

## INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

Jefe de Control Interno:	JANETH TOQUICA POSADA	Periodo Evaluado	De Marzo 12 de 2017 a Julio 11 de 2017
		Fecha de Elaboración	Julio 08 de 2017

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

#### Componente Talento Humano

##### **Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos:**

En la inducción al personal entrante se socializa la política de ética y confidencialidad, sin embargo es necesario la reformulación y capacitación de la misma.

De igual forma el proceso de control de gestión, en el rol de liderazgo estratégico y enfoque hacia la prevención, se realizan mesas de trabajo, talleres y charlas relacionadas con el tema

##### **Manual de funciones, competencias y requisitos**

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 establecieron compromisos de capacitación al personal con los líderes de los procesos enfocada a mejorar las competencias, generando certificados de asistencia y evaluando la eficacia y eficiencia en la aplicación de conocimientos adquiridos en el trabajo ejecutado.

Se realizaron talleres a los diferentes grupos de la empresa sobre “Duelos en las diferentes etapas de la vida”, se les dictaron capacitaciones en protocolo.

Se realizó capacitación en gestión documental” Por medio del cual se dió a conocer los instrumentos archivísticos que describen los procesos y procedimientos de la gestión documental”

Con el apoyo del cuerpo de Bomberos Voluntarios, La Cruz Roja Colombiana, La oficina Municipal de Gestión del Riesgo, La secretaria de Infraestructura de la Alcaldía de Armenia y la Administradora de Riesgos Laborales se realizó el primer simulacro por daño estructural en los tanques de Corbones. La acción organizada por el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de EPA ESP busca promover la prevención y fortalecer los planes de emergencia que marcan la diferencia ante las situaciones de riesgo en la entidad.

Durante la actividad se informó a funcionarios y contratistas, sobre las rutas de evacuación y los puntos de encuentro, además de las pautas para actuar ante un siniestro para cada persona fortalezca su capacidad de reacción y pongan en práctica la auto protección en todo momento.

Se invitó a los funcionarios a participar en la conferencia de Actitud Positiva oreintada por el doctor Alexander Cardona donde brindó información sobre crecimiento personal en los diferentes ámbitos de nuestra vida.



### **Programa de Inducción y Reinducción**

Se realiza inducción a los funcionarios que ingresaron a la entidad para cubrir las diferentes necesidades requeridas por los procesos

### **Programa de Bienestar**

La unidad de Talento Humano lideró integración del día del trabajador como reconocimiento a la ardua labor que desempeñan los trabajadores de la empresa en donde y se reconocieron y premiaron los mejores empleados.  
Celebración del día de la secretaria con una integración reconociendo la importante labor ejercida por las secretarias.

Se invitó a los funcionarios a participar en tamizaje en riesgo cardiovascular, que consistió en la toma de presión, peso e índice de masa muscular corporal.

Se realizó la caminata ecológica al valle de maravelez con los funcionarios y sus familias un domingo en donde pudieron apreciar el paisaje cafetero

Empresas Públicas de Armenia ESP hizo un sentido homenaje a los hombres que laboran en la entidad y que diariamente entregan su amor y compromiso con la ciudad. A todos ellos en la conmemoración Del día de San José.

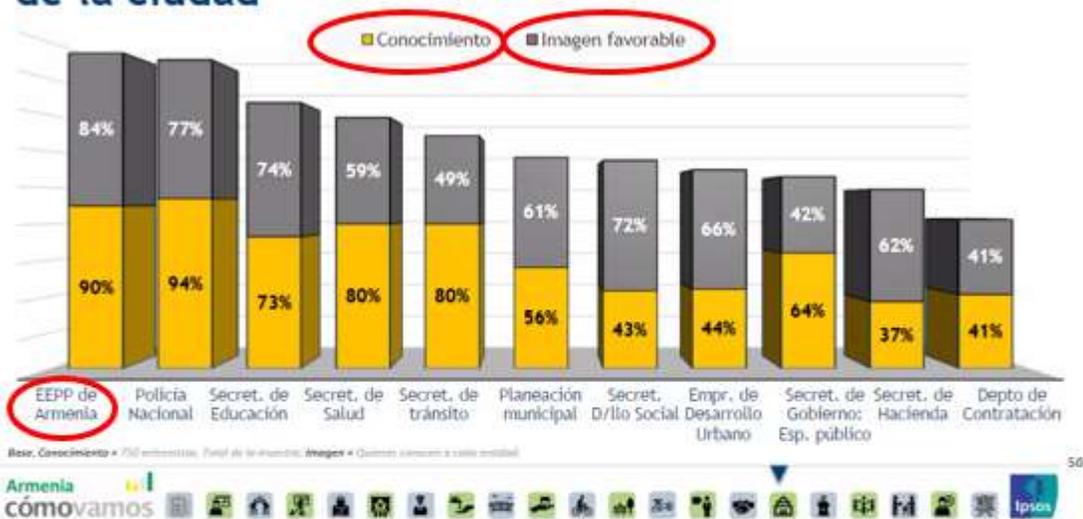


### **Componente Direccionamiento Estratégico**

Las Empresas públicas de Armenia obtuvo el 90% Como empresa reconocida por la ciudadanía y el 84% de imagen favorable .



## Conocimiento e imagen de entidades de la ciudad



"Estos resultados se constituyen en un reto para continuar siendo una de las empresas más queridas y admiradas por los armenios. Como entidad debemos persistir en el empeño de ofrecer cada día un mejor servicio". El gerente de la entidad agradeció a cada uno de los empleados que hacen posible la buena prestación del servicio y especialmente, a los usuarios que ven el esfuerzo y el trabajo de EPA ESP para ser la empresa de todos.

"Bajo el liderazgo del Alcalde Carlos Mario Álvarez Morales seguiremos mejorando cada uno de los indicadores, que son motivo de orgullo por el esfuerzo de brindar agua potable a todos nuestros usuarios y en convertir a la ciudad en la capital más limpia de Colombia".

Armenia Cómo Vamos tiene el propósito de realizar un seguimiento a la calidad de vida en la capital quindiana a través de análisis de indicadores de percepción e indicadores técnicos estadísticos y fue realizada por varias entidades públicas y privadas como son la Cámara de Comercio de Armenia y Quindío, la Fundación Corona, Empresa de Energía del Quindío EDEQ, Universidad Alexander Von Humboldt, Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío, La Crónica del Quindío, Universidad del Quindío, Comfenalco Quindío.

### Planes y programas

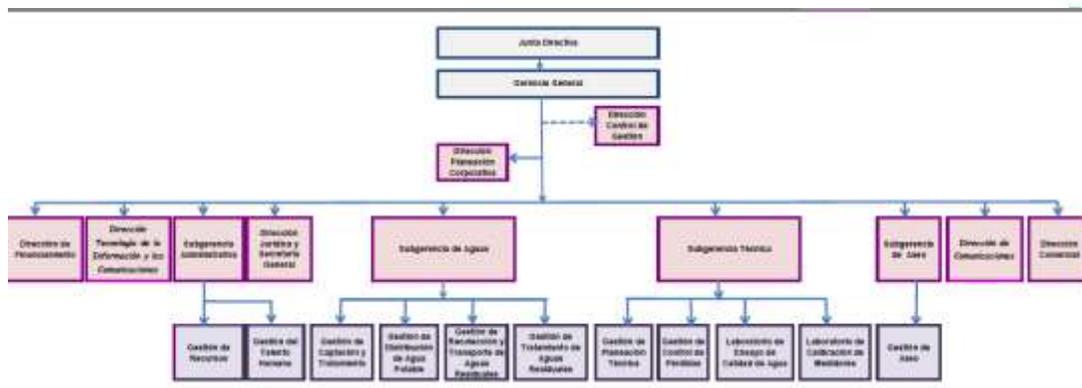
Componente: Mas ciudad. Programa: Servicios públicos...más cerca de ti. Indicador de resultado: Porcentaje de cumplimiento de los procesos de fortalecimiento institucional. Subprograma: Gestión de calidad para los servicios públicos. Meta de producto de subprograma Plan de desarrollo 2016-2019. Proyección de avance en la implementación de los requisitos establecidos en la NTC-ISO 14001 para 2017 es del 20%

### Modelo de operación por procesos

Se evidencia constante movimiento del Sistema de Gestión Integrado, a través de los correos informativos de los cambios que se han efectuado en cada uno de los procesos en la documentación.

### Estructura Organizacional





## Componente Administración de Riesgos

Los riesgos de gestión, financieros y de corrupción identificados en cada uno de los procesos obedecen a la plataforma estratégica de la Empresa

En cuanto a la administración de riesgo se cuenta con la metodología estandarizada en el Sistema de Gestión de la Empresa, tanto para los riesgos de gestión, corrupción y financieros. Donde se determina que los líderes de los procesos son los responsables del seguimiento y monitoreo de los mismos, a través de los indicadores o de otros mecanismos.

De acuerdo al Decreto Unico Reglamentario 648 de 2017 el rol de las oficinas de control interno es la evaluación de los riesgos, actividad que se viene realizando en las auditorias realizadas a la fecha.

PROCESO	VALORACIÓN
Dir. Jurídica y Secretaria General	Puede pasar a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)
Dir. Financiamiento	No se identifica disminución del riesgo, por lo tanto se mantiene el resultado
Dir. Comercial	Puede pasar a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)
Sub. Aseo	Se mantiene el resultado antes de controles
Dir. Planeación Corporativa	Se mantiene el resultado antes de controles
Sub. Administrativa	
<i>Gestión Talento Humano</i>	No hay actualización, ni ajustes, pese a las recomendaciones auditorias anteriores
<i>Gestión Recursos</i>	No es posible realizar valoración del riesgo, porque la formulación del riesgo obedece a actividades de TICS, área que se creó en el 2016
Sub. Técnica	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Gestión Control Perdidas</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Lab de Ensayos en Calidad del Agua</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Lab de Calibración de Medidores</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Gestión Planeación Técnica</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
Sub. de Aguas	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Gestión Distribución</i>	Se mantiene el resultado antes de controles
<i>Gestión Tratamiento Aguas Residuales</i>	No hay coherencia de los controles y acciones
<i>Gestión Recolección y Transporte</i>	cumplimiento parcial en controles y acciones
<i>Gestión Captación y Tratamiento</i>	Pendiente implementación de los indicadores y cumplimiento de metas

1. Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana.

En el siguiente link <http://www.epa.gov.co/anticorrupcion> se puede consultar los anexos y seguimientos del plan anticorrupción.

Misión EPA, E.S.P,

Comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos, para la satisfacción de las demandas ciudadanas”.

Vision EPA E.S.P.

Se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basado en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo, integral de la region.

Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación Empresas Publicas de Armenia ESP.

Trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y no domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, el manejo de los impactos ambientales, comprometida con: el mejoramiento continuo de sus procesos, la satisfacción de los clientes, la prevención de lesiones y enfermedades en sus grupos de interés y el cumplimiento de la legislación aplicable a su gestión”.

## 2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

### Autoevaluación Institucional

En las auditorías se hace énfasis en la autoevaluación y el monitoreo que se le debe realizar a la operación de las actividades a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, procedimiento, proyecto, plan y/o programa, teniendo en cuenta los indicadores de gestión, el manejo de los riesgos, los planes de mejoramiento, entre otros.

### Políticas de Operación

En el Aplicativo INTRAWEB se pueden consultar las caracterizaciones, lineamientos, guías, procedimientos, manuales y formatos asociados a todos los procesos de la Entidad, lo que permite identificar los métodos, los puntos de control para realizar las tareas, la asignación de responsabilidades y la autoridad en la ejecución de las actividades. Lo anterior, ayuda a identificar la forma de operación de los servidores de la Entidad así como entender la dinámica requerida para el logro de los objetivos y obtención efectiva de los servicios.

Las actualizaciones de los documentos se informan a todos los servidores, a través del Correo electrónico en cumplimiento de la Política de Operación del Proceso de Direccionamiento Estratégico. Los documentos y formatos actualizados deben ser empleados a partir de la respectiva socialización, con el apoyo de los líderes de los procesos.

### Indicadores de Gestión



 <b>Empresas Publicas de Armenia ESP</b> <b>Resultados del Cuadro de Mando Integral o B.S.C.</b> <b>Vigencia 2016.</b>													
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%			
	3%			3%			10%			10%			
Perspectiva Cliente 30%	PORS 20%			Satisfacción del Cliente 2,5%			Cobertura 2,5 %			Continuidad 5%			Resultado
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC							
	5%			3%									
Perspectiva Interna o Gestión 30%	Gestión de Procesos 5%			Gestión Ambiental 5%			IMAC 10%			IRCA 10%			Resultado
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC							
	87%			89%									
	5%			5%									
Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo 10%	CAPACITACIÓN AL PERSONAL 5%												Resultado
	ASEO			ACU			ALC						
				1%									
Valor Total												100%	

## FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL

Se fortaleció mediante los siguientes mecanismos

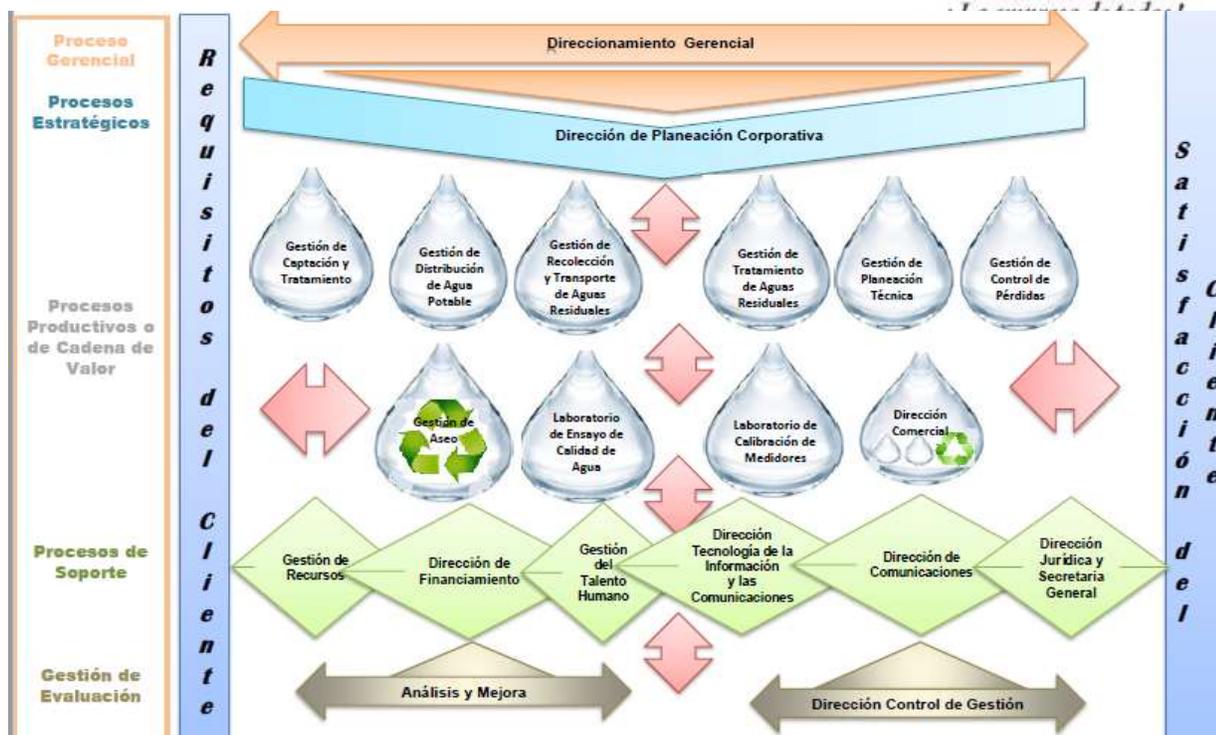
1. Fomentar la formulación de Planes de Mejoramiento por Autocontrol:
2. Seguimiento plan mejoramiento CMA
3. Mesas de trabajo con los diferentes grupos.

Se identifica a través de encuesta con las debilidades identificadas a lo largo del año, se analizan los datos consolidados y se genera informe que es enviado a la gerencia.

La oficina de control gestión desarrolló las siguientes actividades:

- Divulgación a través de la Intranet mensajes alusivos al autocontrol.
- Medición del grado de conductas asociadas al autocontrol en el trabajo, mediante encuesta aplicada a un 20% del total de trabajadores de EPA ESP sin importar tipo de contratación.
- Durante el desarrollo de las auditorías se generaron espacios con el fin de retroalimentar la capacidad de cada servidor público independientemente de su nivel jerárquico para autoevaluar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos.
- Talleres con cada grupo de trabajo





## Auditoría Interna

Se ha dado cumplimiento a cabalidad con el plan de auditorías, es decir a la fecha se han ejecutado las siguientes:

- Jurídica
- Financiamiento
- Comercial
- Aseo
- Planeación Corporativa
- En este momento se esta adelantando la auditoría de la subgerencia administrativa

Se ha ejecutado el 50 % de las auditorías programadas para el año 2017, La Evaluación Independiente, se ejecuta a través de dos elementos:

- Evaluación del Sistema de Control Interno: Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno, bajo los parámetros del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en cumplimiento de los Decretos 2145 de 1999 y 153 del 24 de enero de 2007. Se presentan y publican los informes cuatrimestrales del Estado del sistema de control interno.
- Auditoria Interna: En la vigencia 2017 se han realizado auditorias a los 9 de los 18 procesos de la empresa, las actividades se realizan con el equipo de Control de Gestión, realizando un programa de auditoria, el cual se cumple a cabalidad, realizando reunión de apertura y cierre. El desarrollo de la auditoria se realiza con los siguientes medios:

- Entrevistas
- Mesas de trabajo
- Reuniones.
- Trabajo de campo.

-Entre otros...

### Planes de Mejoramiento

En cada una de las auditorías se realiza seguimiento de los compromisos establecidos por los líderes de los procesos en los planes de mejoramiento.

## 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### Información y Comunicación Interna y Externa

#### 3.1.1 Fuentes de Información Externa

##### 3.1.1.1 peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos

La Entidad tiene identificados los mecanismos de recolección de información externa, los cuales son:

1. Apps web para la recepción de PQSR's.
2. Línea 116
4. Sistema para el registro y gestión de correspondencia
5. Buzón PQRDS
6. Atención presencial

RESUMEN DE PQRDS		2017														
AREA		Todos														
Consolidado Total:														<b>2714</b>		
PQRDS Abiertos		A tiempo				Próximos a Vencerse				Vencidos				Finalizados		Cancelados
<b>0</b>		<b>223</b>				<b>35</b>				<b>13</b>				<b>2380</b>		<b>63</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	221	0	0	2	35	0	0	0	7	1	0	5	2295	85	

Esta pendiente la implementación, por parte de algunos líderes de procesos, del procedimiento de cierre de PQRDS en el aplicativo, es por este motivo que aparecen vencidos.

#### 3.1.2 Fuentes de Información Interna

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

El área de comunicaciones ha generado políticas para el uso de cada uno de ellos



## 4. DIFICULTADES

Se están actualizando las directrices del Plan Gobierno en Línea Territorial a través del PETI, retrasando un poco el cronograma de trabajo

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

## 5. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- El proceso de Control de Gestión contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, dándole cumplimiento al Decreto 648 de 2017, es decir al liderazgo estratégico y al enfoque hacia la prevención, a través de la evaluación y seguimiento de las actividades que se desarrollan en los procesos.
- Se enfatiza en las auditorías la buena implementación de los indicadores y los beneficios que estos traen en la oportunidad y toma de decisiones.
- Se cuenta con la matriz de racionalización de trámites publicado en la página web, aunque está pendiente aplicar la estrategia de racionalización de trámites en el aplicativo del SUIT.
- Se sugiere fortalecer la aplicación de políticas de administración de riesgo y capacitar a los servidores públicos en el monitoreo y seguimiento a los riesgos para minimizar el impacto que generaría si se llegaran a materializar.

Original firmado

---

JANETH TOQUICA POSADA  
DIRECTORA CONTROL DE GESTIÓN  
Firma

