



<b>INFORME CUATRIMESTRAL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA - RISARALDA</b>		
<b>NOVIEMBRE 12 DE 2015 (LEY 1474 DE 2011)</b>		
<b>Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:</b>	<b>LUZ FARIDE GRISALES OCAMPO GERENTE</b>	<b>Período evaluado:</b> Agosto de 2015 a Noviembre de 2015.  <b>Fecha Elaboración:</b> Noviembre 12 de 2015

De acuerdo con la Ley 1474 de 2011, en su artículo noveno (9), literal 3, establece que “el Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página Web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad...”

El presente informe se hace con base al seguimiento se los subsistemas, componentes y Elementos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005, al cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública – NTC-GP 1000-2009, al avance del Sistema de Control Interno según el último informe ejecutivo anual rendido en línea al Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

<b>SUBSISTEMA CONTROL ESTRATÉGICO</b>
<b>Dificultades</b>

De acuerdo con los resultados de la revisión de los planes y políticas para la gestión del Talento humano de la entidad, se denota que se han establecido los criterios que deben aplicarse con el fin de efectuar mejores prácticas en materia de inducción, reinducción, bienestar, capacitación, estímulos, a través del diseño de nuevas políticas, formatos para evidenciar las diferentes etapas de planeación, ejecución y evaluación y por los avances en la construcción de estrategias, diagnósticos de necesidades de la planta de personal, formatos de programación, convocatoria de personal, registro de asistencia y de evaluación de actividades. Sin embargo a la fecha no se han documentado completamente las actividades ejecutadas en la vigencia. Los documentos y formatos elaborados serán objeto de seguimiento, a fin de



que sean implementados y se constituyan en directrices propios a futuro para la entidad, generando una mejor dinámica con las prácticas que al respecto ejecuta la administración.

### Avances

- En cumplimiento al Programa de re- Inducción MECI-CALIDAD, para el nivel Directivo se ha dado continuidad a las diferentes jornadas a través de la programación del cronograma de estas actividades para realizar el Programa de Re-inducción, por el personal encargado de dicho tema.
- Se realizó seguimiento a los planes vigentes que se encuentran suscritos ante la Contraloría Departamental, especialmente el plan de mejoramiento, el cual tuvo un cumplimiento del 95.5% de acuerdo a la carta de conclusiones enviada por dicha entidad el día 26 de octubre de 2015.
- La Empresa de Servicios Públicos Empumar E.S.P., se encuentra implementando todo lo relacionado con la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” reglamentada por el Decreto 103 del 20 de enero de 2015.

### SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION

#### Dificultades:

- Se continúa con las limitaciones en la infraestructura de la planta física y falta de espacios propios para el correcto amueblamiento de cada una de las oficinas, debido al poco presupuesto con el que cuenta la empresa.
- A la fecha, se le dificulta a la entidad realizar un registro de los correos electrónicos recibidos o enviados, además no se maneja un control para préstamos de documentos para trámites internos.

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MARSELLA “EMPUMAR E.S.P.”**

Carrera 11 7 - 09 PBX: (57) (6) 3685751 Código Postal: 601040

Marsella - Risaralda - Colombia

[www.empumar.com](http://www.empumar.com)

#### Avances:

- Se está adoptando e implementando las tablas de retención documental en la entidad, para un mejor manejo en cuanto al tema de archivo.
- Se han adelantado acciones frente a la consolidación de un archivo adecuado, evidenciándose un plan de trabajo claro y debidamente documentado en dicha implementación. Así mismo, existen evoluciones de acuerdo con las observaciones realizadas por la oficina de Control Interno, recomendaciones que han ayudado a su implementación tanto en términos de tiempo, recursos, indicadores de cumplimiento, que permitan contar con evidencias de su ejecución.
- Se cuenta con mecanismos de atención al público, a través del buzón de sugerencias, la radicación y tramite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en cumplimiento de la Ley 142 de 1993, los cuales son atendidos en forma oportuna, así mismo se han elaborado encuestas para ser aplicadas a los ciudadanos, respecto al servicio brindado por los funcionario de la entidad.
- La página web de la entidad fue elaborada de acuerdo a la normativa aplicable y vigente, estrategia de gobierno en línea, estatuto anticorrupción, lineamientos de agenda de conectividad y ley antitrámites, entre otros requisitos aplicables. Con su presentación a la comunidad se espera contribuir al afianzamiento de las estrategias de comunicación pública informativa y organizacional.
- Se han realizado evaluaciones de autocontrol a los funcionarios de la entidad, con el fin de que tomen conciencia de los controles que se deben ejercer, con el propósito de ejercer una función preventiva a través de métodos que permitan un mayor compromiso y sentido de pertenencia.

#### ▮ SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACIÓN

#### Dificultades:

- Aún no se cuenta con planes de mejoramiento individual.
- Aunque se ha fortalecido la autoevaluación, con las encuestas realizadas a cada uno de los funcionarios, ésta aún no es una práctica generalizada al interior de las áreas.
- Se presentan debilidades en el sistema de seguimientos a las quejas, reclamos y sugerencias recibidos a través de los medios previstos para tal fin.

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MARSELLA "EMPUMAR E.S.P."**

Carrera 11 7 - 09 PBX: (57) (6) 3685751 Código Postal: 601040

Marsella - Risaralda - Colombia

[www.empumar.com](http://www.empumar.com)



## Avances

- La oficina de control interno se encuentra avanzando en la campaña del autocontrol, con el objetivo de capacitar en el tema de control y autocontrol a los funcionarios de la entidad.
- En el marco de las auditorías internas, se ha realizado seguimiento semestral de los PQRS, realizando la correspondiente tabulación presentando el informe correspondiente a la alta gerencia.

## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- El sistema de control interno de la entidad, se encuentra en una etapa de sostenibilidad y mejoramiento constante. Con los diversos mecanismos y seguimientos realizados, se ha logrado el empoderamiento de las medidas preventivas, a través de sus líderes para garantizar de esta manera recursos que brinden sostenibilidad, eficiencia y eficacia al sistema.
- Con los diversos mecanismos preventivos utilizados e implementados en la entidad, se han podido identificar problemas tales como lo relacionado con el tema archivístico y PQRS. A partir de ellos se han propuesto alternativas de solución en busca del mejoramiento continuo.
- A pesar de que la entidad no cuenta con espacio apropiado para llevar a cabo los diferentes procesos, es de resaltar que se adecuó de manera apropiada en las instalaciones de la entidad un lugar para manejar todo el área de archivo con sus correspondientes estanterías y Tablas de Retención Documental, que ayudan a una rápida y ágil búsqueda de documentos.

## RECOMENDACIONES

- Se requiere mejorar el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la entidad, implementando mecanismos de: 1. Seguimiento al trámite y respuesta de los requerimientos recibidos, y 2. Autoevaluación del sistema a través de la presentación de informes con criterios unificados y estadísticas que permitan la trazabilidad de esta evaluación.
- La Entidad debe continuar apoyando el manteniendo y fortalecimiento del Sistema de Control Interno a través de sus áreas y dependencias funcionales, con el objeto de alcanzar un alto grado de madurez del mismo, en la apropiación del Autocontrol y Control jerárquico, como importantes elementos que generan valor agregado a la gestión.
- Se requiere implementar nuevos mecanismos que permitan proponer acciones para el mejoramiento del desempeño individual de sus funcionarios.

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MARSELLA "EMPUMAR E.S.P."**

Carrera 11 7 - 09 PBX: (57) (6) 3685751 Código Postal: 601040

Marsella - Risaralda - Colombia

[www.empumar.com](http://www.empumar.com)



- Promover la autoevaluación de cada uno de los procesos y de los equipos de gestión para que ésta se convierta en una práctica generalizada en la entidad.
- Se hace necesario implementar los programas de inducción y re-inducción y la importancia del Sistema Integrado de Gestión, con el propósito que les permita a los funcionarios de la entidad interiorizar y aplicar los conceptos y herramientas de autoevaluación, auto control y auto regulación.
- Reforzar acciones específicas para la revisión y aplicación efectiva de los indicadores de gestión de la Entidad y su respectivo seguimiento.

**LUZ FARIDE GRISALES OCAMPO**

Gerente

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MARSELLA "EMPUMAR E.S.P."**

Carrera 11 7 - 09 PBX: (57) (6) 3685751 Código Postal: 601040

Marsella - Risaralda - Colombia

[www.empumar.com](http://www.empumar.com)