

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
**A Junio de 2016**  
**(Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción)**

Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA	Periodo Evaluado: Marzo,Abril,Mayo y Junio de 2016
		Fecha de Elaboración: Julio 10 de 2016

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 9 de la ley 1474 de 2011 y conforme al decreto 943 de 2014 expedido por el Departamento Administrativo de Función Pública DAFP, en el que se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, Empresas Publicas del Quindío presenta y publica el informe pormenorizado del estado de Control Interno entre Marzo y Junio de 2016, acorde a la estructura de dicho modelo: Modelo de Planeación y gestión, modelo de evaluación y seguimiento y el eje transversal de información y comunicación.

**MODELO DE PLANEACION Y GESTION**

Este modulo contiene los componentes de:  
 -Talento Humano  
 -Direccionamiento Estratégico  
 -Administración de los Riesgos

**Dificultades**

Se presenta dificultad en los planes de mejoramiento individual

**Avances**

**1.1. COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO**

**1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos**

Actualmente la entidad cuenta con el código de ética

**1.1.2. Desarrollo del Talento Humano**

Se actualizo todo el proceso de talento humano en el sistema de Gestión de la calidad, el cual se esta implementando actualmente.

Se actualizaron los manuales de funciones por competencias laborales

El Talento Humano se desarrolla mediante los distintos programas de capacitación, evaluación del desempeño, bienestar social, y salud ocupacional, en el plan de capacitación durante los meses de Marzo a Junio de 2016 se desarrollaron las siguientes capacitaciones:

Fecha	Nombre de la capacitación
El 22 y 23 de Marzo	Proceso de Inducción y re inducción a todos los funcionarios de la empresa sobre la nueva estructura organizacional e imagen corporativa
El 1 de abril de 2016	Plan de acción definiendo indicadores y metas en los procesos dirigido al área de planeación técnica, gestión de Calidad, laboratorio de Ensayo y calidad del agua ,planeación Institucional

El 6 de Abril de 2016	Plan de acción definiendo indicadores y metas en los procesos dirigido al área comercial
El 8 de Abril de 2016	Plan de acción definiendo indicadores y metas en los procesos dirigido al área agua potable
El 11 de abril de 2016	Plan de acción definiendo indicadores y metas en los procesos dirigido al área comercial
El 13 de Abril de 2016	Plan de acción definiendo indicadores y metas en los procesos dirigido al área Gas y nuevos Negocios
El 15 de abril de 2016	Plan de acción definiendo indicadores y metas en los procesos dirigido al área Financiera, Gestión de Recursos y sistemas de información.
El 20 de abril de 2016	Plan de acción definiendo indicadores y metas en los procesos dirigido a secretaria general y Gestión Control Interno
El 30 de abril de 2016	Inducción para funcionarios de acueducto y alcantarillado
El 3 de Mayo de 2016	Mapa de Riesgos
El 24 de Mayo de 2016	Re inducción Reglamento interno de trabajo, direccionamiento estratégico, caracterización del proceso, sistema de Gestión de la calidad, Seguridad y salud en el trabajo.
El 3 de Junio de 2016	Humanización del servicio, diligenciamiento adecuado de formatos y visitas. Solucionar problemas en el acto sin que tenga que trascender a PQR
El 8 de Junio de 2016	Re inducción institucional al proceso de gas y talento Humano

En cuanto al desarrollo de actividades del plan de Bienestar Social en el cuatrimestre de Marzo a Junio de 2016 Se han desarrollado las siguientes actividades:

#### **PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL**

ACCIONES	PERIODO	PARTICIPANTES
Cartelera de cumpleaños	Mensual	Todos
Calendario de actividades	Periódico	Todos
Convenio con el Gimnasio de fedepital	Continuo	Todos
Fondo Nacional del ahorro pensiones, empresas promotoras de salud, caja de compensación empresas que prestan servicio a nuestra entidad.	Continuo	Todos
Seguimiento de accidentes e	Continuo	Cuando se presentan

incidentes de trabajo		
Reporte de accidentes de trabajo	Cuando se presenta	Cuando se presentan
Examen de ingreso y retiro	Continuo	Cuando se presentan
Torneo de Futbol entre funcionarios	Periódico	20 funcionarios

## 1.2 **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### 1.2.1 **Planes, Programas y Proyectos**

La Empresa Sanitaria del Quindío “ESAQUIN S.A (E.S.P)”, hoy; Empresa Públicas del Quindío “EPQ S.A (E.S.P), Mediante el acuerdo 008 de Diciembre 23 de 2015, modifica la planta de personal de la Empresa Sanitaria del Quindío S.A. E.S.P se crean unos cargos y se establece el sistema de clasificación, nomenclatura, códigos y grados, la estructura organizacional y escalas de remuneración de los cargos de la empresa Sanitaria del Quindío.

En aras de desarrollar los procesos de prestación de servicio de acueducto, alcantarillado y gas con altos estándares de Calidad, identificando las debilidades para el establecimiento de acciones encaminadas a mitigar los riesgos y potencializando las fortalezas, se elaboro el estudio técnico encaminado a formular una propuesta de adecuación organizacional que permite adoptar e iniciar la implementación de un programa de modernización y fortalecimiento institucional, con el propósito de consolidar un sistema de gestión integrado capaz de atender las demandas y requerimientos de los ciudadanos clientes con los mas altos estándares de eficiencia en constante mejora continua, mediante la adopción de una estructura orgánica coherente con el modelo de operación por procesos.

La Asamblea General de accionistas en reunión extraordinaria celebrada el 21 de Diciembre de 2015 aprobó reforma estatutaria de la empresa como consta en el acta 038 de la misma a través de la cual se cambio la razón social de la Empresa Sanitaria del Quindío ESAQUIN SA ESP a Empresas Publicas del Quindío EPQ SA ESP.

En cuanto al nuevo modelo tarifario, se elaboro el estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado prestados en los municipios atendidos en la Empresa Esaquin SA ESP hoy EPQ SA ESP, bajo la resolución CRA 688 de 2014, por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y alcantarillado con mas de 5000 suscriptores en el área urbana, para ser aprobado por la junta directiva y luego socializado con la comunidad, CRA,SSPD, y vocales de control.

## **SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN**

Con el cambio de estructura y de razón social de la Empresa Sanitaria del Quindío (ESAQUIN) S.A. E.S.P. a Empresas Públicas del Quindío (EPQ) S.A. E.S.P., se tomó la determinación de incluir a la planta de personal un Profesional Universitario que dentro de sus múltiples funciones es el encargado de liderar y administrar el proceso de cargue de información a la Plataforma **SUI** (Sistema Único de Información) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y 2 técnicos administrativos, encargados de realizar el proceso de validación, cargue y certificación que las

distintas subgerencias están en la responsabilidad de reportar. Para el mes de marzo uno de los Técnicos Administrativos recibió capacitación en la ciudad de Bogotá y posteriormente se hizo la socialización con todo el equipo SUI de la empresa.

Desde el mes de febrero, se incorporaron estas 3 personas que hasta el día de hoy, han logrado avances significativos como la expedición del procedimiento para el reporte de información de la Empresa, hasta el momento de su certificación. Esto ha permitido que cada proceso tenga claro cada paso que se debe realizar, desde la recolección de la información hasta que se logra su certificación. De igual manera, se han realizado socializaciones de la importancia de la entrega de información en términos y de calidad, de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Por otro lado, se encontró que para el mes de febrero la empresa alcanzaba un cumplimiento global del 92%, con reportes pendientes desde el año 2005, a la fecha se ha logrado llegar al 95,94%, con 208 reportes pendientes. Por este motivo, se han enviado comunicaciones a las subgerencias que tienen reportes pendientes y una circular de la Asesora de Gerencia en los últimos días.

Finalmente, desde el mes de marzo se brindó apoyo a los 9 municipios donde las Empresas Públicas del Quindío (EPQ) S.A. E.S.P. presta los servicios de Acueducto y Alcantarillado con el fin de realizar el proceso de reporte de información a la plataforma SUI, que permitiera el cumplimiento en forma y fondo, lo que conlleva a la certificación para el manejo de recursos provenientes del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico. Para este fin, se envió la información tanto física como digital dentro de los términos establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

## **GESPROY**

Con el fin de mejorar el proceso de reporte de información a la plataforma GESPROY, la empresa, dentro de la modificación de la estructura organizacional, dispuso de un Profesional Universitario, encargado de liderar y administrar el proceso y una Técnica Administrativa, encargada de realizar el proceso de cargue de información. A la fecha se puede evidenciar que se han realizado los reportes de información dentro de los términos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

## **BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN INSTITUCIONAL**

Actualmente se está actualizando la metodología del Banco de Programas y Proyectos de Inversión Institucional, se hizo una propuesta de ficha básica de proyectos de inversión con recursos propios, que permita tener un control permanente de las ejecuciones con dineros de recaudo vía tarifa. Esta ficha, se elaboró con base en los requerimientos del Sistema Único de Información en el formato Formulación de Proyectos de Inversión, teniendo en cuenta que se deben realizar reportes al inicio de cada año, para cada servicio que presta la empresa.

## **SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES**

Como insumo de la estrategia Gobierno en Línea, la empresa debe tener todos los trámites en la página web y realizar el reporte al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP),

mediante el aplicativo SUIT. Para ello, el subgerente de Planeación designó al Profesional Universitario-Grado 3 de planeación institucional como líder del proceso. A la fecha se han realizado gestiones con la Subgerencia Administrativa y Financiera, con el fin de disponer recursos que permitan avanzar tanto en la estrategia Gobierno Línea como en la plataforma SUIT.

## **INDICADORES**

El plan estratégico de Empresas Públicas del Quindío, responde a unos objetivos estratégicos, unos indicadores y unas metas planteadas para los años 2009-2013 y que fueron articuladas a los planes programas y proyectos del Plan de Desarrollo Departamental Quindío firme, cómo este plan estratégico culminó en el periodo 2014, para el año 2015 se contrató a una consultoría cuyo objeto contractual estado enmarcada en la formulación del plan estratégico, cuyos propósitos y alcances era la de facilitar un ejercicio de planeación que permita, dentro de un sistema de gestión estratégica dado por el Balanced Scorecard, formular y desplegar el Plan Estratégico de EPQ S.A E.S.P para los próximos 4 años.

Los resultados de la consultoría aplican a toda la organización interna, sus procesos e involucran la participación activa de todas las partes interesadas

Con el fin de cumplir con el propósito planteado, se establecieron dos momentos:

- FORMULACION DEL PLAN ESTRATEGICO
- DESPLIEGUE Y COMUNICACION DEL PLAN ESTRATEGICO

La formulación del plan contempló las siguientes actividades:

- Revisión objetivos estratégicos e indicadores alineados a las perspectivas del Balance Score card
- Ponderación de perspectivas y de indicadores
- Establecimiento de líneas base asociadas a los indicadores de los objetivos estratégicos
- Proyección de metas asociadas a los indicadores de los objetivos Estratégicos
- Establecimiento del panel de control del plan estratégico
- Análisis interno y externo incluido los resultados de la encuesta de satisfacción de la propuesta de valor

### **1.2.5 Políticas de operación**

La entidad cuenta con un manual de calidad como documento de consulta, el cual se encuentra

actualizado.

### **1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

1.3.1 Se realizaron las siguientes actividades:

Se realizó la Capacitación de actualización en la identificación, valoración, tratamiento y seguimiento a los riesgos por proceso e institucional que establece la entidad de acuerdo al nuevo MECI.

Se realizó capacitación a los funcionarios sobre la Revisión análisis y ajuste necesarios a la política, procedimientos y metodología establecida para el tratamiento de los riesgos.

Se planificaron las auditorías de tipo especial en los procesos donde se han materializado los riesgos con el fin de evaluar la causa o raíz y se tomen las acciones correctivas necesarias.

Se realizó seguimiento a los mapas de riesgo conforme a la política de administración del riesgo.

#### **Módulo de Evaluación y Seguimiento**

**Este modulo contiene los componentes de:**

**-Autoevaluación Institucional**

**Auditoría Interna**

**-Planes de Mejoramiento**

#### **Dificultades**

Se presenta dificultad en la construcción del plan de mejoramiento individual por cuanto la evaluación del desempeño falta realizarla a todos los funcionarios.

#### **Avances**

### **1 COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**

2.1. Autoevaluación del control y gestión

Se continúa con la autoevaluación del control desarrollándose el plan de autocontrol periódicamente se realizan sensibilizaciones a los funcionarios sobre autocontrol, trabajo en equipo Se realizó la encuesta de autoevaluación de la gestión.

Se realizó el comité de gerencia, Comité Coordinador de Control Interno, Comité de Conciliación. Comité de sostenibilidad Contable.

### **2.2 COMPONENTE AUDITORIA INTERNA**

Teniendo como base las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, el decreto 943 de 2014, donde se dispone la implementación del Modelo estándar de Control Interno MECI, me permito realizar un control razonable a la gestión de Empresas Publicas del Quindío., Se realizó la evaluación y seguimiento a los procesos y procedimientos llevados a cabo por las diferentes áreas, según lo plasmado en el Plan de acción de la oficina de Control interno, al tiempo que se asesoro y oriento las actividades para garantizar que las acciones de Empresas Publicas del Quindío SA ESP cumpla con sus objetivos, metas y proyectos.

- Se esta ejecutando el Plan de Acción vigencia 2016, mediante cronograma de actividades debidamente aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno.
- Se elaboró Informe de la Gestión adelantada por la Oficina Asesora de Control Interno, con el fin de dar a conocer las actividades realizadas al Gerente que le sirvan para la toma de decisiones. .
- Acompañamiento, seguimiento y evaluación del proceso de rendición de cuentas.

En cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina Asesora de Control Interno, aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno.

En el mes de mayo se realizo auditoria al proceso de Gas y Nuevos Negocios y en el junio se realizo auditoria al proceso de Distribución de agua potable, dando cumplimiento al cronograma aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno

## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

En atención al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es un documento exigido con la expedición del Decreto 2641 de 2012, y le corresponde a la OCI efectuar el seguimiento del mismo.

Se le realizo seguimiento y se publico el 30 de Abril de la presente anualidad, de acuerdo al decreto 124 de 2016 se verificaron las actividades y se solicito a los lideres de los procesos que realicen las acciones allí plasmadas para poder dar cumplimiento al plan formulado al termino de la vigencia.

### **2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

A partir de los informes de resultados de las auditorias internas, los procesos formulan planes de mejoramiento con las acciones pertinentes, para la mejora continua en la gestión, y a estos la Oficina de Control les hace seguimiento.

La Oficina de Control Interno realizo seguimiento a los Planes de mejoramiento correspondientes a las auditorias efectuadas por la Contraloría General del Quindío y la Contraloría General de la República, así como las acciones correctivas suscritas por los diferentes procesos producto de las auditorias realizadas por la Oficina de Control Interno.

<b>Línea de Auditoria</b>	<b>Suscrito con</b>	<b>Fecha de suscripción y vigencia</b>	<b>Planes suscritos</b>	<b>Numero de hallazgos</b>	<b>acciones correctivas suscritas</b>
Auditoria Modalidad Regular	Contraloría General del Quindío	2015/06/09 vigencia 2014	1	5	17
Auditoria por asunto a los recursos de regalías	Contraloría General de la República	2015/12/28 Vigencias 2012, 2013,2014	1	3	4
Auditoria	Contraloría	10/02/2016	1	13	13

Modalidad Especial seguimiento a planes de mejoramiento	General del Quindío	Vigencia 2013, hallazgos reprogramados			
Seguimiento proyectos de inversión S MS CE dirección de vigilancia de Regalías sistema de monitoreo, seguimiento, control y Evaluación	Departamento Nacional de Planeación	22/03/2016	1	2	2 CUMPLIDAS

### 2.3.1 Planes de Mejoramiento institucional, por procesos e individual

Actualmente la entidad cuenta con los planes de mejoramiento institucional, por procesos y se esta construyendo el plan de mejoramiento individual.

#### Eje Transversal de Información y Comunicación

##### Dificultades

Se realizara un diagnostico con el fin de verificar el grado de implementación de gobierno en línea

##### Avances

#### Eje transversal de información y comunicación

##### GESTIÓN COMUNITARIA

El Plan “Gestión Comunitaria” de la empresa EPQ (S.A E.S.P).es una herramienta comunicativa, la cual pretende dar a conocer a las comunidades de los diferentes municipios donde la empresa interviene; los proyectos, obras y/o avances que se llevaran a cabo. De igual forma, con esta herramienta se pretende generar integración empresa – comunidad y viceversa, ya que para la empresa, es importante contar con la participación no solo comercial sino también social de las diferentes comunidades de los nueve municipios del Quindío.

Desarrollando en los diferentes Municipios actividades como sensibilización sobre la cultura de pago, igualmente se realiza la divulgación y reconocimiento de las obras e intervenciones que tiene Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. en los diferentes Municipios del Quindío.

##### COMUNICACIONES

Actualmente la entidad a través de la Oficina de comunicaciones realiza el cubrimiento de todas las



actividades que programa la entidad, redacción de boletines internos y externos, redacción de mensajes institucionales, manejo y actualización de redes sociales, ruedas de prensa, acompañamiento al gerente a los diferentes medios de comunicación.

La entidad cuenta con la oficina de PQR donde se evidencia la respuesta oportuna a los derechos de petición así como la disminución de solicitudes por parte de los usuarios.

La oficina de control interno le realiza seguimiento a todos los requerimientos que tiene que ver con los entes de control.

## Estado general del Sistema de Control Interno

Se continúa trabajando sobre la implementación del modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad y se hace énfasis en el seguimiento a la gestión del riesgo y el cumplimiento de las acciones correctivas de los planes de mejoramiento.

## Recomendaciones

- ✓ Fortalecer los planes de mejoramiento individual.
- ✓ Dentro del componente de administración de riesgos, atender las oportunidades de mejora de acuerdo con las conclusiones y recomendaciones de riesgos año 2015 y de acuerdo a la política de administración de los riesgos con el fin de completar el panorama de riesgos de la organización y controles existentes.
- ✓ Que se realice una evaluación sobre el estado de cumplimiento de las fases de gobierno en línea de acuerdo a la normatividad vigente.
- ✓ Se recomienda que se realicen oportunamente las acciones correctivas plasmadas en los planes de mejoramiento.

Dra. ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA  
**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**  
**Junio de 2016**