





INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno. o quien haga sus veces: Periodo evaluado:

Noviembre de 2018 a Febrero de 2019

Fecha de elaboración: Marzo 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 de MIPG

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

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 permitirá definir la línea base para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la empresa, el cual podrá establecer acciones concretas v efectivas orientadas a meiorar la gestión.



✓ Crear la Institucionalidad de MIPG

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

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.













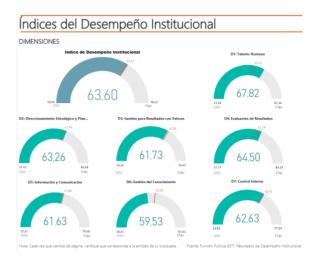






Identificación de la Línea Base de MIPG

El Furac II consolida en un solo instrumento la evaluación de todas las dimensiones del Modelo. Incluida la correspondiente al Control Interno. Los resultados son los siguientes:



Durante el mes de febrero de 2019 se diligenciaron las encuestas enviadas por el Departamento Administrativo de Función Pública DAFP:

Reporte de avances de la Gestión FURAG, a cargo del Jefe de Oficina de Planeación de la Empresa.

Reporte de avances de la Gestión FURAG, a cargo del Jefe de Oficina de Control Interno de la Empresa.























Autodiagnóstico - Evaluación y seguimiento

La Empresa de servicios públicos de CHIA EMSERCHIA E.S.P como complemento de los resultados del FURAG II, emitidos 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 los autodiagnósticos por cada una de las dimensiones.

Respecto al autodiagnóstico realizado en el periodo anterior se presentaron las calificaciones obtenidas por cada uno de los componentes que integran la política, las cuales permitieron identificar cuáles son las categorías cuya implementación se encontraba más atrasada, es así que para este periodo se evidencio la elaboración de un plan de acción, incluyendo el plazo y los responsables de ejecutarlo con la finalidad de evaluarlo nuevamente presentando el siguiente resultado.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERCHIA E.S.P MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION

	CALIFICACION	SEGUIMIENTO
AUTODIAGNOSTICOS	INICIAL	A DICIEMBRE
GESTION POLITICA DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION	92,8	93
GESTION PLAN ANTICORRUPCION	98	98
GESTION PRESUPUESTAL	99,3	99,3
GESTION POLITICA DEFENSA JURIDICA	73,9	84
GESTION POLITICA DE CONTROL INTERNO	88,1	90,7
GESTION DOCUMENTAL	28,3	78,5
POLITICA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL		
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	72, 0	99
SERVICIO AL CIUDADANO	93,9	94
GESTIÓN TRÁMITES	80,8	85
GESTIÓN POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA		
INFORMACIÓN	76,4	86
GESTIÓN CÓDIGO DE INTEGRIDAD	0	90
GESTIÓN POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	67,4	74
GESTIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	90	93
GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	98,5	99
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO	74	76

















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.

A partir del mes de enero se inició la estructuración del plan estratégico de Gestión del Talento Humano.

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 se citan a continuación:



















CAPACITACIONES

Durante los meses de noviembre de 2018 a febrero de 2019, se realizaron las siguientes capacitaciones,



	CAPACITACIONES DE NOVIEMBRE DE 2018 A FEBRERO DE 2019								
FECHA	N° FUNCIONARIOS	TEMA	AREA						
19/11/2018	2	Sysman	Oficina asesora de Planeación.						
19/11/2018	1	Misión técnica académica - nuevos mercados comerciales	DAF						
19/11/2018	1	Congreso internacional visión global del ciclo integral del agua	Gerencia						
20/11/2018	1	Sysman	Direección comercial						
21/11/2018	2	Sysman	Direección comercial						
22/11/2018	3	XII congreso jurídico de servicios públicos	Direección comercial						
23/11/2018	1	Sysman	DAF						
27/11/2018	1	Sysman(27 28)	Direección comercial						
06/12/2018	15	Habeas data	Oficina asesora de Planeación.						
10/12/2018	1	Suma tus manos por el cabo de la vela (10 al 14)	Oficina asesora de Planeación.						
11/12/2018	1	Seminario información tributaria en medios electrónicos	Dirección comercial						
14/12/2018	7	Capacitación seguridad vial	Seguridad y Salud en el Trabajo						
22/01/2019	4	Evaluación del desempeño	Asesor						
19/02/2019	1	Sysman - administración	Sysman - Paipa						
29/01/2019	1	Sysman - requerimientos (29 de enero al 1 de febrero)	Sysman - Paipa						
30/01/2019	28	Taller hojas de vida colpensiones	Talento Humano						
31/01/2019	7	Charla importancia uso de casco-bicicleta	Seguridad Y Salud En El Trabajo						
31/01/2019	27	Capacitación tablas de retención	Gestión Documental						
05/02/2019	2	Capacitación ley de financiamiento	Subdirección Financiera						
03/02/2019	23	Ley 1943 de 2018	Subdirección Financiera						
13/02/2019	52	Inducción y socialización Sena atención al cliente	Talento Humano - Sena						
28/02/2019	54	Examen certificación Sena atención al cliente	Talento Humano - Sena						



















PLAN DE BIENESTAR

Durante los meses de noviembre de 2018 a febrero de 2019, se realizaron las siguientes actividades de bienestar social.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL									
FECHA	FECHA ACTIVIDAD								
30/11/2018	Celebración de cumpleaños								
13/12/2018	Despedida fin de año niños								
14/12/2018	Despedida fin de año funcionarios								
21/12/2018	Novenas Emserchía								
28/12/2018	Compartir gerencia a los funcionarios								

Despedida fin de año niños



Despedida fin de año funcionarios



Novenas Emserchía





















GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ACTIVIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ACTIVIDAD	AREA
Reunión de copass Pruebas de alcoholismo Capacitación liderazgo, trabajo en equipo Políticas de SST Capacitación cultura y sostenibilidad Inspecciones de elementos de protección personal Curso virtual ARL SURA Evacuación reunión brigadistas Jornadas de vacunación Observaciones del comportamiento Capacitación, prevención de caídas a nivel Pausas activas Fumigación vehículos de recolección Fumigación de instalaciones	Personal de barrido, podas y recolección. Operarios recolección de barrido y conductores Operarios recolección de barrido y conductores Todas las áreas - ARL SURA Operarios de la empresa Operarios de AAA Brigada de emergencia temblor 28 de enero Operarios de recolección barrido y conductores Todas las áreas Operarios aseo, PTAR, podas, conductores y otros Todas las áreas Vehículos de recolección Sede principal, PTAR, archivo

1. COPASST

- o Se realizó reunión del COPASST y adelantaron plan de acción de las no conformidades de la auditoría en resolución 1111 de 2017
- o Pendiente entrega de inspecciones y cronograma de actividades.
- o Solo han realizado curso de 50 horas en ARL: Catalina Mora y Gonzalo Cogua, se fija fecha para que entreguen el soporte de terminación del curso.

2. PRUEBAS DE ALCOHOLIMETRÍA

Con apoyo de coordinador de aseo (otra persona certificada para realizar pruebas) Se realizan pruebas de alcoholimetría con cero pruebas positivas para

- Barrido
- **Podas**
- Recolección

















3. CAPACITACIÓN LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN

Para área de aseo: Operarios recolección, barrido y conductores y PTAR

Asistencia: 43 personas

4. DIVULGACIÓN POLÍTICAS SST, POLÍTICAS PESV, POLÍTICA NO ALCOHOL, NO TABACO NO **DROGAS**

Para área de aseo: Operarios recolección, barrido y conductores y PTAR Asistencia: 44 personas

Por nuevas políticas del PESV: Política uso de cinturón de seguridad, Política de regulación de velocidad política de no uso de equipos móviles mientras conduce se realiza socialización, adicional se realiza reinducción en las políticas de seguridad y salud en el trabajo, política de seguridad vial y política de no alcohol, tabaco y drogas.

5. CURSO VIRTUAL ARLSURA - AUTOS

Se realiza el registro de los conductores, operarios de AA que conducen vehículo y mantenimiento al curso de colegios viales SURA – Autos el cual consta de 18 módulos. Se entrega oficio con instructivo para ingresar plazo para terminar el curso de 20 de marzo de 2019.

6. OBSERVACIÓN DEL COMPORTAMIENTO

Para: Comercial – DAF Asistencia: 21 personas

7. JORNADA DE VACUNACIÓN

Para área de aseo: Operarios recolección, barrido y conductores, PTAR, mantenimiento, lectores

Antitetánica Primera jornada

8. CAPACITACIÓN PREVENCIÓN DE CAIDAS A NIVEL

Para: Operarios aseo, PTAR, Podas, mantenimiento, almacén, servicios generales, Conductores

Asistencia: 55 personas

9. FUMIGACIÓN DE VEHÍCULOS Y CONTROL DE ROEDORES

Vehículos: 8 compactadores

10. FUMIGACIÓN DE INSTALACIONES Sede principal, PTAR, Archivo

















Capacitación cultura y sostenibilidad



Evacuación y reunión de brigadistas



Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

El alcance de esta dimensión es definir la ruta estratégica que quiará 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.

















Sistema integrado de gestión de calidad

- Durante el mes de enero de 2019 se realizó reunión con ENLACE CONSULTORES S.A.S con el fin de verificar las actividades a desarrollar para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se solicitó vía correo electrónico a los 16 procesos, la actualización de los tableros de indicadores de gestión de cada área, con el fin de contar con la información actualizada para la rendición de cuentas para la vigencia 2018.
- En el mes de febrero Se consolido la información enviada por cada proceso y se realizó la actualización de los tableros de indicadores de gestión de cada área.
- Se han realizado capacitación en el Sistema Integrado de Gestión al personal nuevo que ha ingresado a la empresa.



















Proceso Ambiental.

- Durante el mes de enero de 2019 se realizaron reuniones con el Coordinador del proceso de Gestión, Participación, Educación, Ambiental y Ciudadana con el fin de revisar los Proyectos, Programas y Actividades propuestas para el Plan Operativo Anual (POA) 2019 liderado por la Dirección Operativa A.A.A.
- Se realizó reunión con ENLACE CONSULTORES S.A.S. con el fin de determinar las actividades para la implementación y mantenimiento del Departamento de Gestión Ambiental de EMSERCHIA E.S.P
- 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.

Otras actividades

- Formular los planes: La Empresa de servicios públicos cuenta con el plan estratégico Institucional PEI para las vigencias 2016 a 2019. La oficina de planeación realizó seguimiento a las metas establecidas en el respectivo plan, de igual manera la Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento.
- ✓ Formular los indicadores: Se formularon los indicadores de gestión, se realizó la evaluación generando acciones de mejora.
- ✓ Durante el mes de enero de 2019 se realizó el carque de avances físicos para las metas del plan de desarrollo Municipal "Si... Marcamos de diferencia 2016 -2019" a las siguientes metas:

Meta producto 163: Implementar 3 programas y/o proyectos para reducir el índice de agua no contabilizada, durante el periodo de gobierno.

Meta producto 171: Ejecutar 8 actividades PGIRS de competencia de Emserchía

Durante el mes de febrero se realiza el carque de avances físicos de las siguientes metas del plan de desarrollo:

Meta 157: Mantener en funcionamiento la PTAR I durante el periodo de gobierno.

Meta 158: Realizar un convenio para el desarrollo de sistemas de tratamiento de aguas residuales y puesta en marcha PTAR II

La oficina Asesora de planeación formulo el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano realizando un trabajo líderes de procesos, el cual se encuentra http://www.emserchia.gov.co/anticorrupcion.html .A la oficina de Control Interno le corresponde adelantar verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con la respectiva socialización puede consultado este en el siguiente link: ser http://www.emserchia.gov.co/PDF/anticorrupcion2018.pdf

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca) Teléfono: 8630248 www.emserchia.gov.co

Código Postal 250001



















Para este periodo la oficina de control interno publico el seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano el cual puede ser consultado en el siguiente link.

http://www.emserchia.gov.co/PDF/anticorr_2018b.pdf

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 mensualizado de caja por el SOFTWARE Sysman. A continuación se presenta el informe de ejecución presupuestal activa y pasiva con corte a 31 de diciembre de 2018.

EJECUCION ACTIVA 2018

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERCHIA E.S.P EJECUCION PRESUPUESTAL ACTIVA 2018									
DESCRIPCION	DESCRIPCION ESTIMATIVO TOTAL TOTAL INGRESOS								
TOTAL INGRESOS	36.742.647.193	116.698.503.823	90.797.427.382	77,81%					
DISPONIBILIDAD INICIAL	1.382.000.000	6.710.027.496	6.710.027.496						
INGRESOS CORRIENTES	34.460.647.193	36.198.420.419	36.937.426.825						
SERVICIO ACUEDUCTO	18.764.854.040	19.516.645.493	19.912.113.020	102,03%					
SERVICIO DE ALCANT ARILLADO	9.535.311.924	9.535.311.924	9.929.608.065	104,14%					
SERVICIO DE ASEO	6.100.481.229	7.086.463.002	6.676.966.624	94,22%					
OTROS INGRESOS	60.000.000	60.000.000	418.739.116	697,90%					
INGRESOS DE CAPITAL	900.000.000	69.360.104.912	42.720.022.065	61,59%					
CUENTAS POR PAGAR PASIVOS EXIGIBLES		4.429.950.996	4.429.950.996	100,00%					

Al mes de diciembre la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P recaudo la suma \$ 90.797.427.382 correspondiente al 77.81% de la apropiación vigente.







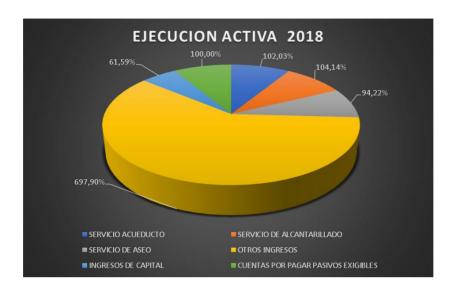












EJECUCION PASIVA 2018

Al mes de diciembre de 2018 el total de compromisos asumidos por la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P, ascendió a \$ 60.576.783.797, correspondientes al 92.07%, de la apropiación vigente.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERCHIA E.S.P ANALISIS PRESUPUESTAL CORTE DICIEMBRE DE 2018										
TIPO DE GASTO	DESCRIPCION		APROPIACIÓN		APROPIACION DEFINITIVA	С	OMPROMISOS POR SERVICIO	COMPROMISOS TOTALES		PORCENTAJ E DE EJECUCIÓN POR SERVICIO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN TOTAL
	GASTOS DE PERSONAL	\$	2.237.106.529			\$	2.111.636.881			94,39%	
FUNCIONAMIEN TO	GASTOS GENERALES	\$	867.223.244	4 \$ 3.897.430.213 \$		\$	694.790.496	\$ 3.006.199.323	80,12%	77,13%	
10	TRASNFERENCIAS	\$	793.100.440			\$	199.771.946			25,19%	
GASTO DE	ACUEDUCTO	\$	14.547.684.875			\$	13.994.236.152	\$ 24.591.987.595	96,20%		
OPERACIÓN	ALCANTARILLADO	\$	5.674.091.398	\$	27.089.441.676	\$	4.582.182.786		24.591.987.595	80,76%	90,78%
	ASEO	\$	6.867.665.403			\$	6.015.568.656			87,59%	
DEUDA DURUICA		\$	3.242.722.345	\$	3.242.722.345	\$	2.670.036.811	\$	2.670.036.811	82,34%	82,34%
	ACUEDUCTO	\$	5.043.211.126			\$	4.153.050.170			82,35%	
STO DE INVERSIO	ALCANTARILLADO	\$	22.307.083.399	99 \$ 31.564.506.025 \$	22.058.413.945	\$	30.308.560.068	98,89%	96,02%		
	ASEO	\$	4.214.211.500			\$	4.097.095.953			97,22%	
	TOTALES			\$	65.794.100.259			\$	60.576.783.797	92	2,07%



















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.

- ✓ Para este periodo se elaboró el Instructivo para la Rendición de cuentas correspondiente a la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Dirección.
- ✓ 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, referente al tema de construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR II, conocimiento tema tarifario de la entidad, de igual forma a rendir informes sobre la gestión de la Empresa.

POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES:

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 – diciembre) de la vigencia 2018 se recibieron un total de 2722 PQRS, así:

Tipo de Trámite	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total	%
Petición	384	323	226	260	247	279	1719	63,2%
Reclamo	138	197	94	197	117	143	886	32,5%
Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	9	7	12	5	14	4	51	1,9%
Queja	5	11	9	5	6	5	41	1,5%
Recurso de Reposición	7	5	8	3	2		25	0,9%
Total	543	543	349	470	386	431	2722	100%















De 2.722 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2018 el 63.2% corresponde a peticiones, el 32.5% a reclamaciones, el 1.9% a recurso de reposición y subsidio de apelación, el 1.5% a queja y el 0.9% a recurso de reposición. Así:



Para el periodo anterior el total de PQRS fue de 3452 y para el actual de 2722 evidenciándose que hubo una reducción significativa de 730 PQRS.

Las PQR'S que representan el porcentaje más alto corresponden a: Inconformidad con el consumo o producción facturado, recolección de colchones, cambio de datos básicos, cambio de medidor, cobros por promedio, recolección de muebles, poda y escombros entre otros.

Respuestas emitidas y términos de cumplimiento

Tipo de Trámite	PQR's Recibidas	PQR's Resueltas	Pendientes por Respuesta dentro de los Términos	%
Queja	41	38	3	1.51%
Reclamo	886	774	112	32.55%
Petición	1719	1596	123	63.15%
Recurso de Reposición	25	24	1	0.92%
Recurso de Reposición y en				
Subsidio de Apelación	51	46	5	1.87%
Total	2722	2478	244	100%

















La Empresa tiene registrado en plataforma SUIT los trámites, relacionados con servicio al cliente de acuerdo con lo definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

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.

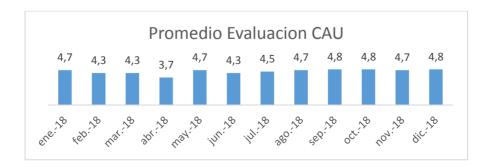
Punto de Atención CAU Centro Comercial Curubito Punto de Información CAU Principal

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.

	Con l	ENCUESTA DE EVALUACION		Versiön	1:2				
		ENCUESTA DE EVALUACION CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO		Fecha: Noviembre 11 de 2016					
ems	emserchia			Código GCO F52					
Estimado recibida,	cliente, para EMSERCH para ello lo invitamos a	IIA E.S.P., es de vital importancia conocer el nivel de satisfaccio otorgar calificación a cada item, utilizando una escala de 1 a 5 satisfacción total con la variable evaluada.	ón que ac ; represe	ctualme	el 1 ins	satisfac	cción y	on 5	
İtem		Descripción	NS/		Ca	lificaci	ón		
	Descripcion		NR	1	2	3	4	5	
1	¿Cómo califica el tier	mpo de espera en el centro de atención?		-					
2	¿Cómo califica el tier								
3	¿Cómo califica la cal								
4	¿Cómo califica la am	abilidad y el trato recibido de parte del funcionario?							
5	¿Cómo califica el cor	nocimiento del funcionario respecto al tema de su consulta?							
¿Tiene algún	comentario adicional o	sugerencia de mejora?							
Vombre:		FIRM	Α.						
Fecha: TEL						_			

EVALUACION CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO



Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)

Teléfono: 8630248 www.emserchia.gov.co Código Postal 250001



















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, PAA 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. En el presente periodo se presentó a la Alta gerencia los Informes de Gestión por parte de cada uno de los directivos de la empresa con corte a 31 de diciembre del año en curso. Se realizó por parte de la Oficina Asesora de Planeación el seguimiento al Plan estratégico Institucional (PEI) con corte a 31 de diciembre.

METAS CUATRENIO	NUMERO DE METAS	% DE LAS METAS	% DE AVANCE 2018
METAS PLAN DE DESARROLLO "SI MARCAMOS LA DIFERENCIA"	10	40 %	75 %
METAS PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	15	60 %	78 %
TOTAL	25	100	

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, realiza la actualización en la plataforma de consulta del sistema integrado de Gestión de la empresa, brindando un acceso web multiplataforma, lo cual permitirá un mayor control de acceso, seguridad sobre los documentos y un respaldo en la nube;

















- Se continua 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, realiza la adquisición de una licencia de Bitdefender por un año, plataforma de seguridad catalogada en dentro del top tres de aplicativos de antivirus a nivel mundial.

Con la implementación de esta nueva plataforma se tiene la facilidad de tener una administración en la NUBE. ventaja que permite no usar espacio en disco localmente y tampoco se debe disponer de un servidor dedicado para este servicio debido a que todo está almacenado en los servidores de Bitdefender.

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.

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación:

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 v apropiación
- ✓ Analítica institucional
- ✓ Cultura de compartir v 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.

















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 2018, 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.













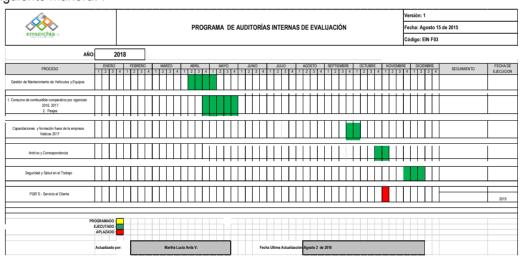




- ✓ Información y Comunicación: Con este componente se verifica que las política, directrices satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, mostrando mejoras en la gestión administrativa procurando que la comunicación sea adecuada y de conformidad a las necesidades de los grupos de interés.
- ✓ 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 aestión.

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 de Sistema Integrado de Gestión SIG de fecha 13 de marzo de 2018, aprobó el Programa Anual de Auditorías Internas proyectado para la vigencia el cual fue modificado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, con la realización de 5 (cinco) auditorías; en consecuencia el programa de Auditorías ejecutó de la siguiente manera: :



Para este periodo se realizaron las siguientes auditorias

Auditoria Gestión Archivo y correspondencia

Se realizó Plan de Auditoria y lista de verificación revisando los procesos, procedimientos y normatividad legal vigente aplicable, se informó al líder del proceso sobre las fechas a desarrollar el ejercicio auditor dando cumplimiento al procedimiento de auditorías internas. En octubre 29 se dio inició el desarrollo de la Auditoria, en el mes de noviembre se llevó a cabo la reunión de cierre presentando el informe, donde se plasmaron las observaciones encontradas como resultado del ejercicio auditor. Se suscribió plan de mejoramiento en diciembre de 2018.



















Auditoria Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se realizó Plan de Auditoria y lista de verificación revisando los procesos, procedimientos y normatividad legal vigente aplicable, se informó al líder del proceso sobre las fechas a desarrollar el ejercicio auditor dando cumplimiento al procedimiento de auditorías internas. En noviembre 27 se dio inició el desarrollo de la Auditoria. en el mes de diciembre se llevó a cabo la reunión de cierre presentando el informe, donde se plasmaron las observaciones encontradas como resultado del ejercicio auditor. Se solicitó por parte de la Oficina de Control Interno la suscripción del plan de mejoramiento.

Auditoria y seguimiento sistema de correspondencia CORRYCOM

Se realizó por parte de la oficina de Control Interno y Gestión Documental en el mes de febrero Auditoria al sistema de correspondencia a cada uno de los funcionarios responsables de su manejo, 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 de la vigencia anterior.

SEGUIMIENTO	PLANES DE ME	JORAMIEN	ITO 2018 AU			
AREA/PROCESO	SUSCRIPCIÓN				SEGUIMIE	-
AREAT ROCEGO	JUDGIAI CICIA	1ER.	2DO.	3ER	4TO	ESTADO
GESTION FINANCIERA	nov-16	mar-17	ago-17	abr-18	oct-18	Ejecutado Pendiente depuracion cuenta 29019002 Anticipos de Avances Recibidos de Terceros a la fecha saldo de \$ 27,369,338
GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	sep-16	mar-17	ago-17	may-18	dic-18	ç
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 pendiente capacitacion Ing Oscar Manejo Softwares planes maestros AA, catastro redes.
GESTION COMERCIAL	ago-17	nov-17	mar-18			Ejecutado - Cerrado
ADMINISTRACION RECURSO HUMANO	sep-17	feb-18	oct-18	mar-19		pendiente
CONTRATACION	oct-17	abr-18	oct-18			Ejecutado - Cerrado
GESTION GPEAC	ene-18	may-18	nov-18	mar-19		Pendiente
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	jul-18	ene-19	jul-19			Pendiente
CONSUMO DE COMBUSTIBLE COMPARATIVO	ago-18	feb-19	ago-19			Pendiente
CAPACITACION Y FORMACION FUERA DE LA EMPRESA - VIATICOS	ene-19	jun-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

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca) Teléfono: 8630248

www.emserchia.gov.co Código Postal 250001















Auditoria Gubernamental Con Enfoque Integral Modalidad Integral Vigencia 2017

Para el mes junio se adelantó por parte de la Contraloría Departamental La Auditoria Gubernamental Con Enfoque Integral Modalidad Integral, Vigencia 2017 en cumplimiento de su Plan General 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 11 de julio 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 16 de julio se envía el análisis a las observaciones con los respectivos soportes.

Posteriormente la empresa recibe el informe de auditoría gubernamental con enfoque integral modalidad integral vigencia 2017 el 26 de septiembre del año en curso, en el que se solicita la suscripción del plan de mejoramiento; el cual es radicado en la Contraloría Departamental el 17 de Octubre de 2018 y aprobado con fecha 14 de noviembre de 2018.

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 que permiten establecer se suscriben los respectivos planes de mejoramiento 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. La entidad cumple de forma completa y bien estructurada 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.

Recomendaciones

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 auditoria, 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 realizarse para esta vigencia encuestas en lo que respecta al clima laboral, a partir de las opiniones de los empleados y su grado de satisfacción, estas se tengan en cuenta para detectar debilidades; lo anterior con la finalidad de ajustar programas y proyectar acciones de mejora.

ORIGINAL FIRMADO

MARTHA LUCIA AVILA V. Jefe Oficina Asesora Control Interno









