



**PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO**

| | |
|---------------------|---|
| PERIODO | MAYO – AGOSTO DE 2017 |
| VERSIÓN N° 1 | Fecha de Elaboración: 8 de SEPTIEMBRE 2017 |

**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA
S.A. E.S.P.
EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe pormenorizado cuatrimestral, del estado del Sistema de Control interno de la empresa, basándose en el análisis de los componentes y elementos que forman parte de los Módulos de: *Control de Planeación y Gestión*, y de *Control de Evaluación y Seguimiento* y en el eje transversal de *Información y Comunicación*, acorde con la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI (Decreto 943 de mayo 21 de 2014).



1. MODULO DE CONTROL DE LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

- El día 9 de agosto se realizó la capacitación al personal operativo y administrativo por parte de POSITIVA ARL En donde se trataron temas sobre “*Cómo debe funcionar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo*”, se dieron indicaciones para el uso de elementos de protección personal y se realizó la convocatoria para la renovación de comités de COPAST y Convivencia.
- Se realizó inspección a todos los sitios de trabajo por parte de un funcionario de POSITIVA ARL, para determinar riesgos laborales.
- Se realizó la actualización y publicación de las Política de Seguridad y salud en el trabajo, reglamento de Higiene y seguridad industrial y la política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y drogas, en los tres puestos de trabajo (Planta de tratamiento, estación de motobombeo y oficinas).
- Dando cumplimiento a lo programado en Plan Institucional de Capacitación se realizaron jornadas de capacitación por parte de la CAR sobre temas ambientales.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. continúa realizando el programa de limpieza “*Por una Silvania limpia*” los días sábados de cada semana.
- En ejecución del Plan de Acción para el 2017 se realizaron las siguientes obras:
 - Red pluvial San Vicente de Paul - Instalación de 100 m de tubería de 10" pluvial para conducción de aguas lluvias.



- Adecuación de redes eléctricas en estación de motobombeo y planta de tratamiento con el fin de garantizar el buen funcionamiento de las electrobombas realizadas durante el plan maestro.
 - Se construyó la zona de descargue en la planta de tratamiento de agua potable.
 - Se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo en las redes de alcantarillado en los sectores de: El Progreso, Alto de la Virgen, Molino rojo, con un vehículo Vactor presión succión de la Empresas Públicas de Cundinamarca.
- Se realizó la ejecución e implementación del Manual de Operación de la Planta de tratamiento y capacitaciones al personal operativo sobre operación y funcionamiento de ésta.
- Para la realización del informe de rendición de cuentas del periodo enero – junio de la vigencia 2017 se aplicaron los diferentes indicadores principalmente en ejecución presupuestal presentando un comportamiento óptimo.
 - Se realizó el primer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2017, con un porcentaje de avance de 50%
 - Se continúa con las actividades determinadas en el comité de Cartera del 2017, y la ejecución de estrategias para mejorar los procesos de facturación y seguimiento a usuarios.

1.3 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Con los líderes de los procesos se realizó un taller para la identificación, análisis y valoración de los riesgos por procesos, también fueron revisadas las políticas de Administración de riesgos.



- Se definieron acciones para reducir los riesgos que se encuentran en zona extrema, alta y media.

2. MODULO DE CONTROL EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.2. AUDITORIA INTERNA

En cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno se dio inicio a la Auditoría interna al procedimiento de Mantenimiento de Vehículos.

La Secretaría de Salud realizó inspección a la Planta de Tratamiento de Agua potable El Mirador.

2.3. PLANES DE MEJORAMIENTO

Se formuló el Plan de mejoramiento en donde se establecieron acciones según hallazgos de la Inspección Sanitaria que realizó la Secretaría de Salud en junio de 2017.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Se actualizan constantemente en las redes sociales como Facebook., las actividades y programas que realiza EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.
- EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. continúa con la mejora del archivo de la empresa, se actualizó el inventario documental, se realizó marcación de cajas.



- EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. realiza el control de términos de respuesta de las Peticiones, quejas y recursos, durante el segundo cuatrimestre la empresa recibió 87 reclamaciones de las cuales 35 fueron solucionadas a favor de la empresa, 14 a favor del usuario y quedaron pendientes por solución 38, que corresponden a reclamos por alto consumo en su mayor porcentaje. A continuación se presenta el informe de reclamaciones de mayo a junio de 2017, por servicio prestado:

Se presenta en la Tabla N° 1 de la siguiente página.





TABLA N° 1

ESTADÍSTICA DE RECLAMACIÓN ENTRE 01 DE MAYO DE 2017 A 31 DE AGOSTO DE
2017

| Descripción del reclamo | Recibidos | Solucionados | | | | Pendientes | |
|---|-----------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|------|
| | | Empresa | % | Usuario | % | Numero | % |
| Servicio de Acueducto | | | | | | | |
| CRUCE DE PLUMAS | 2 | 1,00 | 50 | 0,00 | 0 | 1,00 | 50 |
| CASA DESHABITADA | 7 | 0,00 | 0 | 2,00 | 28,57 | 5,00 | 71,4 |
| AFORO | 3 | 0,00 | 0 | 1,00 | 33,33 | 2,00 | 66,7 |
| DAÑO EN LA VÍA, POR EXCAVACIÓN POR ACOMETIDA | 1 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 1,00 | 100 |
| COBRO SERVICIOS NO PRESTADOS | 3 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 3,00 | 100 |
| ALTO CONSUMO | 61 | 30,00 | 49,18 | 10,00 | 16,39 | 21,00 | 34,4 |
| FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD | 3 | 1,00 | 33,33 | 1,00 | 33,33 | 1,00 | 33,3 |
| TOTAL ACUEDUCTO | 80 | 32,00 | | 14,00 | | 34,00 | |
| Servicio de Alcantarillado | | | | | | | |
| NO CONEXIÓN DEL SERVICIO | 1 | 1,00 | 100 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 |
| ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA | 1 | 1,00 | 100 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 |
| TOTAL ALCANTARILLADO | 2 | 2,00 | | 0,00 | | 0,00 | |
| Servicio de Aseo | | | | | | | |
| NO UTILIZA SERVICIO | 4 | 1,00 | 25 | 0,00 | 0 | 3,00 | 75 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 1,00 | 100 |
| TOTAL ASEO | 5 | 1,00 | | | | 4,00 | |
| TOTAL SERVICIOS | 87 | 35,00 | | 14,00 | | 38,00 | |



Fuente: Oficina de Atención de Peticiones, quejas y recursos de EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

RECOMENDACIONES

- Continuar con la revisión y actualización de los procesos y procedimientos definidos por áreas.
- Continuar con el fortalecimiento de la cultura del Autocontrol y los valores y principios éticos adoptados por la empresa
- Realizar estrategias que mejoren el clima laboral, trabajo en equipo y sentido de pertenencia.
- Realizar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo según normatividad vigente.
- Continuar con la implementación del Programa de Gestión Documental y elaboración de Tablas de Retención documental.

El documento original firmado se encuentra en el Archivo de la Empresa

BRIGITTE QUINTERO PLATA

GERENTE GENERAL

Gestión Documental:

Proyectado por: Sonia Maribell Arévalo

Asesora Control Interno

Revisado y Aprobado: Brigitte Quintero Plata

Gerente General