



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

Emquilichao E.S.P.

CONTROL INTERNO

Marzo 12 de 2016 – Julio 12 de 2016

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011



El presente informe, se rinde con base en la actualización del Modelo de Control Interno MECI, de acuerdo a lo estipulado en el decreto 943 de mayo de 2014, y cumpliendo lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, para la Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao EMQUILICHAO E.S.P en el periodo comprendido entre Julio 12 de 2016 a Noviembre 12 de 2016.



Tabla de contenido

MODULO 1. PLANEACION Y GESTION	4
1.1. Componente de Talento Humano	4
1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos	4
1.1.2 Desarrollo del Talento Humano	5
1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico	13
1.2.1 Planes, Programas y Proyectos	13
1.2.2 Modelo de Operación por procesos	14
1.2.3 Estructura Organizacional	14
1.2.4 Indicadores de Gestión	15
1.2.5 Políticas de Operación	16
1.3 Componente Administración del Riesgo	16
1.3.1 Políticas de administración del riesgo	16
MODULO 2. EVALUACION Y SEGUIMIENTO	17
2.1 Componente Autoevaluación Institucional	17
2.2 Componente de Auditoria Interna	17
2.3 Componente Planes de Mejoramiento	17
EJE TRANSVERSAL 3. INFORMACION Y COMUNICACION	18
3.1 Información y Comunicación Interna y Externa	19
3.2 Sistemas de Información y Comunicación	19



MODULO 1. PLANEACION Y GESTION

1.1. Componente de Talento Humano

1.1.1. *Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos*

En el mes de septiembre se realizó la socialización de la Evaluación de Competencias y Habilidades Laborales al personal de los siguientes niveles: profesionales Universitarios, Técnicos Administrativos y Auxiliares Administrativos.

Se aprovechó la socialización para realizar una Re inducción, ya que en esta oportunidad se hizo un recorrido por todo el aspecto estratégico de la empresa.

Se realizaron los siguientes acuerdos en el periodo de Julio a Noviembre:

- Acuerdo 007 del 28 de Junio de 2016 “Por medio del cual se efectúan unos traslados al presupuesto de ingresos y egresos de EMQUILICHAO E.S.P. para la vigencia de 2016”.
- Acuerdo 008 del 28 de Junio de 2016 “Por medio del cual se adicionan unos recursos al presupuesto de ingresos y egresos de EMQUILICHAO E.S.P. para la vigencia de 2016.
- Acuerdo 009 del 26 de Julio de 2016 “Por el cual se adoptan los costos de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo aplicables en la áreas de prestación de servicio de EMQUILICHAO E.S.P., con base en la metodología de cálculo establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 735 de 2015, CRA 720 de 2015 y CRA 751 de 2016.
- Acuerdo 010 del 26 de Julio de 2016 “Por medio del cual se adicionan unos recursos de convenio al presupuesto de ingresos y egresos de EMQUILICHAO E.S.P. para la vigencia de 2016.”
- Acuerdo 011 del 14 de septiembre de 2016 “Por medio del cual se adicionan unos recursos al presupuesto de ingresos y egresos de EMQUILICHAO E.S.P. para la vigencia de 2016.”

- Acuerdo 012 del 14 de septiembre de 2016 “Por medio del cual se efectúan unos traslados al presupuesto de ingresos y egresos de EMQUILICHAO E.S.P. para la vigencia de 2016.
- Acuerdo 013 del 14 de septiembre de 2016 “Por medio del cual se adicionan unos recursos de convenio al presupuesto de ingresos y egresos de EMQUILICHAO E.S.P. para la vigencia de 2016.”

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Plan Institucional de Formación y capacitación Periodo Julio – Noviembre de 2016

Nº	MES	DETALLE	Nº ASISTENTES
1	JULIO	JORNADA DEPORTIVA PISTA ATLETICA	27
		SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6
		EVEN TO DE FORMACIÓN: TALLER MANEJO DEFENSIVO VIAL	19
		SOCIALIZACIÓN CONVENIO INTRO	20
2	AGOSTO	JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN TRANSPARENCIA EN LOS ARCHIVOS-FOMENTO DE PAZ	2
3	SEPTIEMBRE	SERVICIO AL CLIENTE	1
		DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, OPERACIÓN Y CLAUSURA DE RELLENOS SANITARIOS	1
		CAPACITACIÓN EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	25
		ACTUALIZACIÓN EN EL MANEJO DE LA PLATAFORMA DE CONTROL FISCAL	2
		REUNIÓN GERENCIA	55
		CAPACITACIÓN PAVCO FONTANEROS	14
4	OCTUBRE	CERTIFICACIÓN EN COMPETENCIAS LABORALES	26

		JORNADA DE SALUD	68
5	NOVIEMBRE	ALINEAMIENTOS DE LA NUEVA PROPUESTA TARIFARIA DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO Y LAS REGULACIONES	3
		CONFERENCIA SOBRE ASPECTOS CLAVES DE LAS NORMAS INTERNACIONALES "NICSP"	5
		CAPACITACIÓN EN PROYECTO DE VIDA, MOTIVACIÓN, TOMA DE DECISIONES Y AUTOESTIMA.	12

PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
BIENESTAR SOCIAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FORTALECIMIENTO SOCIAL	Organización de la oferta de las actividades en las jornadas deportivas y de integración.	Se gestionan de parte del área de Recursos Humanos en las diferentes actividades que se programan los viernes en la tarde como jornada deportiva (Según el cronograma establecido), con el fin de que los funcionarios se integren y participen).
		Capacitaciones con enfoque social	Se efectúan desde el área de recursos humanos en compañía del practicante de trabajo social con el objetivo de desarrollar y promover en los funcionarios habilidades y destrezas que les ayuden a enfrentar diversas situaciones que se nos presentan en nuestro ambiente laboral, personal y social como resolución de conflictos, proyecto de vida, toma de decisiones).
		Espacios de escucha con perspectiva social	Son espacios gestionados desde trabajo social y gerencia con el objetivo de atender las sugerencias, inquietudes y observaciones de los funcionarios de la empresa de tal modo que se pueda cubrir de manera integral sus necesidades.
	AMBIENTE FISICO	Inspección de puestos de trabajo	Periódicamente se hace la revisión de puesto de trabajo, que permitan determinar el clima organizacional.

		Jornada de aseo	Se realiza una vez cada mes, permite hacer un aseo en profundidad de todas las áreas de la Empresa, mejorar el clima organizacional y desechar lo que ya no sirve. Se embellecen las zonas verdes
		Inspección constante de luminarias	Constantemente se revisan las luminarias y se reciben las observaciones de los funcionarios, para que las áreas de trabajo siempre estén iluminadas en forma adecuada.
		Remodelaciones locativas	Se contrata y ejecuta remodelaciones locativas del área de las oficinas de gerencia, área de recepción de gerencia, oficina jurídica, planeación y cuarto de servidos. Se mejora el aire acondicionado, se cambian escritorios, se compran sillas, se mejora la iluminación y ventilación. Mejoras que buscan una ambiente de trabajo más ameno y organizado.
		Inspección planta de tratamiento	Se hace inspección de las condiciones de trabajo de la planta de tratamiento, con el acompañamiento de la compañía de seguros Positiva ARL. Estas inspecciones permiten tener un punto de partida para un plan de mejoramiento constante.
		Inspección del estado de sillas ergonómicas	Se hace inspección del estado de la sillas y se determina que algunas necesitan refracción, se contrata y se mejoran, generando comodidad a los funcionarios, tanto en la sede principal como en la planta de tratamiento.
	VIDA SALUDABLE	Oferta de gimnasio	Se mantiene convenio con dos gimnasios, con oferta en acondicionamiento físico diferentes, DMARSHALL CAMP este tiene una idea innovadora consistente; en entrenamiento militar a campo abierto. SAKURA este gimnasio es dirigido con máquinas. Esta oferta está disponible para todo el personal.

		Participación en evento deportivo	Por parte de la oficina de talento humano de la Alcaldía, para participar en un campeonato de futbol interinstitucional, se participa de manera activa y se hace el respectivo acompañamiento.
		Celebración de fechas especiales	Éstas son actividades que realiza Recursos Humanos en las diferentes festividades, (cumpleaños colectivos, día del trabajo, día de la mujer, día de la madre y del padre).
	PREVENCIÓN DE LA SALUD	Jornada de vacunación	Se programa con la secretaria de salud (Quilisalud) jornada de vacunación dirigida a todo el personal, contra la influenza y tétano.
		Capacitación	La aseguradora positiva ARL hizo una invitación a capacitación sobre riesgo cardiovascular, para lo cual se gestiona los permisos y hace la invitación a personal de la Empresa que padecen patologías de este tipo.
	PREVENCIÓN COLECTIVA E INDIVIDUAL	Jornada de salud	Anualmente, se realiza esta jornada de salud con todas las instituciones que tiene convenio con la empresa con la intención de brindar una atención integral a todos los funcionarios que laboran en la empresa como lo son universidad del Valle, fundación Universitaria de Popayán, Quilisalud, Intro, Comfacauca, Sena, Fundesam, Fundasec, Gimnasio D´ Marshall.
		Inspecciones a los diferentes puestos de trabajo	Semanalmente se realizan visitas a los diferentes puestos de trabajo con el fin de supervisar el uso de los elementos de protección personal, además observar los procesos y atender las solicitudes de los funcionarios.
		Dotación de elementos de seguridad	Se gestiona la compra de los elementos de protección personal de acuerdo a las necesidades de cada área y de acuerdo con la matriz establecida dentro del

			programa de salud ocupacional y se suministran cada que vez que los requiera el trabajador. (guantes carnaza y predator, mascarillas y mono gafas)
		Dotación para épocas de lluvia	Se gestiona la compra de trajes impermeables para épocas de lluvia
		Extintores	Se hace la impacción de extintores y se contrata la recarga y mantenimiento de los mismo. Simultáneamente se hace capacitación de uso y manejo de extintores.
		Pausas Activas	Se coordina por áreas horarios para realizarlas y se incentiva al personal a relazarlas de manera voluntaria.
	ESTRUCTURA EMPRESARIAL	Brigada de Emergencia	De acuerdo al cronograma anual de trabajo de la ARL POSITIVA se realiza capacitación sobre primeros auxilios dirigida a los brigadistas de la empresa, con el fin de entrenamiento y preparación de la Brigada de Emergencia.
		COPASST	Se coordinan las reuniones mensuales para tratar temas pertinentes con la salud ocupacional de la empresa.
		Plan de trabajo de la ARL positiva	La compañía de seguros presenta al inicio de año el plan de trabajo y acompañamiento para con la empresa, el cual se va agotando según lo programado y las necesidades de la Empresa. se han recibido visitas de los diferentes colaboradores y gestores.
		Capacitación	Se recibe por parte del Ministerio del trabajo y la Empresa Gestores del Riesgo invitación a capacitación sobre la creación e implementación del SG-SST. A la cual se asiste el personal de la Empresa que tiene relación con la materia.

		Reporte de accidentes Laborales	Se gestiona con la ARL el respectivo reporte cada vez ocurra un siniestro, se realiza el respectivo acompañamiento a la atención inicial y las ordenes posteriores al AT.
		Novedades de afiliación	Se mantiene al día las novedades de ingreso y retiro de la administradora de riesgos, al igual que las actualizaciones que se puedan presentar. Como incapacidades, cambio de riesgos.
		Acompañamiento	Se presta acompañamiento permanente a los funcionarios en todo lo relacionado con recursos humanos y salud ocupacional, como una política del proceso y los objetivos del mismo.

Salud ocupacional y Programa de Bienestar Social Periodo Julio – Noviembre de 2016

PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	AMBIENTE FISICO	Inspección de puestos de trabajo	Periódicamente se hace la revisión de puesto de trabajo, que permitan determinar el clima organizacional, el riesgo ergonómico, osteomuscular y riesgo físico, sobre dichos informes se adelanta las acciones preventivas y correctivas.
		Jornada de aseo	Se realiza una vez cada mes, permite hacer un aseo en profundidad de todas las áreas de la Empresa, mejorar el clima organizacional y desechar lo que ya no sirve. Se embellecen las zonas verdes
		Inspección constante de luminarias	Constantemente se revisan las luminarias y se reciben las observaciones de los funcionarios, para que las áreas de trabajo siempre estén iluminadas en forma adecuada. Se presenta cotización para cambio de luminarias y sistema de las mismas, el contrato se encuentra en ejecución.

		Remodelaciones locativas	<p>Se contrata y ejecuta remodelaciones locativas del área de atención al cliente y las oficinas de caja. Se mejora la circulación de aire, iluminación, puestos de trabajo y aspectos visuales.</p> <p>Mejoras que buscan una ambiente de trabajo más ameno y organizado.</p> <p>Se hace remodelación del archivo, lo que permite un mejor orden y aseo del área, se mejora la iluminación del mismo.</p>
		Inspección planta de tratamiento, señalización y demarcación	<p>Se hace inspección de las condiciones de trabajo de la planta de tratamiento, con el acompañamiento de la compañía de seguros Positiva (ARL). Se elabora el plan de señalización y demarcación. Estas inspecciones permiten tener un punto de partida para un plan de mejoramiento constante.</p>
		Inspección de las locaciones sede administrativa	<p>Se hace inspección de áreas comunes y condiciones de trabajo, por parte de la asesora del SG-SST, se corrigen hallazgos consistentes en la organización y aseo, de los hallazgos por riesgo eléctrico se hace la respectiva cotización, ya se contrató y está en ejecución el contrato.</p>
	VIDA SALUDABLE	Organización de la oferta de las actividades en las jornadas deportivas y de integración	<p>Se gestionan y se brinda apoyo al área de Recursos Humanos en las diferentes actividades que se programan los viernes en la tarde como jornada deportiva (Según el cronograma establecido), con el fin de que los funcionarios se integren y participen.</p>
		Oferta de gimnasio	<p>Se mantiene convenio con dos gimnasios, con oferta en acondicionamiento físico diferentes, DMARSHALL CAMP este tiene una idea innovadora consistente; en entrenamiento militar a campo abierto. SAKURA este gimnasio es dirigido con máquinas. Esta oferta está disponible para todo el personal.</p>
		Apoyo en la celebración de fechas especiales	<p>Se brinda apoyo a la oficina de Recursos Humanos en las diferentes festividades, (cumpleaños colectivos, día del trabajo, día de la mujer, día de la madre y del padre).</p>

	PREVENCIÓN DE LA SALUD	Jornada de salud	Se programa con las empresas prestadoras de salud, (I.P.S Y E.P.S) la Secretaria de Salud del Municipio. Se invitan empresas que tenga relación con los aspectos de salud, vida saludable, buenos hábitos alimenticios. Se practican audiometrías, visiometrías, exámenes físicos. De las visiometrías se determina el estado de visión y de las gafas personal que las usa, los que necesitan cambiar la formula la empresa les subsidia para el cambio o compra.
		Capacitación	Se conforma una nueva brigada de emergencia y se inicia proceso de capacitación de la misma.
		Exámenes ocupacionales	Se realizan exámenes ocupacionales a los funcionarios del área operativa de la empresa, lo que permite tener un panorama claro y objetivo del estado de salud de los funcionarios, lo que permite intervenir y hacer el acompañamiento efectivo.
	PREVENCIÓN COLECTIVA E INDIVIDUAL	Inspecciones a los diferentes puestos de trabajo	Semanalmente se realizan visitas a los diferentes puestos de trabajo con el fin de supervisar el uso de los elementos de protección personal, además observar los procesos y atender las solicitudes de los funcionarios.
		Extintores	Se realiza inspección periódica de extintores y se marcan.
		Pausas Activas	Se coordinaba por áreas horarios para realizarlas y se incentiva al personal a relajarlas de manera voluntaria.
	ESTRUCTURA EMPRESARIAL	Brigada de Emergencia	De acuerdo al cronograma anual de trabajo de la ARL POSITIVA se realiza capacitación sobre primeros auxilios dirigida a los brigadistas de la empresa, con el fin de entrenamiento y preparación de la Brigada de Emergencia.
		COPASST	Se coordinan las reuniones mensuales para tratar temas pertinentes con la salud ocupacional de la empresa. Se programa la nueva elección de COPASST y comité de convivencia.
		Plan de trabajo de la ARL positiva	La compañía de seguros presenta al inicio de año el plan de trabajo y acompañamiento para con la empresa, el cual se va agotando según

			lo programado y las necesidades de la Empresa. Se han recibido visitas de los diferentes colaboradores y gestores.
		Reporte de accidentes Laborales	Se gestiona con la ARL el respectivo reporte cada vez ocurra un siniestro, se realiza el respectivo acompañamiento a la atención inicial y las ordenes posteriores al AT.
		Novedades de afiliación	Se mantiene al día las novedades de ingreso y retiro de la administradora de riesgos, al igual que las actualizaciones que se puedan presentar. Como incapacidades, cambio de riesgos.
		Acompañamiento	Se presta acompañamiento permanente a los funcionarios en todo lo relacionado con recursos humanos y salud ocupacional, como una política del proceso y los objetivos del mismo.

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

Emquilichao E.S.P. adelanta sus Planes, Programas y Proyectos de acuerdo a su programación dentro de su Plan de Acción que se formula en el marco del Plan de Desarrollo Municipal.

Los recursos previamente gestionados y asignados para tal fin, son ejecutados dentro de la vigencia del año en curso. El desarrollo de los mismos se realiza de acuerdo a los cronogramas de cada proyecto.

El estado de los proyectos para la vigencia es el siguiente:

PROYECTO	ESTADO
Construcción Acueducto y Planta de Tratamiento Interveredal sector Quinamayó – Alegrías.	En ejecución del 60% de la obra.
Simulación de Redes de Acueducto	Ejecutado
Construcción Acueducto Interveredal zona Norte (diseño)	En ejecución del 95% del diseño.

Planta de Tratamiento de Agua Potable Vereda Quitapereza y parte alta de la cabecera del Municipio de Santander de Quilichao.	En Licitación.
Construcción Redes de Distribución Acueducto Quinamayó (diseño)	Radicado en el Ministerio.
Construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Santander de Quilichao	Ejecutadas dos (2) de tres (3) fases ejecutadas.

1.2.2 Modelo de Operación por procesos

La Gestión Administrativa y Operativa de Emquilichao E.S.P., se adelanta bajo un enfoque basado en procesos. El flujo de información y de actividades se realiza considerando una visión sistémica, en donde la interacción y aporte individual de cada proceso al sistema, se ve reflejado en los resultados que desencadenan en la optimización de la atención al cliente, tiempos de respuesta cortos para daños, y mejora continua en el desempeño de la gestión de los procesos.

El reciente Rediseño Institucional, permite manejar de una mejor manera el enfoque y la transversalidad entre los procesos dando como prioridad la satisfacción del cliente y el entendimiento de los requisitos como insumo para su gestión.

Así mismo la percepción positiva de la empresa frente a la comunidad o la imagen positiva que pueda proyectar la empresa, se puede vislumbrar y manejar desde este enfoque.

1.2.3 Estructura Organizacional

En el presente año en el mes de febrero se logró aprobar el Rediseño Institucional como parte de un proyecto estratégico y administrativo, con el cual se mejoró el Manual de Funciones ajustándolo de acuerdo a lo estipulado por la reciente “*Guía para establecer o modificar el Manual de Funciones y de Competencias Laborales*” del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

La nueva Estructura Organizacional, permite mayor funcionalidad a la hora de establecer responsables por proceso y la fácil identificación de las interacciones



entre los mismos, optimizando la gestión Gerencial en la medida en que se pueden delegar funciones estratégicas para las subgerencias.

Se creó la Subgerencia Técnica Operativa y la Subgerencia Administrativa Financiera y Comercial con el fin de establecer responsables por cada área y enfocar su gestión hacia la proyección de crecimiento de la empresa.

Del mismo modo la nueva estructura organizacional brinda dinamismo administrativo a las actividades de cada proceso, por lo que se apalanca en la gestión de cada subgerencia, permitiendo delegar aquellas actividades que antes solo estaban en cabeza de la Gerencia General.

1.2.4 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión están orientados a la medición de los objetivos tanto institucionales como los de objetivos de cada proceso definido en el Mapa de Procesos.

En la actualidad la empresa cuenta con un monitoreo de la gestión de sus procesos, a través de la asignación de indicadores los cuales se miden y se reportan trimestralmente a través del informe de gestión que reporta cada jefe de área o de proceso.

Al inicio del año se presentaron los Planes de Acción actualizados de los objetivos de cada proceso para los cuales se formulan indicadores de gestión:

Índice de Reclamación

Índice de agua no contabilizada

Índice de continuidad del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo

Índice de cobertura del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo

Cumplimiento programa de auditorias

Eficacia acciones de mejora

IRABApp

IRCA



Cumplimiento informes de gestión

Mecanismos de participación ciudadana

Nuevos usuarios

Consumo m3 de acueducto y alcantarillado

Ejecución del PGIR

1.2.5 Políticas de Operación

La política de Calidad se encuentra vigente, publicada y socializada. En los procesos de Inducción y Re inducción se ha socializado a todo el personal de la Empresa.

Para el presente año se ha venido recordando e informando dentro de los procesos de inducción y re inducción. A propósito del acuerdo para la modernización que se llevó a cabo en marzo del presente año, en el proceso de socialización del mismo, se aprovechó la oportunidad para re socializar la política y objetivos de calidad de la empresa; a todas las áreas, de acuerdo al procedimiento documentado.

En el presente trimestre se está implementando el SGST, en donde se está formulando la política de seguridad en el trabajo. Aún está por definirse si esta se incluye o se separa de la política de calidad del SGC.

1.3 Componente Administración del Riesgo

1.3.1 Políticas de administración del riesgo

La política de administración del riesgo es integrada a todos los procesos de Emquilichao E.S.P mediante la actualización de los Mapas de Riesgo de cada uno.

Debido al cambio en la estructura organizacional, se deberá recordar la metodología de la construcción de los mapas de riesgo mediante la consultoría que se realizara con personal especializado en el tema.



En el mes de junio se llevó a cabo una capacitación para todos los funcionarios jefes de área; con el fin de recordar la metodología y aplicarla finalmente en los procesos que cada uno lidera.

MODULO 2. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

Como apoyo al componente de Autoevaluación Institucional, se tienen como mecanismos de control y de seguimiento los indicadores definidos en los Planes de Acción por proceso, las solicitudes de mejora como producto de las auditorías internas, y los Mapas de Riesgo por proceso.

2.2 Componente de Auditoria Interna

De acuerdo al Programa Anual de Auditorías Internas para el presente año, se han realizado auditorías a los procesos de:

- Control de Calidad de Agua Tratada
- Producción de Agua
- Gestión Jurídica
- Talento Humano
- Gestión Financiera
- Distribución
- Recolección y Transporte de Aguas Residuales

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno en Coordinación con Calidad, implementó el Formato documentado y controlado dentro del Sistema de Gestión de Calidad con el código FO.CA.20 Solicitud Acciones de Mejora.

Los planes de mejoramiento se formularon de acuerdo a los hallazgos realizados dentro de las auditorías a los procesos relacionados arriba y se logró que cada funcionario los realizara.

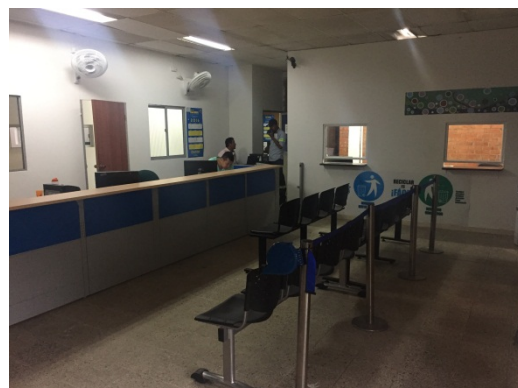
A lo largo del presente año se trabajó sobre el Plan de Mejoramiento que se suscribió con la Contraloría General del Cauca para 7 hallazgos, los cuales se han venido subsanando con la ejecución de las acciones para cada área y con su respectivo responsable.

EJE TRANSVERSAL 3. INFORMACION Y COMUNICACION

Para Emquilichao E.S.P. es de gran importancia mantener una comunicación directa y asertiva tanto con sus usuarios como con sus funcionarios. Es por ello que ha implementado y mantenido canales de información para hacer de su gestión, un ambiente de enfoque al cliente y orientación al servicio comunitario.

Conscientes de brindar la mejor atención a nuestros usuarios y con el propósito de entender sus necesidades, Emquilichao adecuó sus oficinas de Atención al Cliente y las dotó con más cubículos para hacer el servicio mucho más eficiente. El espacio es más amplio y cómodo y se descongestionó el acceso a la casilla de caja.

Se ha percibido una opinión favorable entre los usuarios en cuanto a la mejora en atención de daños e instalaciones domiciliarias; el servicio se ha vuelto más eficiente y se atiende en menor tiempo. Lo anterior producto de la estrategia administrativa y organizacional, en el sentido en que se optimizan las actividades del personal disponible, priorizando las necesidades del servicio.



3.1 Información y Comunicación Interna y Externa

Emquilichao E.S.P. registra y gestiona los PQR'S a través de la plataforma SYSMAN. Esto le permite dar solución y tramite a la mayoría de estos.

La satisfacción del usuario se mide a través de encuestas que se realizan anualmente. Rendición de cuentas, recibo y atención de PQR'S, Redes Sociales, Foros Comunitarios

- Un canal importante como fuente de información para el usuario es nuestra página Web, en donde se mantiene actualizada con la noticias más recientes y relevantes, las obras en ejecución, los proyectos en construcción y los trámites y servicios que la entidad ofrece a sus usuarios. <http://www.emquilichao.gov.co>. Actualmente la página se encuentra en mantenimiento.
- La comunicación interna fluye a través de canales diseñados para este propósito. Emquilichao E.S.P. ha documentado un Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PR.CA.07, el cual puede ser implementado a través de las Solicitudes de Acciones de mejora FO.CA.20.
- Se implementó el Programa de Gestión Documental, y el Procedimiento de Aplicación de Tablas de Retención Documental PR.CA.06, a partir de ello se diseñaron las Tablas de Retención Documental FO.CA.09, lo que permite clasificar y orientar de manera adecuada los documentos escritos de la empresa.
- Para la consulta e intercambio de información virtual se cuenta con la Intranet en donde se despliegan toda la documentación que se maneja en el Sistema de Gestión de Calidad. Este canal se encuentra en proceso de actualización y ajuste para su adecuado funcionamiento.
- Los formatos de Comunicación interna FO.TH.09 y de Comunicación Externa FO.TH.10 son los principales canales de información escrita que se intercambia en la empresa.

3.2 Sistemas de Información y Comunicación



Los sistemas de Información y Comunicación con los que cuenta Emquilichao E.S.P.:

Intranet. Canal de información interna (documentos).

Software o programa SYSMAN para el registro y radicación de Peticiones Quejas y Reclamos desde la oficina de Atención al Usuario. PQR'S.

Programa SIIGO para la elaboración de nómina.

Aplicativos virtuales para La Administración de personal, huellero digital para el registro de entrada y salida del personal, cámaras de seguridad, software contable SIIGO, aplicativo virtual ARL para medición de ausentismo.

Medios virtuales, Página Web <http://www.emquilichao.gov.co>, redes sociales fan page de Facebook, Twitter, YouTube, correo electrónico.

Atención al usuario presencial Módulos para la atención al usuario con horarios de atención de lunes a sábado en horario de oficina.

VANESSA SANTACRUZ HERNANDEZ
Jefe Oficina de Control Interno
Emquilichao E.S.P.