



INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

Emquilichao E.S.P.

CONTROL INTERNO

FEBRERO DE 2018 – VIGENCIA 2017

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 para la vigencia 2017.

MODULO 1. PLANEACION Y GESTION

1.1. Componente de Talento Humano

1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

En el periodo de enero a julio de 2017, se realizaron los siguientes acuerdos:

- ☞ Acuerdo N° 001 de enero 24 de 2017 *mediante el cual se adicionan unos saldos de convenios sin ejecutar del año 2016.*
- ☞ Acuerdo N° 002 del 6 de febrero de 2017 *Mediante el cual se adicionan unos recursos del convenio 318 CRC-MUNICIPIO-EMQUILICHAO.*
- ☞ Acuerdo N° 003 de junio 12 de 2017 *Por medio del cual se adicionan unos recursos de convenios Municipio-Emquilichao E.S.P. al presupuesto de ingresos y egresos del año 2017.*

En el periodo de julio a noviembre de 2017, se realizaron los siguientes acuerdos:

- ☞ Acuerdo N° 004 del 25 de agosto de 2017 *Por medio del cual se efectúan unos traslados al presupuesto de ingresos y egresos de EMQUILICHAO E.S.P. para la vigencia de 2017.*
- ☞ Acuerdo N° 005 del 02 de noviembre de 2017 *Por medio del cual se efectúan unos traslados al presupuesto de ingresos y egresos de EMQUILICHAO E.S.P. para la vigencia de 2017.*
- ☞ Acuerdo N° 006 del 02 de noviembre de 2017 *Por medio del cual se adicionan unos recursos de convenios Municipio - EMQUILICHAO E.S.P. al presupuesto de ingresos y egresos del año 2017.*
- ☞ Acuerdo N° 007 del 22 de noviembre de 2017 *Por medio del cual se adicionan unos recursos sin situación de fondos de convenio suscrito entre EMCASERVICIOS S.A.E.S.P – EMQUILICHAO E.S.P. al presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2017*

 Se realizó Inducción a 7 empleados nuevos durante el año, en los meses de marzo, septiembre y noviembre.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Plan Institucional de Formación y capacitación Periodo Marzo – Julio de 2017

Dentro del Plan Institucional de Capacitación, Emquilichao E.S.P. impartió 33 capacitaciones tanto a personal operativo, como administrativo con el fin de entrenar y capacitar a su personal para lograr un buen desempeño en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo al cumplimiento de su política de calidad.

Salud ocupacional y Programa de Bienestar Social Periodo Marzo – Julio de 2017

El programa de Salud Ocupacional y de Bienestar Social, otorga al empleado, herramientas para hacer de su entorno laboral, un ambiente amigable y con diferentes beneficios con el objetivo de aumentar la productividad y el bienestar para todos. Se realizaron diversas actividades con el objetivo de fortalecer y cumplir los objetivos del SSGST.

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.

PLANES	PROGRAMAS
Plan estratégico	Reserva Natural Munchique
Plan Maestro de Acueducto	Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua
Plan Maestro de Alcantarillado	Parques y Zonas Verde
Plan de Residuos Sólidos	Educación Ambiental
Plan de Vertimientos	

Acueductos Rurales

Plan de Contingencia

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:

Emquilichao E.S.P. adelanta sus Planes, Programas y Proyectos dentro de lo planeado en su Plan de Acción que se formula en el marco del diseño 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 Interveredal zona Norte	Se encuentra en licitación para su construcción – diseño aprobado
Planta de Tratamiento de Agua Potable Vereda Quitapereza y parte alta de la cabecera del Municipio de Santander de Quilichao.	Adjudicado Fase I – Revisión del diseño
Construcción Redes de Distribución Acueducto Quinamayó (diseño)	Radicado en el Ministerio.
Construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Santander de Quilichao	Inicio de construcción
Proyecto Alcantarillado Cambalache	Se encuentra en licitación para su construcción Viabilizado

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.

1.2.3 Estructura Organizacional

En el presente periodo, la estructura organizacional no ha presentado cambios. La actual Estructura Organizacional, se adoptó mediante el acuerdo 003 de febrero 20 del 2016 “Por medio del cual se fija el Marco Organizativo y la Estructura Organizacional de la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Santander de Quilichao Emquilichao E.S.P.”

En su nuevo enfoque, 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.

Durante el 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.

Como todos los años, 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.

La política de seguridad y salud en el trabajo fue aprobada el 15 de diciembre de 2016, la cual rigió de forma plena para la vigencia 2017.

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.

En el mes de julio se brindó asesoría personalizada a los jefes de área, con el fin de actualizar los Mapas de riesgo de sus procesos. Entre los riesgos de mayor impacto, están los asociados al incumplimiento de objetivos de proceso.

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.

En el mes de febrero EMQUILICHAO E.S.P. presentó el Informe Ejecutivo Anual del Estado de Control Interno y la etapa 1 preparatoria del FURAG I (Formulario de Reporte de Avances de la Gestión), de acuerdo a las disposiciones de la circular externa N° 100-22-2016 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública obteniendo un indicador de madurez **satisfactorio** del **88.48%** para la vigencia 2016.

Así mismo, en acuerdo con la circular anterior, se presentó la Etapa 2 FURAG II línea base, en el mes de octubre de 2017. Lo anterior con el fin dar cumplimiento a lo estipulado en la Circular Externa N° 100-009-2017 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para establecer la línea base del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, modelo próximo a ser implementado y adoptado por las entidades de orden Nacional y Territorial de acuerdo a la ley.

2.2 Componente de Auditoria Interna

De acuerdo al Programa Anual de Auditorías Internas en el mes de noviembre del presente año, se realizaron auditorías a los procesos de:

- Control de Calidad de Agua Tratada
- Producción de Agua
- Gestión Jurídica
- Distribución
- Recolección y Transporte de Aguas Residuales
- Recolección y Transporte de Residuos Solidos
- Gestión Comercial
- Barrido y Limpieza
- Gestión ambiental

Procesos a los cuales se les hizo sus respectivos hallazgos, y en consecuencia; cada jefe de proceso, deberá formular los respectivos planes de mejoramiento.

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 los Planes de Mejoramiento de la reciente auditoria Interna, se formularan en enero de 2018.

A lo largo del presente año se continuó trabajando 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. Se han reportado a la Contraloría los respectivos soportes de avance.

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.

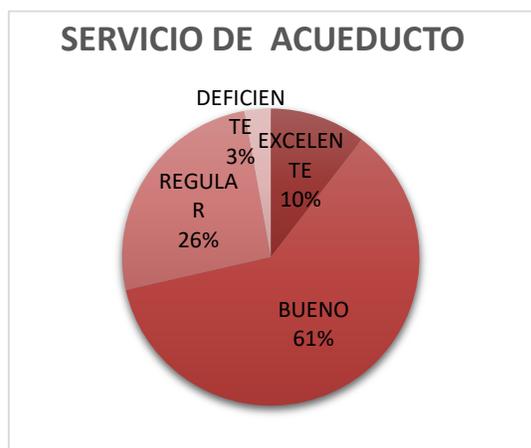
Conscientes de brindar la mejor atención a nuestros usuarios y con el propósito de entender sus necesidades, Emquilichao adecuó sus oficinas de Atención al Cliente y las dotó con más cubículos y aire acondicionado para hacer el servicio mucho más eficiente. El espacio es más amplio y cómodo y se descongestionó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

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 del software CONTROLBLOOD recientemente adquirido, el cual cuenta con una plataforma más robusta en comparación con el anterior software SYSMAN. La nueva plataforma permitirá alinear e integrar los procesos comerciales con los procesos contables, mejorando la comunicación entre los mismos y mejorando notablemente su eficiencia. Esto le permite dar solución y trámite a la mayoría de las PQR'S.

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. Los resultados para el nivel de satisfacción del año 2017 son los siguientes:



En la información general arrojada por la encuesta en relación a la presión, continuidad del servicio, calidad del agua y prontitud en la reparación de daños, los usuarios visualizan el servicio de acueducto en un 10% como excelente, el 61% como bueno, el 26% como regular y el 3% consideran el servicio deficiente.

En el servicio de alcantarillado con relación al mantenimiento de redes y prontitud en la reparación de daños, los usuarios consideran el servicio en un 9% como excelente, el 73% que es bueno, el 17% piensan que es regular, y el 1% opina que es deficiente.

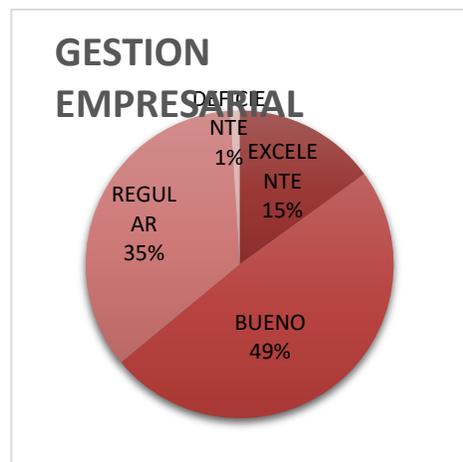


En el servicio de aseo los usuarios consideran que, en la recolección y transporte de residuos, el barrido de vías, horarios de recolección y transporte de residuos, mantenimiento de parques y zonas verdes, tienen un 11% de excelente, un 42% que es bueno, un 35% opina que es regular y el 12% piensa que es deficiente.

Los usuarios calificaron en cuanto a los sitios de pago disponibles, en los horarios de pagos y trato por parte de los funcionarios, la entrega oportuna de la facturación y en el tiempo de respuesta para el trámite de los PQRS, es excelente en un 31%, un 57% dice que es bueno, un 10% lo divide como regular y un 2% cree que es deficiente.



Para los usuarios nuestra gestión empresarial en temas como responsabilidad social, actividades que involucran a la comunidad y la educación ambiental; un 15% percibe la gestión como excelente, un 49% cree que es buena, el 35% que es regular y el 1% opina que es deficiente.



- 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 y actualización en función de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 expedida por el Congreso de la Republica; “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”
- 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.
- Se adecuo y se doto el archivo central conforme a la Ley General de Archivo, y en la actualidad se haya en inventario.
- 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 CONTROLBLOOD 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.

4. ALERTAS Y RECOMENDACIONES

- La adquisición del nuevo Software CONTROLBLOOD; se adquirió con la expectativa de integrar los procesos de Gestión Comercial y de Contabilidad, toda vez que en una auditoría que tuvo lugar la Contraloría Departamental del Cauca, se hizo un hallazgo sobre ese aspecto, en la medida en que el software anterior SYSMAN, no permitía dicha integración. De acuerdo a esto, la firma INTEGRASOFT con quien se suscribió el contrato de adquisición del software,

aunque ha implementado toda la parte Comercial, no ha hecho entrega de la integración a la fecha de este informe.

- Es estrictamente necesario que se migre el Sistema de Gestión de Calidad a la reciente versión de la norma ISO 9001:2015, para lo cual debe alinearse a su vez con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de acuerdo a la circular externa N° 100-009-2017 del 13 de octubre de 2017, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. A dicha exigencia no es ajena EMQUILICHAO E.S.P., por lo cual se advierte de la necesidad de integrar un equipo experto para cumplir con la exigencia en mención.

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