



<b>TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>PERIODO</b>	<b>JULIO - OCTUBRE DE 2019</b>
<b>VERSIÓN N° 1</b>	<b>Fecha de Elaboración: 11 DE NOVIEMBRE DE 2019</b>

*LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA, EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.* en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta el tercer informe pormenorizado cuatrimestral del estado de Control Interno de la empresa, basándose en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1499 de 2017) del que forma parte integral el sistema de Control interno y el cual está conformado por cinco componentes: (i) ambiente de control, (ii) administración del riesgo, (iii) actividades de control, (iv) información y comunicación y (v) actividades de monitoreo.

**TERCER INFORME PORMENORIZADO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2019**



## 1. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO:

### 1.1. Política de Integridad:

La Empresa cuenta con el Código de integridad el cual fue socializado el 18 de octubre a todos los funcionarios de la empresa. Se realizó un taller en donde los grupos que participaron identificaron los diferentes principios de acción con los correspondientes valores éticos.





De acuerdo con el cronograma establecido para el 2019, se publicaron en la cartelera de la empresa diferentes mensajes alusivos a los valores éticos.



En cumplimiento del Plan de Bienestar se realizó la actividad de integración y celebración del día del niño el 31 de octubre.

Se cuenta con el Manual de funciones en donde están definidos los cargos, niveles jerárquicos, grado salarial, competencias y funciones.

En cumplimiento del Plan de capacitación y el Plan de Auditoría, se realizó capacitación el 18 de octubre de 2019, por parte de la Asesora de Control Interno a todos los funcionarios de la empresa en donde se trataron los siguientes temas:

- a. Revisión de Funciones
- b. Re inducción Direccionamiento estratégico.



- c. Seguimiento a acciones establecidas en el Comité de control Interno N° 8 de marzo 29 de 2019.
- d. SISTEMA DE CONTROL INTERNO
  1. CONCEPTO
  2. AUTOCONTROL
- e. CÓDIGO DE INTEGRIDAD  
TALLER
- f. SERVICIO AL CLIENTE
  1. Conceptos y reglas básicas de servicio al cliente.
  2. VIDEO

## EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD



## 2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

En el Plan estratégico de EMPUSILVANIA están establecidas la Misión, Visión y objetivos institucionales los cuales fueron socializados el 18 de octubre por parte del Asesora de Control Interno.

Para la vigencia 2019 se han venido realizando las siguientes actividades en cumplimiento del Plan de Acción:

- ✓ Construcción escaleras de acceso para toma de lectura de macro-medidor y manejo de valvulas.
- ✓ Adecuaciones locativas planta de tratamiento PTAP.

*TERCER INFORME PORMENORIZADO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2019*



- ✓ Instalación macro-medidores tanque 1 Panamá y tanque 2 Casco Urbano y Condominios.
- ✓ Macro-medición tanque de almacenamiento y distribución sector Gachoa.
- ✓ Conexión tuveria y accesorios Tanque de Reposición doble calzada; Sector Yayata.
- ✓ Toma de muestras por parte de la Secretaria de Salud
- ✓ Mediante gestion por parte de la Alcaldia Municipal, Oficina de Planeacion Municipal y Empusilvania S.A E.S.P, ante Empresas Publicas de Cundinamarca y el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio -MVCT, dentro del proyecto “OPTIMIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN MAESTRO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO FASE 1 PARA EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE SILVANIA DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA”, por un valor de \$ 17.805.307.13, aprobado por el Comité Tecnico de Proyectos del Viceministerio de Aguas y Saneamiento Basico, Concepto de Proyecto Tecnicamente Aceptable durante la cesion No 45 del 26 de Septiembre del 2018.
- ✓ Dando cumplimiento al Contrato de Consultoria No 265 de 2019, como del Contrato de Obra No 251 de 2019, se da inicio a las Obras “OPTIMIZACION Y ACTUALIZACION DEL PLAN MAESTRO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO FASE 1 PARA EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE SILVANIA, se da apertura a los trabajos de acuerdo a lo estipulado en el contrato de Obra en el mes de Octubre del año en curso.
- ✓ Construccion de pozos para aguas lluvias y sanitarias e instalacion de tuberias

### 3. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

Se continúan realizando las actividades de la empresa bajo el modelo de operación por procesos. Cuenta con una estructura organizacional articulada con los procesos los cuales facilitan su interacción, en función de los resultados institucionales.



En cuando al Servicio al ciudadano se siguen recibiendo todas las reclamaciones en forma verbal y escrita en la oficina de atención al usuario en donde son respondidas en los términos legales. También se gestionan a través de la página web institucional y de las redes sociales.

Para abordar la política de defensa jurídica, EMPUSILVANIA S.A. E.S.P., cuenta con una Asesora Jurídica encargada de llevar los diferentes procesos y dar respuesta a aquellos requerimientos que requerían concepto jurídico.

#### 4. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Los siguientes son los principales indicadores a septiembre de 2019

#### CARTERA POR EDADES

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SILVANIA

**EMPUSILVANIA SA ESP**  
Cartera por Edades Septiembre / 2019

Concepto	No Vencida	30 Dias	60 Dias	90 Dias	120 Dias	150 Dias	180 Dias	210 Dias	240 Dias	> 281 Dias	Total Deuda
Uso: RESIDENCIAL											
BAJO BAJO	037,080	422,970	154,940	132,160	83,390	168,240	363,240	137,120	619,530	153,388,610	156,389,250
BAJO	3,022,470	1,622,890	20,550	531,830	53,010	107,070	109,440	222,830	62,554,240	68,244,330	68,244,330
MEDIO BAJO	6,771,600	2,188,310	378,590	80,790	855,250	372,100	221,710	395,730	1,371,810	70,398,100	89,032,290
MEDIO	885,220	614,860	390,290	120,540	58,060	250,250				36,882,840	39,190,000
MEDIO ALTO										828,630	828,630
Uso: COMERCIAL											
COMERCIAL	1,785,030	1,048,250	788,750							5,942,800	9,564,830
Uso: INDUSTRIAL											
INDUSTRIAL	90,630	159,750								3,948,240	4,198,620
Uso: OFICIAL											
OFICIAL	2,204,600	855,740	142,340	5,465,120							8,847,800
TOTAL GENERAL	15,786,830	7,012,770	1,873,460	6,330,440	994,670	844,600	692,020	642,290	2,214,170	338,936,260	376,296,610

Fuente: Modulo comercial HASS S.Q.L. – EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

El 7 de septiembre de 2019 EMPUSILVANIA realizó comité de Cartera en donde se presentaron 51 casos los cuales no presentan razonabilidad en el cobro, estos casos fueron analizados y se soportaron con órdenes de trabajo para dar traslado a cobro persuasivo, cortes del servicio y castigo de cartera



Indicador de Recaudo:

A Sep 2019	Facturado Periodo	Recaudo Periodo	Indicador de Recaudo
Acueducto	560,700,102.00	471,697,821.00	84%
Alcantarillado	193,117,142.00	162,426,218.00	84%
Aseo	430,142,813.00	343,939,069.00	80%

El indicador de recaudo se ha mantenido en los últimos meses en el 84% en los servicios de acueducto y alcantarillado y en un 80% en el servicio de aseo.

Rotación de cartera (a septiembre de 2019)

Acueducto	25.24
Alcantarillado	25.23
Aseo	23.99
Promedio	24.82

En cuanto a la rotación de cartera también se mantiene en 24 días con respecto al informe de junio de 2019.

## 5. DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En cuanto a Gestión documental, el Consejo Departamental de archivo de Cundinamarca, envió a la empresa un oficio con observaciones para que se realizaran algunas correcciones en los documentos requisito.

En cuanto a comunicación interna se utilizan comunicaciones, circulares y correos electrónicos.

Se utiliza la red social Facebook, para mantener contacto con usuarios y suscriptores y realizar la publicación de actividades, programas y proyectos que realiza la empresa. También realiza la publicación de información en la página web institucional.

## 6. DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

TERCER INFORME PORMENORIZADO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2019



Con el fin de dar cumplimiento a la política de Gestión del conocimiento, se cuenta con el Manual de Procesos y procedimientos el cual debe ser actualizado y continuar con la realización de backup's de la información de los módulos de HASS S:Q:L: y de los computadores que se utilizan en el área administrativa.

## 7. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO:

### a. Ambiente de control:

Como se evidenció en la Dimensión de Talento Humano, se realizó socialización a todos los funcionarios de la empresa, del código de integridad, temas de Control Interno y servicio al cliente el 18 de octubre de 2019, además se cumplió con el cronograma que se estableció para que se publicara en la cartelera de la empresa mensajes alusivos a los valores éticos.

Se continuó cumpliendo con las responsabilidades asignadas en cuanto al reporte de información financiera, contable, contratación y ejecución presupuestal

### b. Gestión de riesgos Institucionales.

Se continuó con la aplicación de los controles para mitigar la materialización de riesgos de gestión y de corrupción.

En el mes de septiembre se realizó el segundo seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano en donde se analizaron los riesgos de corrupción, este se encuentra publicado en la página web institucional.

### c. Actividades de control

Por parte de la Dirección operativa se lleva el registro diario de todos los daños y novedades que se presentan en las redes de acueducto y alcantarillado.





En la reunión del 18 de octubre con los funcionarios se hizo énfasis especialmente al área de barrido sobre el cumplimiento del horario y la realización correcta de sus funciones. También se socializó con los operarios del área de acueducto y alcantarillado las mejoras en el diligenciamiento de las órdenes de trabajo.

Las observaciones recogidas en esta reunión fueron trasladadas a la Gerencia y áreas correspondientes.

Se envió al área Contable el Manual de inventarios para terminar de formular las políticas contables correspondientes y se realice una revisión general a los procedimientos descritos.

d. Información y comunicación

EMPUSILVANIA recibió durante el periodo de julio a octubre de 2019 un total de 133 reclamaciones, 47 más que el cuatrimestre anterior, de las cuales 98 fueron respondidas a favor de la empresa y 32 a favor del usuario, están pendientes 3 reclamaciones por contestar. El mayor porcentaje se sigue presentando en las de alto consumo, en donde el 82,57 % ha sido respondido a favor de la empresa.

A continuación se presenta el resumen de la reclamación presentada:

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
<b>Servicio de Acueducto</b>							
AFORO	2	2	100	0	0	0	0
CRUCE DE PLUMAS	1	1	100	0	0	0	0
Falla en la prestación del servicio por calidad.	1	1	100	0	0	0	0
ALTO CONSUMO	109	90	82,57	17	15.60	2	1,83



EMPU-100

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
CASA DESHABITADA	9	2	22.2	6	66.67	1	11,11
CLASE DE USO INCORRECTO	4	0	0	4	100	0	0
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>	<b>126</b>	<b>96</b>		<b>27</b>		<b>3</b>	
<b>Servicio de Alcantarillado</b>							
AFECCIÓN AMBIENTAL	1	1	100	0	0	0	0
Entrega inoportuna o no entrega de factura	1	0	0	1	100	0	0
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>0</b>	
<b>Servicio de Aseo</b>							
NO UTILIZA SERVICIO	1	0	0	1	100	0	0
Descuento no recolección puerta a puerta	1	1	100	0	0	0	0
TARIFA INCORRECTA	1	0	0	1	100	0	0
CASA VACÍA	1	0	0	1	100	0	0
Clase de uso incorrecto	1	0	0	1	100	0	0
<b>TOTAL ASEO</b>	<b>5</b>	<b>1</b>		<b>4</b>		<b>0</b>	
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>133</b>	<b>98</b>		<b>32</b>		<b>3</b>	

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HASS S.Q.L.

#### e. Actividades de monitoreo

- En el Comité de Control Interno del 29 de marzo se dio aprobación al Plan de Auditoría para la vigencia 2019.

**TERCER INFORME PORMENORIZADO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2019**



- Se realizó Auditoria interna al procedimiento de Viabilidades y de Contratación haciendo énfasis en la documentación exigida.
- Se presentó y publicó en la página web institucional el segundo informe pormenorizado de control interno de la vigencia 2019.
- Se continuo con el cargue “SIA OBSERVA” Modulo contratación en forma mensual para la vigencia de 2019

## RECOMENDACIONES

- Actualizar la Visión de la empresa, pues tiene vencimiento a 2020.
- Es necesaria la actualización de la página web con toda la información de la empresa.
- Se deben retomar las actividades de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y establecer planes de acción para cada una de las dimensiones del modelo.
- Continuar con las acciones y procedimientos de Recuperación de cartera.
- Realizar los instrumentos archivísticos faltantes y continuar con la Gestión documental.
- Realizar actividades correspondientes al Sistema de Gestión y seguridad en el trabajo.
- Atender las observaciones del Consejo Departamental de archivo en cuanto a los requisitos para la convalidación de las Tablas de Retención.
- Establecer acciones para el mejoramiento de los niveles de recaudo pues esto redundara en el aumento del nivel de ingresos de la empresa.

Gestión Documental:

Proyectado por: Sonia Maribell Arévalo

Asesora Control Interno EMPUSILVANIA S.A E.S.P.

Revisado y Aprobado: Brigitte Quintero Plata

Gerente EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

*TERCER INFORME PORMENORIZADO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2019*