

## INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

Jefe de Control Interno:	JANETH TOQUICA POSADA	Periodo Evaluado	De Agosto a Noviembre de 2017
		Fecha de Elaboración	Noviembre 10 de 2017

### 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### Componente Talento Humano

El elemento “Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos” se fortalece permanentemente a través de la socialización de los principios y valores definidos en el Código de Ética de EPA ESP, haciendo uso de los diferentes medios de difusión interna y de la realización de talleres, jornadas de reflexión y de sensibilización en las que participan los líderes de los procesos y sus grupos de apoyo sin importar tipo de contratación.

Se cuenta con políticas, programas, planes y manuales de funciones definidos; para cada vigencia se genera cronograma y se da ejecución del plan de capacitación, programa de bienestar social e incentivos, además se realizan actividades adicionales a las inicialmente planeadas y en desarrollo del Sistema de Gestión y Seguridad en el trabajo.

#### Manual de Funciones y competencias

Las resoluciones con nuevos cargos se encuentra publicado en la pagina web en el siguiente link <http://www.epa.gov.co/resoluciones-epa> con las funciones de cada uno de los nuevos cargos de la EPA

#### Plan de Capacitación

Se desarrollaron temas de formación en higiene postural, Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, capacitaciones en OSAS 18001, Riesgo Público, Riesgo Físico, Atención al cliente, entre otros.

El total de funcionarios capacitados en temas relacionados con Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo fueron 609 trabajadores.

El total de empleados capacitados por parte de la oficina de Talento Humano fueron 421 y en competencias un total de 329 funcionarios

#### Programa de Inducción y Reinducción

La empresa con un programa de inducción y reinducción documentado en el que se definen alcance, objetivos, responsables, contenidos, temas y actividades por parte de la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizó inducción y reinducción a un total de 289 funcionarios.



## JORNADA DE CAPACITACIÓN PARA FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE EPA



Empresas Públicas de Armenia adelantó el programa de capacitación para fortalecer el componente laboral en funcionarios y contratistas de la entidad, oportunidad para que los trabajadores mejoren su calidad de vida y puedan generar sinergia y trabajo en equipo. Precisó la Gestora de Talento Humano “la mejor compensación que uno encuentra en capacitaciones como esta es que las personas les dan ejemplo a sus compañeros y se aprovecha la oportunidad de ser cada vez mejor. Trabajo en equipo es el curso que se dictó en todas las dependencias de la entidad. Programa de formación integral y desarrollo humano.

### BIENESTAR SOCIAL

Familia EPA celebró día de Amor y Amistad

La sede campestre de la empresa en la vereda el caimo, sirvió de marco para la celebración del día del Amor y la Amistad, evento realizado por la subgerencia administrativa, gestión talento humano y el sindicato de la empresa, oportunidad que sirvió para resaltar los valores de la empresa, son el reflejo del compromiso y el trabajo en equipo, durante la jornada, se realizó concurso de talento EPA que premió a los mejores artistas, en categorías de canto y baile. Se realizó entrega de los ganadores del “Desafío EPA 2017”





## Componente Direccionamiento Estratégico

Empresas Publicas de Armenia ESP, mantiene el fortalecimiento en la implementación de los acuerdos y compromisos.

Actualmente los procesos de manera articulada se encuentran revisando la caracterización de su(s) proceso(s), así como, su puesta al día en cada uno de los componentes de Calidad, los cuales incluyen (actividades, procedimientos, riesgos, acciones, indicadores, quejas y reclamos, etc).

Se encuentra actualizada la política de calidad, los objetivos de calidad, la política de riesgos y los riesgos institucionales y de corrupción.

La Visión, está siendo abordada desde sus proyectos y metas, con respecto a objetivos institucionales estos están en el Plan de Desarrollo, siendo 5 líneas de desarrollo y estos mismos del Sistema de Gestion Integrado, donde las acciones y metas, están explícitos en el

Plan de Acción. y proyectos de inversion.

### Planes y programas

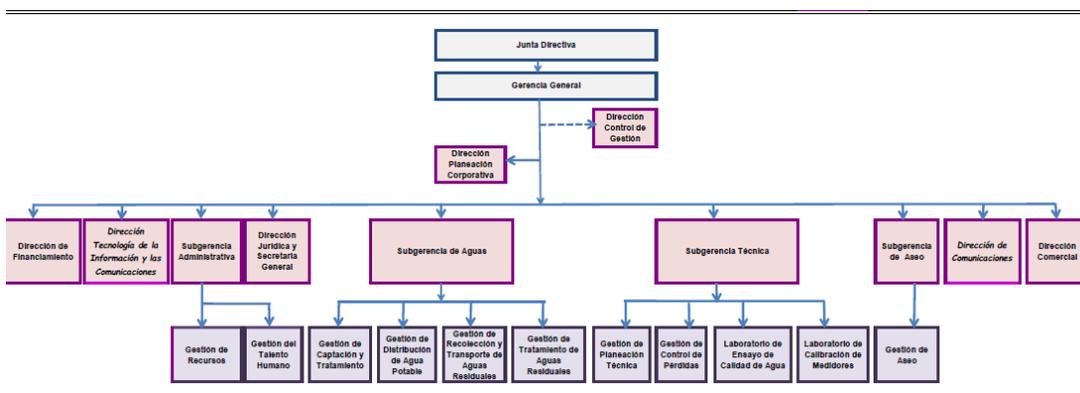
Los planes de acción de acuerdo a su vigencia, son evaluados con corte a 31 de diciembre y los resultados se encuentran publicados en la página web de la Entidad.  
<http://www.epa.gov.co/>

### Modelo de operación por procesos

El Sistema Integrado de Gestión de EPA ESP se mantiene implementado con un enfoque por procesos de acuerdo con lo establecido en las normas de calidad NTCGP: 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno-MECI, lo cual garantiza el funcionamiento integrado de los dos estándares, lo que facilita el conocimiento y aplicación de los elementos: “Modelo de Operación por Procesos”, “Indicadores de gestión”- Se cuentan con las hojas de vida respectivas , las que definen objetivos, fórmulas de cálculo, rangos de calificación y la periodicidad de la medición, cada proceso es responsable de realizar reportes, cambios o ajustes cuando lo considere necesario. “Políticas de Operación” Estan definidas y documentas en cada uno de los 19 procesos, los procedimientos se difunden a través de cada caracterización y “Estructura Organizacional”.

### Estructura Organizacional

La estructura organizacional de EPA ESP está definida y publicada en la página web de la Entidad. Los manuales de funciones ha sido adoptados mediante Resolución publicados <http://www.epa.gov.co/>



### Componente Administración de Riesgos.

Se pudo constatar durante el desarrollo de las auditorias de cada uno de los procesos, que se ajustó la administracion del riesgo integrando seguimiento y medicion en periodos establecidos, para los riesgos de gestion, corrupcion y financieros debidamente documentados periodicidad de control.

Se confirmó la veracidad de la informacion reportada en el informe anterior y se evidenció que se realizaron los ajustes pertinentes a traves de los diferentes medios de publicacion de la empresa en la intranet y demas medios de comunicaciones que maneja la empresa, esto con el apoyo de la Direccion TIC y Comunicaciones.



## Mapa de Riesgos y controles Institucional –

Se comprobó que de un total de 19 procesos, cada uno presenta la información de manera oportuna con fechas de implementación. Se identifican 55 riesgos, relacionando 70 “controles”, 64 “acciones” y 74 indicadores. En las “Opciones de manejo” de los riesgos, se presenta el siguiente comportamiento:

Reducir el riesgo: 19 ítems

Evitar: 4 ítems

Compartir: 2 ítems

Transferir: 3 ítems

Asumir o reducir el riesgo: 4 ítems

Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo: 4 ítems

Evitar o reducir: 14 ítems

Reducir y compartir el riesgo: 5 ítems

Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, se identifican:

52 riesgos, relacionando 46 Tipos de control, preventivos, 3 detectables y 3 correctivos y en cuanto a evaluación del riesgo el siguiente resultado:

Inaceptable: 1 ítems

Importante: 9 ítems

Moderado: 25 ítems

Tolerable: 9 ítems

Aceptable 2, adicionalmente 72 indicadores.

Los riesgos de gestión, financieros y de corrupción identificados en cada uno de los procesos obedecen a la plataforma estratégica de la empresa, manifiestan los líderes de los procesos que una vez revisados los riesgos, no presentan cambios de acuerdo a la medición y seguimiento realizados.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

### GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Logro de la empresa con respecto al avance consolidado, sin embargo se identificó que la debilidad más diciente fue lo relacionado con la socialización, presentación y publicación de indicadores a través de los medios de comunicación con que cuenta la empresa.

RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES. En razón al acatamiento de la Ley la cual hace alusión a la facilidad de acceso por parte de los usuarios (comunidad en general) a los trámites y servicios que presta la entidad a través de la página web, redes sociales y demás medios de comunicación legalmente válidos y que necesariamente deben estar disponibles, la empresa trabaja en este tema. A la fecha no se tiene ningún trámite en línea.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. Actualmente la empresa adelanta actividades puntuales que aseguran el fortalecimiento de la atención al ciudadano como son, la publicación en la página web sobre la normatividad vigente, requisitos legales vigentes que reglamenta el trámite de las PQRDS, lo mismo que la existencia de un Punto de Atención al Ciudadano ubicado en la Dirección Comercial que cuenta con los elementos básicos para su adecuado funcionamiento.

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Implementación y avance logrado de forma consolidada en lo transcurrido en 2017, la empresa a través del Sistema de Gestión Integrado (SGI), se compromete a través de la mejora continua a seguir fortaleciendo su comunicación tanto interna como externa de la

empresa permitiendo así el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.

CÓDIGO DE ETICA.

Resolución No. 536 de Octubre 2 de 2017 Por medio la cual se actualiza el Código de Ética elaborado de manera participativa al igual que la publicación de valores y principios de la entidad a través de mensajes en la Intranet de la empresa.  
[https://intraepa.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=featured&Itemid=101](https://intraepa.gov.co/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=101)

## 2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

### Autoevaluación Institucional

La Dirección Control de Gestión de la entidad en coordinación y concertado con los líderes de los procesos se realizan reuniones cuyo objetivo es revisar, analizar y proponer los ajustes pertinentes a los procedimientos, seguimiento y medición (indicadores de gestión), planes de mejoramiento, entre otros; con respecto a los hallazgos y/u observaciones producto de las auditorias internas y externas para el mejoramiento continuo de los procesos.

### Políticas de Operación

El Sistema de Gestión Integrado cuenta con una plataforma donde se plasma la política de operación del proceso de Direccionamiento Estratégico que garantiza las actividades y el cómo se han de llevar a cabo los procesos y procedimientos para garantizar la calidad y la buena marcha de los mismos; cuando se presentan cambios se actualiza el documento para adecuarlo a los ajustes o modificaciones.

La empresa tiene claramente definidas sus políticas de operación, las cuales le permiten encaminar su actuar de manera planificada, articulada y coordinada, a través de su modelo de operación por procesos.

Permanentemente y a través de asesoría y acompañamiento se reitera la necesidad de que los líderes de los procesos orienten ejercicios de autoevaluación para determinar la necesidad de actualizar procedimientos y revisión de mapa de riesgos y controles, mapa de riesgos de corrupción y planes de mejoramiento.



Inicio | Intranet | Ventanilla Unica | Manuales | Diligenciar Encuesta Gestion Control | LECA

**Intranet**

Ingreso de Usuarios  
Hola, Mariela Monroy Ospina  
[Desconectar](#)

**Menu**

- ACTUALIZATE CON TIC
- MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)
- SISTEMAS DE INFORMACION GEOGRAFICO (SIG)
- SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)
- SISTEMA UNICO DE INFORMACION (SUI)
- COMITÉS EPA
- MESA DE SERVICIOS
- MANUAL DE LA INTRANET
- SINTRAPEA

**Circular Informativa**  
Publicado el Jueves, 09 Noviembre 2017 17:45 |

Departamento Administrativo de Bienes y Suministros  
CIRCULAR No. 45  
Armenia 09 de Noviembre de 2017

**CORREO**  
Offline

www.epa.gov.co

**EPA** EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP  
La empresa de todos!

**54 CUIDANDO DE TODOS Años**

Inicio | Institucional + | Obras y Proyectos + | Buen Gobierno + | Contratación + | Trámites y Servicios + | Gestión Social y Ambiental + | Prensa + | Atención a la Ciudadanía +

Síganos: Buscar en el sitio...

Select Language

Descarga nuestra APP

**AGUA = MÁS VIDA**  
HOY Y SIEMPRE CUIDAR EL AGUA ES DEBER DE TODOS.

**Documentos públicos**

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Informes
- Manuales
- Publicaciones
- Videos
- Desconectado

**Leyes, Decretos y Resoluciones**

- Normatividad
- Leyes Ordenanzas y acuerdos
- Decretos
- Resoluciones y Circulares

Verifique la identidad del personal técnico de EPA  
Viernes, 10 Noviembre 2017

Empresas Públicas de Armenia ESP alerta a todos los ciudadanos para que verifiquen siempre la identidad de los técnicos de EPA ESP

Superservicios  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

La empresa controla y direcciona las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través de la plataforma de PQRDS.



[https://intraepa.gov.co/index.php?option=com\\_formasonline&formasonlineform=FormalInicioFunc](https://intraepa.gov.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormalInicioFunc)

**RESUMEN DE PQRDS** 2017  
 AREA: Todos

Consolidado Total:  
**4274**

PQRDS Abiertos	A tiempo					Próximos a Vencerse				Vencidos			Finalizados		Cancelados	
<b>0</b>	<b>160</b>					<b>18</b>				<b>18</b>			<b>4012</b>		<b>66</b>	
Físicos	Web	Asignados	En Trámite	Pendiente Respuesta	Devueltos	Asignados	En Trámite	Pendiente Respuesta	Devueltos	Asignados	En Trámite	Pendiente Respuesta	Devueltos	A Tiempo	Vencidos	
0	0	157	0	0	3	18	0	0	0	12	0	0	6	3864	148	

PQRDS de los últimos 30 días

Historial de PQRDS    Limpiar    Generar Reporte PDF    Generar Reporte Excel

PQRDS Enviados

Offline

## INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo al modelo de operación, los 19 procesos tienen establecidos indicadores de gestión, cuyos resultados han permitido la toma de decisiones con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados por cada unidad organizativa; además, se realizan reportes de medición trimestral, los cuales son administrados por el proceso de Planeación Corporativa. Adicionalmente, de acuerdo a las necesidades de los procesos se han adelantado actualizaciones o ajustes en las hojas de los indicadores con la finalidad de evidenciar el cumplimiento de los objetivos.

**Empresas Publicas de Armenia ESP**  
 Resultados del Cuadro de Mando Integral o B.S.C.  
 Vigencia 2016.

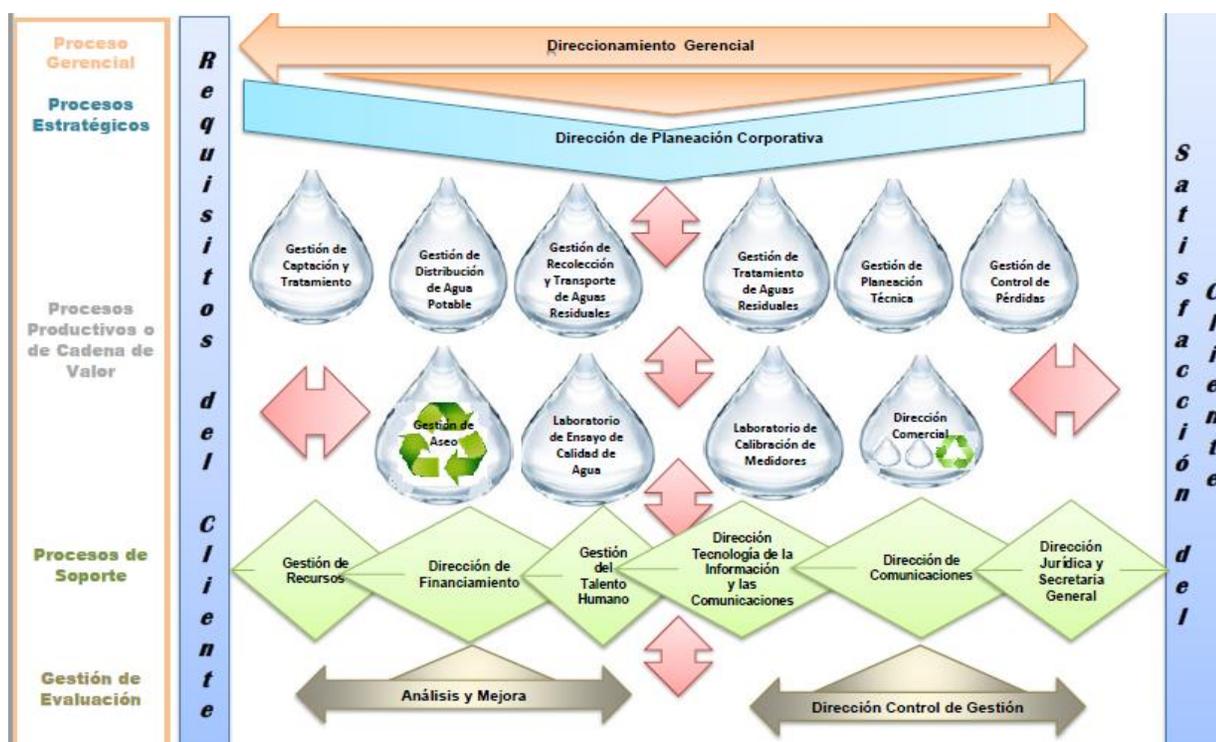
Perspectiva Financiera 30%	Eficiencia presupuestal 5%			Utilidad Neta 5%			Aumento de No. de Usuarios 10%			Eficiencia 10%			Resultado
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	
	89%			4%			5%			98%	99%	98%	26%
	3%			3%			10%			10%			
Perspectiva Cliente 30%	PQRS 20%			Satisfacción del Cliente 2,5%			Cobertura 2,5 %			Continuidad 5%			Resultado
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC							
	5%			3%									16%
Perspectiva interna o Gestion 30%	Gestion de Procesos 5%			Gestion Ambiental 5%			IANC 10%			IRCA 10%			Resultado
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC							
	87%			89%									25%
	5%			5%									
Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo 10%	CAPACITACIÓN AL PERSONAL 5%						Resultado						
	ASEO		ACU		ALC								
			1%										1%
	Valor Total						68%						

## FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL

Mediante espacios concertados con los líderes de los procesos y se han seguido realizando acciones en procura de que el personal se apropie del autocontrol, la autogestión y la autorregulación como parte fundamental de la cultura institucional.

Se continúa sensibilizando en la cultura del autocontrol en la entidad, realizando charlas en el marco de las visitas de auditoría realizadas a las diferentes Dependencias, con el fin de divulgar y sensibilizar a los funcionarios.

### Gestión por procesos



### Auditoría Interna

En cuanto a la evaluación independiente vigencia 2017 se han consolidado 17 informes presentados por la Oficina de Control Gestión, estas actividades se ejecutaron conforme al cronograma establecido en la vigencia, aprobado por el Gerente General en el mes de enero de 2017, y en general informes de Ley.

En los reportes de las auditorías se exponen los resultados de los ejercicios de seguimiento a los planes de mejoramiento tanto internos como externos, (que por ley se deben realizar) observaciones, sugerencias y/o recomendaciones, generadas en aspectos en los que se evidencie debilidad, y necesidad de ajustes y/o mejoras. De igual manera se mencionan fortalezas para logros y mejora continua, de la gestión y progreso institucional.



## Planes de Mejoramiento

La Dirección Control de Gestión asesora y acompaña a los procesos en la formulación de las acciones de mejora de los planes de mejoramiento derivados de las auditorías y diversos seguimientos que los líderes soliciten, el cual se puede evidenciar en las carpetas individuales por cada proceso.

### Para fortalecer:

- Es necesario documentar los compromisos mediante actas de reunión para facilitar el seguimiento y autoevaluación a los documentos antes mencionados.
- Los líderes de los procesos deben continuar con la revisión, análisis y presentación de soportes y evidencias de las actividades de mejoramiento que no se han cumplido y sus términos están vencidos.

## 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### Información y Comunicación Interna y Externa

La empresa cuenta con los siguientes mecanismos de recolección de información:

Aplicativo Sistema Aqualiti

Página institucional [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co).

Intranet incluye el link Sistema de Gestión integrado.

Buzones de sugerencias, con cobertura en toda la empresa.

Línea 116 con atención y recepción de PQRDS de manera inmediata.

Conmutador con sus respectivas extensiones.

Portal web en las periodicidades definidas en la gerencia general a través de la Dirección Comunicaciones y de acuerdo a necesidades requeridas- políticas de transparencia e implementación de la estrategia de gobierno en línea GELT.

### Fuentes de Información Interna

- Los canales de comunicación interna son los siguientes:
  - Intranet
  - Intranet
  - Correo electrónico

La empresa creó un link de Actualízate con TIC dentro del Sistema de Gestión Integrado para garantizar la transparencia de la información, teniendo en cuenta el cumplimiento de la ley 1712 de 2014.





#### 4. DIFICULTADES

Los funcionarios de Control de Gestión no tienen acceso o perfiles de consulta a algunos sistemas de información de la empresa.

Falta mayor compromiso en la apropiación de la estrategia GEL.

Falta de asignación de recursos humanos, técnicos y tecnológicos en el presupuesto para desarrollar los respectivos componentes.

Los trámites en línea se encuentran en proceso de implementación pero se evidencia lentitud para dar cumplimiento con lo establecido en la norma, a la fecha no tenemos ningún trámite en línea.

#### 5. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- El Sistema de Control Interno se ha fortalecido a partir de los informes de seguimiento y auditorías efectuadas por la oficina de Control Gestión generando planes de mejoramiento por procesos, actualizando los mapas de riesgos y controles, optimizando el uso de los recursos de la entidad, entre otros.
- La evaluación y seguimiento como rol de la oficina de Control Gestión permite a la entidad: Identificar los puntos débiles y las fortalezas del Sistema de Control Interno, definir e implementar acciones oportunas para mejorar los procesos, fortalece la cultura de autocontrol.
- Se realizaron autoevaluaciones periódicas a los riesgos y sus respectivos controles para garantizar la generación de una cultura de gestión de riesgo al interior de cada proceso, generando en los líderes de procesos: Identificar los riesgos claves que afectan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, identificar los procesos susceptibles de posibles actos de corrupción, determinar la probabilidad, sus consecuencias e impactos y establecer las acciones para mejorar los controles existentes o crear nuevos controles.



Original firmado



---

JANETH TOQUICA POSADA  
DIRECTORA CONTROL DE GESTION  
Firma

