-17	abr-18	oct-18	Ejecutado - Cerrado
GESTION COMERCIAL	ago-17	nov-17	mar-18			Ejecutado - Cerrado
ADMINISTRACION RECURSO HUMANO	sep-17	feb-18	oct-18	mar-19		Ejecutado - Cerrado
CONTRATACION	oct-17	abr-18	oct-18			Ejecutado - Cerrado
GESTION GPEAC	ene-18	may-18	nov-18	mar-19	ago-19	Ejecutado - Cerrado
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	jul-18	ene-19	jul-19			Ejecutado - Cerrado
CONSUMO DE COMBUSTIBLE COMPARATIVO	ago-18	feb-19	ago-19			Ejecutado - Cerrado
CAPACITACION Y FORMACION FUERA DE LA EMPRESA - VIATICOS	ene-19	jul-19	dic-19			Pendiente
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	dic-18	jun-19	dic-19			Pendiente
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	feb-19	jul-19	dic-19			Pendiente
SEGUIMIENTO A PQR`S	N/A Plan de Mejoramiento					
VERIFICACION REPORTE CUENTA ANUAL AUDITORIA SIA 2018	sep-19	mar-20				Pendiente
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO - RESPONSABILIDADES OFICINA DE PLANEACION	ago-18	oct-19	dic-19			Pendiente

AUDITORIA EXTERNAS.

- **Auditoria Gubernamental enfoque Integral Modalidad Especial de Seguimiento a Ejecución de los recursos públicos destinados al cumplimiento de la sentencia Rio Bogotá, Vigencia 2014 - 2019**

Para el mes de abril se adelantó por parte de la Contraloría de Cundinamarca, la Auditoria Gubernamental enfoque Integral Modalidad Especial de Seguimiento a Ejecución de los recursos públicos destinados a l cumplimiento de la sentencia Rio Bogotá. , Vigencia 2014 – 2019 en cumplimiento de su Plan 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 14 de mayo del año en curso. La Oficina Asesora de Control Interno remite el preinforme a las diferentes áreas de la empresa y el archivo en Word para el análisis a las observaciones. El 15 de mayo se envía el análisis a las observaciones con los respectivos soportes.

Posteriormente la empresa recibe el informe de la auditoria el 27 de junio del año en curso, en el que se solicita la suscripción del plan de mejoramiento; el cual es radicado en la Contraloría de Cundinamarca el 17 de julio de 2019.

- **Auditorías externas realizadas a la Alcaldía Municipal de chía.**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus rol: Relación con entes externos de Control, realiza seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos como resultado de las auditorías externas realizadas al municipio de chía, en lo relacionado con actividades de la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P. como son:

- ✓ Auditoria Gubernamental enfoque Integral Modalidad Especial de Seguimiento a Ejecución de los recursos públicos destinados al cumplimiento de la sentencia Rio Bogotá, Vigencia 2014 – 2019.

- ✓ Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral – vigencia 2017

Estado General del Sistema de Control Interno

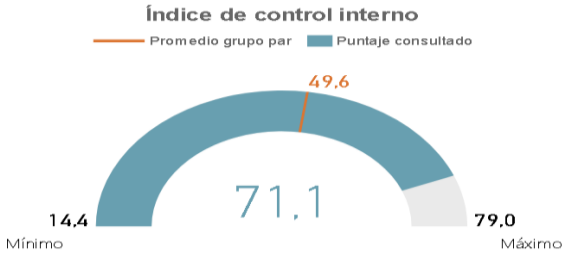
El sistema de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. se mantiene y mejora continuamente, respecto a las observaciones realizadas por los entes de control como resultado de las auditorías externas, se suscriben los respectivos planes de mejoramiento que permiten establecer 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 el mes de febrero a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión FURAG II evidenciándose que la entidad cumple de forma completa y bien estructurada; los resultados de esta evaluación se encuentran en la página **https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-2018** y en el presente informe. 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.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI

Mediante el decreto 1499 del 2017, se articula el sistema de gestión con los sistemas de control interno, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. Las entidades del estado a las que le aplica la ley 87 de 1993, deben medir el estado de avance del MECI, cuya responsabilidad recae en los jefes de control interno a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG. Durante el mes de febrero de 2019 se realizó la medición el cual arrojó el siguiente resultado.

I. Resultados generales



Nota 1: El promedio del grupo par sólo aparece para consultas por entidad.
Nota 2: Para las consultas por entidad el mínimo y máximo corresponden al puntaje mínimo y máximo del grupo par, para las demás consultas corresponden al puntaje mínimo y máximo general.

La Empresa de Servicios Públicos obtuvo una calificación del 71.1%, porcentaje favorable teniendo en cuenta que la calificación máxima de las empresas del sector fue del 79%.

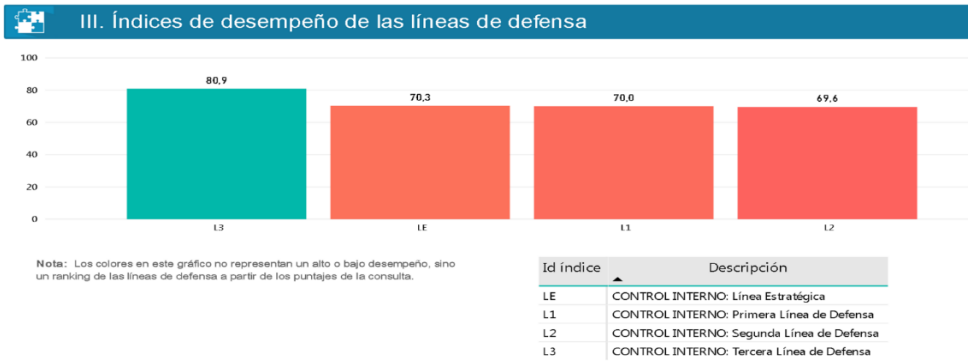
La primera sección muestra los resultados generales del desempeño del Control Interno; la segunda sección los resultados por cada uno de los cinco componentes del MECI; la tercera sección los resultados obtenidos por cada una de las 4 líneas de defensa y la última sección muestra los resultados de la autoevaluación y la evaluación independiente.

2-

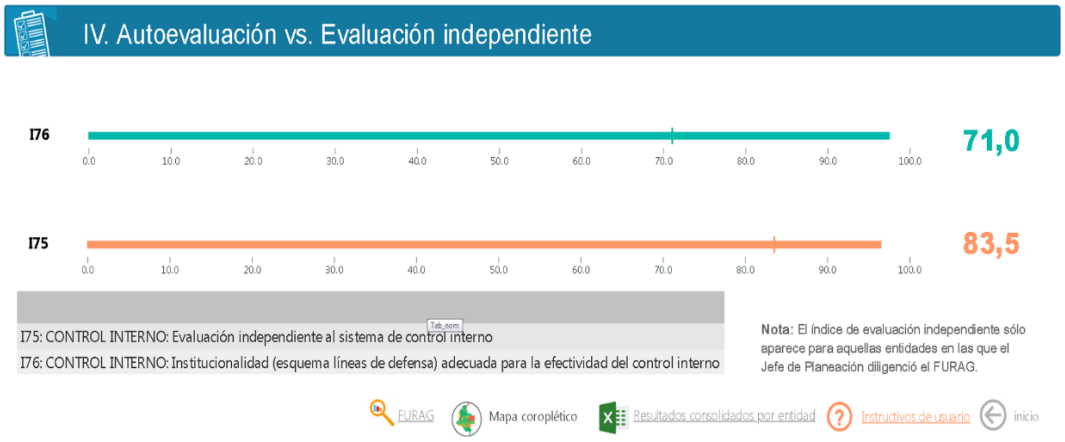
Índices de desempeño de los componentes MECI

Dimensión	Puntaje consultado
C1: CONTROL INTERNO: Ambiente propicio para el ejercicio del control	71,9
C2: CONTROL INTERNO: Evaluación estratégica del riesgo	76,7
C3: CONTROL INTERNO: Actividades de control efectivas	70,8
C4: CONTROL INTERNO: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	67,1
C5: CONTROL INTERNO: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	72,3

3-



4-



En la gráfica se indica el resultado que obtuvo la entidad mediante la evaluación independiente que lidera el Jefe de Control Interno, la cual fue de 83.5% y la autoevaluación a cargo de los responsables de los procesos, programas y/o proyectos o sea segunda línea de defensa del MIPG arrojo una calificación del 71%.

Recomendaciones

- No existe un procedimiento, manual o instructivo sobre la formulación, ejecución y evaluación de los planes y programas establecidos en la empresa, al igual que la frecuencia con la que se deben realizar los seguimientos y la evaluación; los cuales son un componente crucial de un buen mecanismo de gestión con el objeto de comparar los avances logrados en función de los planes formulados. Un proceso de seguimiento y evaluación oportuno y confiable brinda información que permite proporcionar datos a los responsables de la gestión para la toma de decisiones.

- Se recomienda promover la identificación de acciones de mejora a partir de las evaluaciones realizadas de la gestión, 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 y 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. De igual manera periódicamente actualizar la matriz del plan de capacitaciones y bienestar social.
- Se recomienda que las capacitaciones programadas y ejecutadas para los empleados de la empresa se realicen y orienten para fortalecer el conocimiento, habilidades y destrezas del proceso al que pertenecen, con el fin de contribuir a la mejora de las actividades y cumplimiento de las metas de la empresa. .
- Se recomienda que de conformidad a los resultados arrojados en la aplicación de la batería psicosocial realizada en la empresa en los meses de mayo y junio se tengan en cuenta las opiniones de los empleados y su grado de satisfacción, para detectar debilidades y se realicen acciones de mejora, con la finalidad de promover un clima laboral adecuado.

ORIGINAL FIRMADO

_____

MARTHA LUCIA AVILA V.
Jefe Oficina Asesora Control Interno.