

## CONCLUSIONES Y EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021

### EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.

#### INTRODUCCION

El gobierno nacional concibe la rendición de cuentas como una relación de doble vía entre la administración y la ciudadanía, en la cual la administración tiene la obligación de informar sobre sus acciones, gestiones, proyectos, mientras que la ciudadanía tiene el derecho de exigir explicaciones, retroalimentar la gestión pública e incentivar el buen desempeño y comportamiento de sus gobernantes y sus equipos de trabajo.

Los mecanismos de **rendición de cuentas** permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores, ciudadanos, entre otros) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen medidas y mejores decisiones incrementando la efectividad del ejercicio..

En cumplimiento al deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado, fue realizada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P el pasado nueve (09) de junio de 2022. En consecuencia, la Oficina Asesora de Control Interno en su rol de asesor y de evaluador independiente de las actividades propias de la gestión efectuó la evaluación de la audiencia de rendición de cuentas, a cargo de la Ingeniera Andrea Milena Castillo Galeano, gerente de la empresa, de manera virtual por Facebook live.

El proceso de rendición de cuentas, tiene como finalidad hacer efectivo el principio de la transparencia en la gestión pública y lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público, generando credibilidad y confianza ciudadana.

La información de seguimiento y evaluación debe servir para que se hagan ajustes y planes de mejora de ser necesario. Este ejercicio puede ser complementado con controles ciudadanos, para determinar los correctivos necesarios y garantizar el cumplimiento de las competencias y de los compromisos

adquiridos con la ciudadanía; para lo cual se presenta la respectiva evaluación en los siguientes términos.

## MARCO LEGAL

Esta cita con la transparencia se llevó a cabo el día nueve (09) de junio de 2022 entre las 3:00 p.m. y las 5:30 pm por medio de Facebook Live, con el fin de rendir cuentas de la gestión de la empresa, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Nacional Artículo 270, en los artículos 32, 33 y 39 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y atención al ciudadano que establece que todas las entidades y organismos de la administración pública:

*“...Tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos por el Gobierno Nacional...”*



## 1. Gestión Administrativa del Proceso de Rendición de Cuentas

Para el desarrollo del proceso la empresa conformó un grupo de gestión por parte de los Directores y Jefes de Oficina nombrando como líderes a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y al área de Gestión de Comunicación e Imagen Corporativa encargada de coordinar, consolidar la información y hacerle seguimiento a la preparación y desarrollo del proceso.

La Gerente Ingeniera Andrea Milena Castillo y el grupo directivo de la empresa realizaron la planeación y ejecución del proceso, con el apoyo de la Jefe de Oficina Asesora de Planeación y el área de Gestión de Comunicación e imagen Corporativa de la Dirección Comercial; bajo la definición de los objetivos, actividades, responsables, recursos y el cronograma para desarrollar el proceso de rendición de cuentas, dando participación a los responsables de procesos para exponer las labores realizadas en cada uno de los procesos.

Respecto a la información rendida a diciembre 31, se tuvo como base la gestión realizada por cada una de las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P, plasmada en los informes de gestión, así como la información de obligatorio cumplimiento, de interés y de conocimiento general para la ciudadanía.

## 2. Convocatoria y mecanismos de Divulgación.

Con el fin de lograr una cobertura en la convocatoria, ésta se realizó a la ciudadanía con quince (15) días de anticipación a la fecha de realización del evento de rendición de cuentas, fueron enviadas el 20 de mayo, adelantando una campaña publicitaria de acuerdo con las pautas establecidas sobre la planeación del proceso, informando sobre el derecho y la importancia de participar en la rendición de cuentas; campaña realizada con el apoyo del área de Comunicación e imagen Corporativa de la Dirección Comercial.

Como parte de los mecanismos de divulgación para la audiencia de rendición de cuentas, la empresa utilizó los siguientes mecanismos de divulgación y retroalimentación con la ciudadanía:

- ✓ Publicación del banner en la página web de la empresa, Facebook e Instagram, grupo, además se realizó publicación en los CAU mercedes der Calahorra, centro comercial el curubito y en las instalaciones de la empresa

**Emserchía E.S.P presenta su informe de gestión 2021**

**JUEVES**

**09** de Junio de 2022

**RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**

Conéctate a nuestro Facebook Live y participa en nuestro evento  
**Hora: 3:00 p.m.**



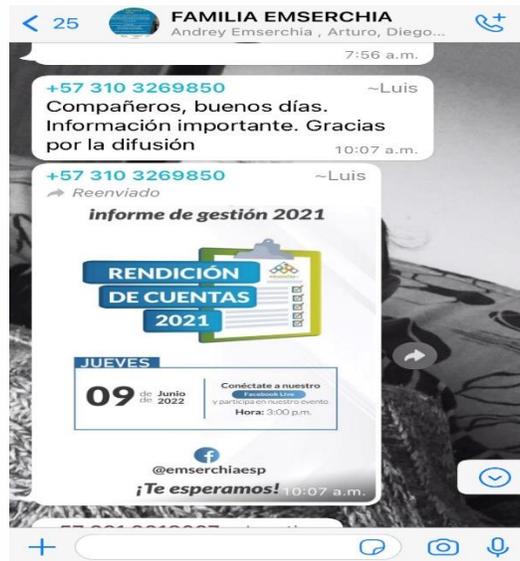
@emserchiaesp

¡Te esperamos!

Chía limpia, ambiental y segura.



- ✓ Mensajes por WhatsApp a funcionarios de la empresa.



- ✓ Oficios de invitación firmados por la Gerencia de la Empresa a: Directivos de la Alcaldía Municipal, Directivos de las entidades descentralizadas, concejales, Presidentes de Juntas de Acción Comunal, vocales de control y veedores ciudadanos.



### 3. Desarrollo del proceso de Rendicuentas

Dejando claridad que éste no es un documento técnico que contenga la gestión, logros y retos de la empresa; se trata de una referencia a la información suministrada a la Oficina Asesora de Planeación toda vez que el tratamiento a fondo de los temas se encuentran contenidos en el documento oficial Informe de Gestión vigencia 2021.

Esta jornada dio inicio con la instalación por parte de la Gerente de la empresa Ingeniera Andrea Milena Castillo Galeano, quien dio la bienvenida a los participantes y destacó la importancia de la misma sobre la gestión realizada por la Empresa de Servicios Públicos EMSEMERCHIA E.S. P durante la vigencia 2021, en cumplimiento a los compromisos suscritos con la comunidad, seguido por los Directivos de la empresa y los funcionarios responsables de procesos.

### Fecha y Lugar de Realización

La Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P. realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el día nueve (09) de junio de 2022, entre las 3:00 pm y las 5:30 pm a través de la aplicación Facebook Live.



### Responsables de la Rendición de Cuentas



La presentación de los resultados de la gestión de Emserchía E.S.P. estuvo a cargo de:

- **Gerente**, Andrea Milena Castillo Galeano
- **Subgerente**, Sandra Deyanira Tenjo
- **Director Administrativo y financiero**, Tomas Alirio Tovar Vera
- **Director Técnico Operativo AAA**, Mauricio Ramos Susa.
- **Director Comercial**, Luis Arturo Roa.
- **Director Jurídico y contratación**, Leónidas Antonio Guevara Rodríguez
- **Subdirector de Talento Humano** Julissa Arévalo Maurello
- **Subdirector de operaciones comerciales** Wilber Hernandez
- **Subdirector de servicio al cliente** Fabio Ramirez
- **Funcionarios responsables de procesos**

Se expusieron temas referentes a las áreas misionales de la empresa, Dirección Comercial y Dirección Técnica Operativa, a la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección Jurídica y Contratación.

La información rendida da cuenta de los Informes de Gestión presentados por cada dependencia respecto a lo planeado y lo ejecutado, (recursos - físicos, humanos financieros, otros); sectores beneficiados con las obras realizadas por la empresa, contratos ejecutados, información relevante del área comercial como: Centros de Atención al usuario, PQR'S, recaudo y cartera, aprovechamiento, entre otros y los temas relacionados con la Dirección Administrativa y Financiera; Estados financieros con corte a 30 de diciembre de 2021 vs 2020, ejecución presupuestal vigencia 2021; en lo relacionado con el área de Talento Humano y SST: actividades de bienestar realizadas en el 2021, capacitaciones, indicadores de accidentes laborales y en general la gestión realizada por el área de SST.

### Participantes de la Rendición de Cuentas

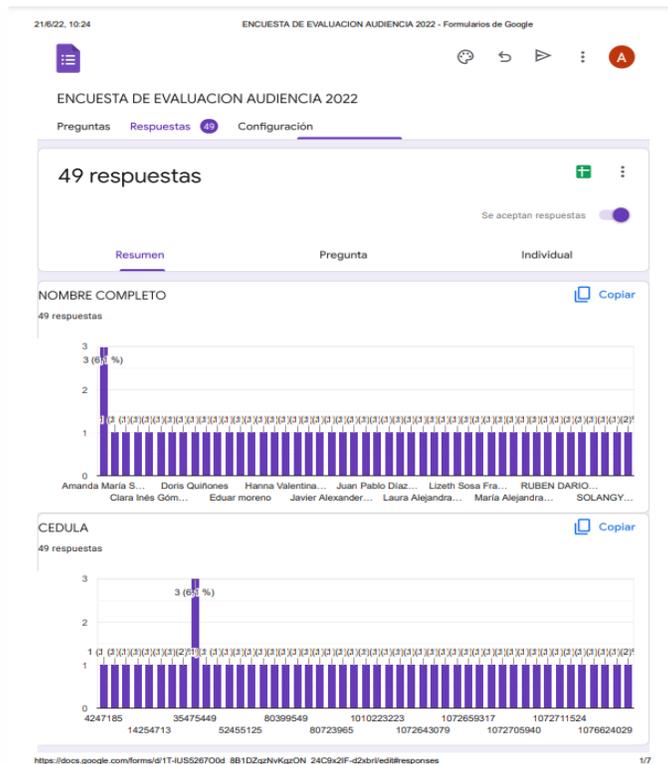
El evento contó con la participación de 95 personas, durante la emisión a través de Facebook live, un incremento considerable con respecto a la vigencia anterior el cual tuvo 59 participantes; igualmente el video se encuentra en la página de Facebook de la empresa, el cual puede ser consultado en cualquier momento.

## Preguntas y Respuestas

Durante la transmisión de la rendición de cuentas se dio el tiempo necesario para que los participantes mediante el chat que se habilitó para este fin, realizara preguntas frente a lo expuesto por cada uno de los directivos, subdirectivos y responsables de proceso. Durante el desarrollo de la actividad se generaron 2 preguntas las cuales fueron respondidas en vivo por parte de la Dirección Técnico Operativa de A.A.A.

## Encuestas

Emserchía E.S.P proyectó una encuesta con la finalidad de evaluar por parte de los participantes el resultado de la rendición de cuentas, de los 95 asistentes 49 personas diligenciaron la lista de asistencia y la encuesta realizada, de lo cual se evidencio satisfacción por parte de los asistentes con la actividad realizada.



## Conclusiones.

Con respecto a vigencias anteriores incremento el número de participantes en la Audiencia Pública de rendición de cuentas, para el año 2019 participaron 20 personas, para la rendición de cuentas de 2020 59 personas y 2021 la participación fue de 95 personas.

Una vez valorada la información contenida en el proceso de rendición de cuentas la oficina de Control Interno evidencio que la empresa cumplió ésta cita con la transparencia que permitió Visibilizar de forma clara y precisa la gestión realizada durante la vigencia 2021, además se dio cumplimiento con los aspectos determinados por la normatividad que rige la rendición de cuentas, así:

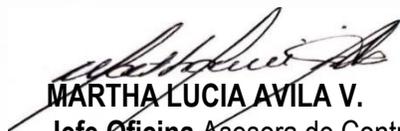
1. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó bajo los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en cuanto a metodología y contenido.
2. Verificación de la información publicada y divulgada, enmarcada en un lenguaje claro, completo, coherente y oportuno.
3. Socialización oportuna por diversos medios de comunicación para permitir y facilitar el acceso a la comunidad en general.
4. Buena organización y logística del evento, personal suficiente para la preparación del evento, disponibilidad de medios audiovisuales.
5. Participación del equipo directivo de la empresa y responsables de proceso

De igual manera se recuerda a los usuarios que la empresa de servicios públicos Emserchía E.S.P rinde cuentas a la ciudadanía en más espacios, los cuales han sido parte estratégica de los escenarios comunicativos a través de diversos medios. Se invita a la comunidad en general a consultar la página WEB de la empresa <https://emserchia.gov.co>

## Recomendaciones

1. Realizar la publicación de la información a rendir con anterioridad a la jornada de Audiencia pública, a fin de dar cumplimiento a los lineamientos del DAFP y transparencia por Colombia.

2. Revisar para una próxima rendición de cuentas si se presentó información sobre el cumplimiento de todas las metas establecidas en el plan de desarrollo municipal y plan de acción institucional de la vigencia rendida.



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