

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 1 de 38

<b>Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces</b>	<b>FERNANDO OVALLE PEÑA</b>	<b>Período evaluado: 01 DE AGOSTO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2014</b>
		<b>Fecha de elaboración: 10 de DICIEMBRE de 2014</b>

## FORTALEZAS

Participación y promoción de espacios de control social con vocales de control.

### CERTIFICACION BUREAU VERITAS

Para la vigencia 2014 EMSERFUSA E.S.P., logró la actualización de la certificación en las Normas ISO9001:2008 Y NTCGP1000:2009, de acuerdo con la auditoria de Seguimiento 1/2 realizada los días 25 y 26 de Agosto de 2014, cuya recomendación final expresa:

- Se ha demostrado la conformidad de la documentación del Sistema de Gestión, con los requisitos de la norma auditada y dicha documentación proporciona estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.
- El programa de Auditorías Internas ha sido implantado en su totalidad y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el Sistema de Gestión.
- A través del proceso de auditoría, se ha demostrado la total conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la norma auditada.
- Por lo tanto el Equipo Auditor, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del Sistema establece que la certificación de este Sistema de Gestión sea: **RECOMENDADA**, sujeta a un plan de acciones correctivas satisfactorio.

## RECONOCIMIENTOS

### PREMIO ANDESCO.

*“El Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial es un reconocimiento a las Empresas Colombianas, por el esfuerzo que vienen adelantando en torno a la Responsabilidad Social Empresarial, conjugando aspectos ambientales, sociales y económicos, inherentes al desarrollo sostenible”*

En el marco del 16º Congreso Andesco de Servicios Públicos, Comunicaciones, TIC y TV, realizado en el Centro de Convenciones Cartagena de Indias del 25 al 27 de junio, EMSERFUSA E.S.P., fue **galardonada con el premio a la mejor pequeña empresa de servicios públicos, tic y tv a nivel nacional.**

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 2 de 38

Este premio busca reconocer a las Organizaciones colombianas el esfuerzo que vienen adelantando en torno a la Responsabilidad Social Empresarial, conjugando aspectos ambientales, sociales y económicos, inherentes al desarrollo sostenible.

Este premio posiciona a la empresa de los Fusagasugueños, a nivel nacional como una de las más importantes empresas de servicios públicos. Un reconocimiento a la empresa líder de los Fusagasugueños por su entrega y lucha que cada día demuestra con trabajo, dedicación, sentido de pertenencia, responsabilidad, humildad y muchos valores más que hacen que EMSERFUSA, se convierta en la empresa líder de la región, del departamento y de Colombia.



## **PREMIO SIEMBRA COLOMBIA**

La Fundación Siembra Colombia, practicó una medición a través del Índice de Sostenibilidad a 104 empresas del país, participantes en el Premio durante sus 6 versiones. En el ejercicio realizado por primera vez en Colombia, su empresa obtuvo un indicador de **4016 puntos**, en donde el **mayor puntaje** es de **6000**, lo que le da derecho a recibir el **Sello de Sostenibilidad de ORO** ocupando el lugar **No. 14** en el **Ranking de Gestión Social**.

El Índice se concentra en la valoración del modelo de gestión ambiental, como el entorno esencial para la vida. Busca ser promotor de iniciativas que tiendan al cero impacto ambiental, involucrando acciones de mitigación, remediación, conservación y compensación de la huella que toda persona natural o jurídica genera en el ejercicio de sus acciones.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 3 de 38

El Índice se convierte en un importante instrumento para la empresa del futuro, ya que esperamos convertir el **Sello de Sostenibilidad** en un instrumento de marketing social, mediante el cual el consumidor oriente sus preferencias a productos y empresas integrales y responsables.

### EMSERFUSA E.S.P. SE UNE AL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P, se adhirió a la iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas, siendo esta, una de las más importantes acciones que desde la Gerencia se haya realizado no solo en Fusagasugá, sino en el Departamento de Cundinamarca, en torno a la Responsabilidad Social Empresarial.

Con la adhesión al Pacto Global, EMSERFUSA E.S.P, se compromete de forma voluntaria a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

El Pacto Global es la iniciativa de ciudadanía **corporativa más grande del mundo con más de 13.000 organizaciones participantes de las cuales 410 hacen parte de la red de América Latina, siendo EMSERFUSA E.S.P una de ellas.**

### PREMIO QUINTA RONDA DE BUENAS PRÁCTICAS: RECONOCIMIENTO A LA TRANSPARENCIA EMPRESARIAL



La Corporación Transparencia por Colombia tiene como misión liderar desde la sociedad civil la lucha integral sobre la corrupción y por la transparencia en lo público y lo privado. Dicha Corporación hizo entrega de un reconocimiento por el Proceso de Promoción y Divulgación en la 5a ronda de buenas prácticas de transparencia empresarial.

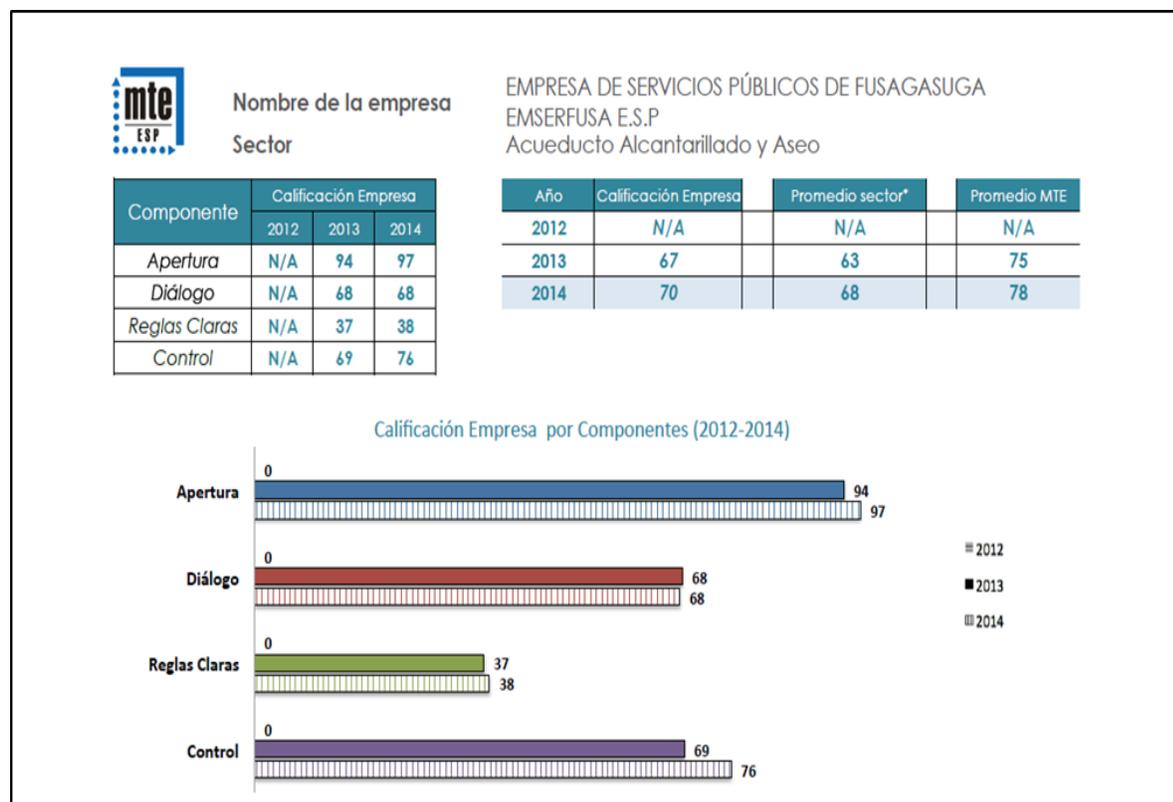
Con el apoyo de Electricaribe, Transparencia por Colombia reconoció los esfuerzos que se adelantan en el sector de los servicios públicos para prevenir y mitigar la corrupción.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b> <b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS</b> <b>DE FUSAGASUGA EMSERFUSA</b> <b>ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 4 de 38

En la Quinta Ronda se presentaron las experiencias de empresas como Telefónica-Movistar, ISAGEN, Promigas, Empresa de Energía de Bogotá, Empresas Públicas de Medellín, Gas Natural, UNE, EMSERFUSA, XM e ISA, que han incorporado buenas prácticas relacionadas con ética organizacional, gobierno corporativo, el proceso de reporte de sostenibilidad bajo metodología GRI G4 y el manejo de redes sociales para el diálogo e interacción con grupos de interés.

### MEDICION DE TRANSPARENCIA EMPRESARIAL 2014

De acuerdo a la Medición de Transparencia Empresarial elaborada por Transparencia por Colombia, EMSERFUSA mejoró en distintos componentes con respecto al año 2013. Lo que significa que en el año 2014 se han mejorado distintos procesos internos y externos, elevando los índices de apertura, diálogo, reglas claras y control, los cuales son componentes a evaluar. Así:



### PREMIO RED LOCAL DEL PÁCTO GLOBAL COLOMBIA

Nos complace anunciar a EMSERFUSA E.S.P. con su campaña Notas del Agua como ganadores del concurso, de tips y fotos realizado por la Red Local del Pacto Global Colombia con motivo de la semana mundial del agua.



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP**



CÓDIGO 120-F-26

VERSIÓN 01

PÁGINA 5 de 38

**Notas del Agua**

Una llave que pierde una gota por segundo, desperdicia 5 litros de agua por día.

CRECIENDO CONTIGO

Esta es una Campaña de EMSERFUSA E.S.P por el ahorro y uso eficiente del agua.

@emserfusa esp

**Notas del Agua**

Reutilizar el agua recolectada de la lavadora, para lavar pisos, patios y andenes te puede ayudar a ahorrar hasta 80 litros de agua.

CRECIENDO CONTIGO

Esta es una Campaña de EMSERFUSA E.S.P por el ahorro y uso eficiente del agua.

@emserfusa esp

**Notas del Agua**

La descarga de un inodoro consume entre 7.5 y 26.5 litros de agua, esta cantidad puede disminuir si pones en la cisterna una botella con arena.

CRECIENDO CONTIGO

Esta es una Campaña de EMSERFUSA E.S.P por el ahorro y uso eficiente del agua.

@emserfusa esp

**Notas del Agua**

¿Cierres la llave cuando te enjabonas las manos?

CRECIENDO CONTIGO

Esta es una Campaña de EMSERFUSA E.S.P por el ahorro y uso eficiente del agua.

@emserfusa esp

**Notas del Agua**

¿Como lavas tu carro?

CRECIENDO CONTIGO

Esta es una Campaña de EMSERFUSA E.S.P por el ahorro y uso eficiente del agua.

@emserfusa esp

**Notas del Agua**

Utiliza un plato hondo para lavar frutas y verduras y aprovecha esa agua para regar las plantas.

CRECIENDO CONTIGO

Esta es una Campaña de EMSERFUSA E.S.P por el ahorro y uso eficiente del agua.

@emserfusa esp

**Notas del Agua**

Te proponemos el siguiente sistema de recolección de aguas lluvias:

Ubicaciones:  
 1) Una sombrilla que ya no uses  
 2) Un balde  
 3) Una Canaca o Balde  
 abra dos huecos a la sombrilla para hacer abriga sobre la canaca o balde y pon un balde para recoger que no se caiga así podrás recolectar agua lluvia en tu casa, que servirá para lavar pisos y regar plantas.

CRECIENDO CONTIGO

Esta es una Campaña de EMSERFUSA E.S.P por el ahorro y uso eficiente del agua.

@emserfusa esp

**Notas del Agua**

Prueba este sistema de riego de plantas

1) Consigue una botella plástica con la tapa  
 2) A la tapa hazle dos huecos  
 3) Llena la botella de agua  
 4) y enterrada boca abajo el lado de la planta.

Con esto evitamos desperdiciar tanta agua, así si debes estar pendiente de volver a llenar la botella.

CRECIENDO CONTIGO

Esta es una Campaña de EMSERFUSA E.S.P por el ahorro y uso eficiente del agua.

@emserfusa esp

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 6 de 38

## DEBILIDADES

Se debe fortalecer los sistemas de información, que permitan consolidar datos de impacto en relación a la entrega de información relevante para los grupos de interés; en el caso de los usuarios, uso eficiente del servicio, seguridad y salud y cambios en el entorno.

El porcentaje de quejas y reclamos resueltos a favor de los usuarios por causales como facturación y prestación del servicio, aumentaron con relación al porcentaje obtenido en la Medición anterior.

Es importante que la empresa continúe fortaleciendo sus procesos de atención al cliente de tal forma que impacte en términos de oportunidad y respuesta

Fortalecer y diversificar los canales a través de los cuales la empresa interactúa con los proveedores e implementar mecanismos de evaluación de su pertinencia.

Es necesario fortalecer el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea.

Fortalecer el canal de sugerencias de los servidores públicos para que sirva de insumo a los planes de bienestar e incentivos.

Socializar los resultados de la evaluación del clima laboral.

## SEGUIMIENTO A LA OFICINA DE PQR

Realizada la revisión de los informes de PQR para el primer semestre de la vigencia 2014, con radicado 410-O-07-15 se encontró la siguiente información:

En el siguiente cuadro que se evidencia la cantidad de peticiones y reclamaciones presentadas por los usuarios o suscriptores de la Empresa de Servicios públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P. del 1 de Julio a 30 de Noviembre de 2014

VIGENCIA	PRIMER SEMESTRE		SEGUNDO SEMESTRE	
	1 DE ENERO AL 30 JUNIO DE 2014	%	1 JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2014	%
ACUEDUCTO	4050	80,97%	3407	79.55%
ALCANTARILLADO	184	3,68%	179	4.18%
ASEO	768	15,35%	697	16.27%
<b>TOTAL</b>	<b>5002</b>	<b>100.00%</b>	<b>4283</b>	<b>100.00%</b>

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 7 de 38

### ACUEDUCTO

En el cuadro que se muestra a continuación se evidencia el comportamiento de las diferentes peticiones y reclamaciones que han presentado los usuarios y suscriptores para el servicio de acueducto durante la vigencia del año 2014

SERVICIO DE ACUEDUCTO											
PETICION/RECLAMACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO (102)	42	38	38	41	26	41	46	46	40	53	146
OTROS RECLAMO(136)	9	3	16	1	5	0	0	5	6	8	1
OTROS PETICION(217)	438	405	327	527	454	373	521	377	427	493	397
COBRO DE OTROS CARGOS(110)	1	1	1	0	0	1	0	4	1	1	0
DESCUENTO X PREDIO DESOCUPADO(203)	109	108	127	103	116	95	97	63	57	43	30
ENTREGA OPORTUNA FACTURA(107)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
CAMBIO DE DATOS BASICOS(216)	116	95	69	93	87	63	98	85	94	115	55
RECLAMACIONES POR RECONEXION(110)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONDICIONES DE SEGURIDAD(124)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD DEL SERVICIO(211)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
COBROS INOPORTUNOS Y MULTIPLES(103)	0		0	0	0	0	0	1	1	0	0
DIRECCION INCORRECTA(105)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
AFORO(201)	1	0	10	8	0	0	9	1	0	0	0
TERMINACION DEL CONTRATO(209)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FALLA POR CONTINUIDAD(108)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	0	0	0	26	15	15	18	14	26	11	11
CAMBIO DE MEDIDOR (207)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
SOLIDARIDAD	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1
ESTRATO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>717</b>	<b>653</b>	<b>588</b>	<b>801</b>	<b>703</b>	<b>588</b>	<b>790</b>	<b>598</b>	<b>654</b>	<b>724</b>	<b>641</b>

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 8 de 38

## PETICIONES Y RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO PARA EL MES DE NOVIEMBRE

De 641 Reclamaciones, peticiones y recursos de acueducto, las más representativas son: Otros No Contemplados en la tabla, numeral 136, con 397. Peticiones, por desviaciones significativas, corrección de lectura, contemplado en el numeral 102, 146 reclamaciones. La petición por cambio de datos básicos, contemplado el numeral 216, con 55 peticiones y Reclamación por Predio Deshabitado, contemplado en el numeral 203, con 30 peticiones.

La mayor reclamación con 397, corresponde a tubos rotos, fugas en acometidas y de registro.

### ALCANTARILLADO

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento de las diferentes peticiones y reclamaciones que han presentado los usuarios y suscriptores para el servicio de alcantarillado durante la vigencia del año 2014

SERVICIO DE ALCANTARILLADO											
PETICION/RECLAMACION	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGO ST	SEPT	OC T	NO V
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO (102)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD DEL SERVICIO(211)	1	1	14	5	0	0	0	0	0	0	0
FALLA POR CONTINUIDAD POR CALIDAD	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
FALLA POR CONTINUIDAD(108)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
OTROS RECLAMO(136)	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS PETICION(217)	20	23	6	36	41	26	32	23	37	43	39
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS(104)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONDICIONES DE SEGURIDAD(124)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
SILENCIO ADMINISTRATIVO(214)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TARIFA COBRADA(117)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMBIO DE DATOS BASICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
INSTALACION ACOMETIDA NUEVA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	30	24	21	41	42	26	32	25	37	43	42

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 9 de 38

## PETICIONES Y RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO PARA EL MES DE NOVIEMBRE

De 42 Reclamaciones, peticiones y recursos de alcantarillado la más representativa fue *por otros no contemplados en la tabla* numeral 217, con 39 peticiones y corresponde a solicitud de mantenimientos de las redes, pozos y sumideros.

Con relación al servicio de alcantarillado, se ha venido realizando el mantenimiento y la limpieza continua de las rejillas, quiebra patas, cunetas, caños y quebradas para mitigar los posibles riesgos en época invernal las cuales son complementadas en las campañas del combo triple A y en el cronograma de actividades diarias.

### ASEO

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento de las diferentes peticiones y reclamaciones que han presentado los usuarios y suscriptores para el servicio de Aseo durante la vigencia del año 2014

SERVICIO DE ASEO											
PETICION/RECLAMACION	ENE R	FEB R	MAR Z	ABRI L	MAY O	JUN I	JULIO	AGO S	SEPT	OC T	NOV
TERMINACION DEL CONTRATO(209)	75	29	135	124	112	102	102	71	77	136	123
COBROS INOPORTUNOS Y MULTIPLES(103)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FALTA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD(109)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FALLA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD(108)	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO (102)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS RECLAMO(136)	1	2	0	0	0	0	0	3	2	0	0
OTROS PETICION(217)	1	2	3	9	16	10	7	6	10	9	4
FRECUENCIAS ADICIONAL DE BARRIDO(212)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
AFORO(201)	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0
SOLICITUD DEL SERVICIO(211)	6	15	9	47	33	16	10	21	28	46	30
ENTREGA OPORTUNA FACTURA(107)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO(208)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESCUENTO X PREDIO DESOCUPADO(203)	2	1	0	0	1	11	4	0	0	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>50</b>	<b>148</b>	<b>180</b>	<b>163</b>	<b>140</b>	<b>124</b>	<b>105</b>	<b>118</b>	<b>193</b>	<b>157</b>

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011</b> <b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 10 de 38

## PETICIONES Y RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO PARA EL MES DE NOVIEMBRE

De las 157 Reclamaciones, peticiones y recursos de aseo las más representativas fueron *terminación del contrato*, contemplado el numeral 209 con 123 peticiones y *por solicitud del servicio* numeral 211. Con 30 peticiones

## CONSOLIDADO P.Q.R. POR SERVICIO Y POR PERIODO 2014

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV
ACUEDUCTO	717	653	588	801	703	588	790	598	654	724	641
ALCANTARILLADO	30	24	21	41	42	26	32	25	37	43	42
ASEO	87	50	148	180	163	140	124	105	118	193	157
<b>TOTAL</b>	<b>834</b>	<b>727</b>	<b>757</b>	<b>1022</b>	<b>908</b>	<b>754</b>	<b>946</b>	<b>728</b>	<b>809</b>	<b>960</b>	<b>840</b>

Es de anotar que para el periodo de Noviembre de 2014 se presentaron 682 peticiones y 159 reclamaciones y 0 recursos de acuerdo al reporte generado por el sistema de facturación SYSMAN P.Q.R.

	ENERO	FEBR	MARZ	ABRIL	MAY	JUNI	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV
<b>PETICIONES</b>	<b>770</b>	<b>681</b>	<b>688</b>	<b>951</b>	<b>862</b>	<b>697</b>	<b>882</b>	<b>650</b>	<b>729</b>	<b>887</b>	<b>681</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>64</b>	<b>46</b>	<b>68</b>	<b>71</b>	<b>45</b>	<b>57</b>	<b>64</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>73</b>	<b>159</b>
<b>RECURSOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>834</b>	<b>727</b>	<b>756</b>	<b>1022</b>	<b>907</b>	<b>754</b>	<b>946</b>	<b>728</b>	<b>809</b>	<b>960</b>	<b>840</b>

Para el periodo de Noviembre se registraron 11 peticiones y reclamaciones por medio electrónico, y no se presentaron por medio fax.

CONSOLIDADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 11 de 38

Los reportes presentados por las Divisiones y Oficinas, según formato 400-F-19, “registro de atención al cliente” permito informar la totalidad de usuarios o suscriptores atendidos

DIVISION U OFICINA	ENERO	FEBR	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNIO	JULIO	AGOS T	SEPT	OCT	NOV
GERENCIA	11	15	14	31	26	21	35	40	34	29	29
P.Q.R.	106	89	65	79	162	78	104	73	113	102	119
COMERCIAL	5	6	13	6	4	4	18	30	25	18	18
CARTERA	14	37	42	30	48	22	19	45	19	66	44
ACUEDUCTO	0	0	18	10	27	23	32	31	45	57	20
ALCANTARILLADO	7	22	11	14	44	21	34	18	25	21	17
ASEO	10	10	3	3	7	0	2	10	4	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>179</b>	<b>166</b>	<b>173</b>	<b>318</b>	<b>169</b>	<b>244</b>	<b>247</b>	<b>265</b>	<b>299</b>	<b>256</b>

De acuerdo al formato de control de llamadas 410-F-03, la mayoría de llamadas se presentó por información de daños en tubo roto y fuga en acometida, registrándose un total 97 llamadas.

	ENE	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV
P.Q.R.	92	63	102	106	79	102	68	88	85	97
PLANTAS DE TRATAMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>63</b>	<b>102</b>	<b>106</b>	<b>79</b>	<b>102</b>	<b>68</b>	<b>88</b>	<b>85</b>	<b>97</b>

La Oficina de Control Interno recibe de la Oficina de PQR un informe sobre la cantidad de PQR no contestados por cada servicio, para lo cual la OCI realiza un seguimiento con cada Jefe de División (Acueducto, Alcantarillado y Aseo) a fin de lograr que estos requerimientos se cierren durante el término previsto.

## ACOMPañAMIENTO VISITAS ENTES DE CONTROL

### CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 12 de 38

## **Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Integral Vigencia Fiscal 2013**

La visita de la Contraloría de Cundinamarca se desarrolló a partir del 16 de Julio de 2014. El grupo auditor fue liderado por el Dr. José Ramírez Romero y los profesionales universitarios Yesid Camelo y William Robayo.

El Jefe de la Oficina de Control Interno y la Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno fueron los enlaces entre los auditores de la Contraloría y cada uno de los procesos auditados de la Empresa.

El desarrollo del proceso auditor se centró en la evaluación de las áreas de trabajo objeto de la auditoria que fueron: Plan de Mejoramiento vigencia anterior, Revisión de la Cuenta, Gestión y Resultados, Evaluación al Sistema de Control Interno, Contratación, Presupuesto, Estados Contables, Seguimiento a Oficios, Quejas y Funciones de advertencia.

### **Concepto de Fenecimiento**

Por el concepto emitido por los auditores en cuanto a la gestión realizada por la Empresa, el cumplimiento de la normatividad, la calidad y eficiencia del sistema de control interno y sistema de gestión de calidad, la no determinación de hallazgos de carácter fiscal, y la opinión expresada sobre la razonabilidad de los estados contables que para este informe fue **Limpia**, la cuenta rendida por la Empresa correspondiente a la vigencia 2013, **SE FENECE**

### **Hallazgos**

En el mes de Septiembre la comisión de la contraloría remitió un preinforme de hallazgos, sobre los cuales la oficina de control interno con cada proceso involucrado realizó las respectivas aclaraciones, con lo cual los hallazgos finales se definieron así:

En desarrollo de la auditoria se establecieron cuatro (4) hallazgos administrativos, concurrentemente se determinaron cero (0) hallazgos con alcance fiscal, cero (0) con alcance disciplinario, cero (0) con alcance penal y cero (0) sancionatorios.

Los hallazgos se establecieron sobre:

1. Area de Gestión y Resultados. Índice de Aguan No Contabilizada. IANC.
2. Area Administrativa. Mejoras locativas Almacén.
3. Area de Contratación. Manual Interno de Contratación-Actualización.
4. Area de Contratación. Adiciones, Modificaciones y Condiciones Contractuales.

Sobre los hallazgos se estableció un plan de mejoramiento que fue aprobado por la Contraloría de Cundinamarca mediante oficio recibido el 6 de Noviembre de 2014.

 <p><b>EMSERFUSA E.S.P.</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGA</p>	<p><b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b></p>	 <p><b>EMSERFUSA E.S.P.</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGA</p>	<p>CÓDIGO 120-F-26</p> <hr/> <p>VERSIÓN 01</p> <hr/> <p>PÁGINA 13 de 38</p>
--	---	--	---

## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

### **Visita de Evaluación Integral para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.**

El objetivo de la visita fue efectuar inspección y vigilancia que permita realizar una evaluación integral de Emserfusa, para verificar en sitio las condiciones de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio, en cuanto a los aspectos legales, administrativos, comerciales, financieros y técnico-operativos.

El Jefe de la Oficina de Control Interno, fue el enlace entre los auditores de la Contraloría y cada uno de los procesos auditados de la Empresa.

Se realizó la atención y el acompañamiento a la visita que se efectuó del 10 al 14 de Noviembre de 2014 por la Superintendencia de Servicios Públicos. De la visita se firmó un acta el día 14 de Noviembre. En el desarrollo de la visita se entregaron más de 130 documentos que hacen parte integral del acta de cierre de la visita.

Los hallazgos u observaciones de la visita serán remitidos a finales de Diciembre de 2014

### **REVISION POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

El Procedimiento Administración de Riesgos 140-P-05 de Emserfusa, permite a la entidad evaluar eventos negativos tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos e identificar eventos positivos que generen oportunidades de mejora.

El Nuevo Modelo Estándar de Control Interno MECI en su actualización 2014 incluye en el módulo de control de Planeación y Gestión, el componente de administración del riesgo, elementos de política de administración de riesgo, identificación de riesgos, análisis y valoración de riesgos, contribuyendo a que la Entidad garantice no solo la gestión institucional sino que fortalezca el ejercicio del autocontrol y del control interno en las entidades de la Administración Pública.

En cuanto al acompañamiento que en la materia debe hacer la Oficina de Control Interno, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1537 de 2001, en su artículo 4. (...) “la identificación y análisis del riesgo debe ser un proceso permanente e interactivo entre la administración y las Oficinas de Control Interno, evaluando los aspectos tanto internos como externos que pueden llegar a representar una amenaza para la consecución de los objetivos organizacionales.

La Oficina de Control Interno, luego de la emergencia que enfrentó la Empresa el 30 de Octubre de 2014, por las inundaciones en el Municipio, verificó y solicitó actualizar los Mapas de Riesgos, sobre todo de nuestras áreas misionales, incluyendo estos riesgos para mitigar sus consecuencias.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011</b> <b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 14 de 38

En cuanto al estado de madurez de la Administración del Riesgo, el DAFP establece unas tablas para el análisis del mismo así:

Estado de Madurez Administración del Riesgo	Características Claves	Enfoque de Auditoría Interna
1 – Incipiente	No existe un enfoque formal de	Promover la gestión de administración del riesgo
2 – Conocido	Existen esfuerzos aislados de administración del riesgo	Promover el enfoque de administración del riesgo a nivel organizacional y establecer la planeación con base en una valoración de riesgos realizada por la Oficina de Control Interno
3 - Definido	La estrategia y políticas de Administración han sido definidas y comunicadas. Así mismo la valoración del riesgo está definida.	Ser facilitador en la implementación del proceso de administración del riesgo y utilizar la valoración del riesgo de la administración donde sea apropiado para establecer la planeación de auditorías
Estado de Madurez Administración del Riesgo	Características Claves	Enfoque de Auditoría Interna
4 – Administrado	El proceso de administración del riesgo está desarrollado y comunicado	Auditar los procesos de administración del riesgo y utilizar la valoración de riesgos de la administración donde sea apropiado para establecer la planeación de auditorías
5 - Optimizado	La administración del riesgo y el control interno está completamente inmerso en las operaciones y procesos de la organización	Auditar los procesos de administración del riesgo y utilizar la valoración de riesgos de la administración donde sea apropiado para establecer la planeación de auditorías.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 15 de 38

Revisado por los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno el estado de madurez de la Administración del riesgo de Emserfusa, de acuerdo con el Acta de Comité No 3 de 2014, **se concluye por unanimidad que este encuentra en estado ADMINISTRADO** lo que significa que el proceso de administración del riesgo está desarrollado y comunicado.

El objetivo que busca la política de Administración de Riesgos en EMSERFUSA ESP, es proteger a la Organización de las situaciones indeseables que impidan el cabal cumplimiento de su misión u objetivos institucionales por ello se considera indispensable la participación de cada uno de los servidores públicos y contratistas de la EMPRESA, acatando las siguientes directrices:

- Los riesgos deben preverse antes de la ejecución de las acciones y son inherentes al ejercicio de planeación.
- Los riesgos se manejarán y administrarán por proceso.
- En el manejo de los riesgos, deben prevalecer las acciones preventivas antes que las correctivas.
- En la identificación de los riesgos hay que identificar el impacto social.
- Para la implementación de una acción o mecanismo de control para prevenir o mitigar un riesgo debe analizarse la relación costo-beneficio, de tal manera que no sea más costoso el mecanismo de control que el costo del impacto del siniestro.
- La Administración de Riesgos debe estar implícita en el Sistema de Control Interno MECI actualización 2014, como en el sistema de Gestión de calidad NTCG 1000:2009.
- En la fase de diagnóstico de los Planes de Acción por Oficinas o Divisiones debe realizarse un análisis de riesgos de cada uno de los procesos y asuntos que maneja cada una de las Áreas y hacerlos visibles en dichos planes.
- El manejo adecuado de la Administración de Riesgos de cada una de Oficinas o Divisiones de la Empresa será responsabilidad de cada uno de los Jefes de las mismas.
- Los mecanismos de Control Interno, deben estar orientados a eliminar o mitigar los riesgos y estos deben estar intrínsecos en los procedimientos conforme lo establece la Ley 87 de 1993, y estos mecanismos deben revisarse y evaluarse en cada ciclo de mejora del Sistema de Control Interno MECI 2005 actualización 2014 y del Sistema de Gestión de la calidad NTCGP: 2009.

Anualmente la entidad evalúa y monitorea los Mapas de Riesgos encontrando que la Política de Administración de Riesgos es acorde a lo normativo y a las necesidades de la entidad.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 16 de 38

### AUDITORIAS DE GESTIÓN A 10 DE DICIEMBRE DE 2014

PROCESO	FECHA ACTA DE CIERRE	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIÓ
COMERCIAL	25-Marzo-2014	31-Marzo-2014	SI
ASEO	22-Abril-2014	02-Mayo-2014	SI
ALCANTARILLADO	15-Mayo-2014	26-Mayo-2014	SI
ACUEDUCTO	17-Junio-2014	25-Junio-2014	SI
PLANTAS DE TRATAMIENTO	16-Julio-2014	25-Julio-2014	SI
ADMINISTRATIVA	12-AgoS-14	22-Agosto-14	SI
JURIDICA	24-Sept-14	30-Septo-14	SI
INFORMATICA	16-Octubr-14	23- Octubre -14	SI
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO- PROMOCION Y DIVULGACION Y PLANEACION	28-Novie-14	02-Diciemb-14	SI

Se realizaron auditorías a los 9 procesos. La eficiencia en las auditorias de Gestión es del 100%.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011</b> <b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
	VERSIÓN 01		
	PÁGINA 17 de 38		

### ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PROCESO	CORRECTIVAS				PREVENTIVAS				
	ABIERTAS	CERRADAS	EN PROCESO	TOTAL ©	ABIERTAS	CERRADAS	EN PROCESO	TOTAL (P)	TOTAL (C+P)
ADMINISTRATIVA	3	0	3	3	0	1	0	1	4
INFORMÁTICA	0	2	0	2	0	0	0	0	2
COMERCIAL	0	2	0	2	0	0	0	0	2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN Y PLANEACION	3	0	3	3	0	0	0	0	3
ACUEDUCTO	0	1	0	1	0	0	0	0	1
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO- BUREAU VERITAS	0	3	2	5	0	0	0	0	5
JURÍDICA	0	3	0	3	0	0	0	0	3
ALCANTARILLADO	0	1	0	1	0	0	0	0	1
PLANTAS DE TRATAMIENTO	2	0	2	2	0	0	1	1	3
ASEO	0	2	0	2	0	0	0	0	2
	8	14	10	24	0	1	1	2	26

Con corte a Diciembre 10 de 2014, se generaron 26 Acciones: 24 Correctivas, 2 Preventivas (ver matriz No. 1) producto de las auditorías de Gestión y de Bureau Veritas. De las 24 Acciones Correctivas, 14 se encuentran cerradas y 10 en proceso. De las Acciones Preventivas generadas, 1 se encuentra cerrada y 1 en proceso de tratamiento.

Los procesos que presentan más retraso en darle el tratamiento a las acciones levantadas son la División Administrativa y la División de Plantas de Tratamiento.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 18 de 38

### PARTICIPACIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PROCESO	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	4	15.4%
INFORMÁTICA	2	7.7%
COMERCIAL	2	7.7%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO-PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN Y PLANEACION	3	11.5%
ACUEDUCTO	1	3.8%
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	5	19.2%
JURÍDICA	3	11.5%
ALCANTARILLADO	1	3.8%
PLANTAS DE TRATAMIENTO	3	11.5%
ASEO	2	7.7%
FINANCIERA	0	
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

El proceso que individualmente presentó más hallazgos fue el Administrativo, con 3 acciones correctivas y 1 preventiva.

**ACOMPANAMIENTO Y ASESORIA**

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26 VERSIÓN 01 PÁGINA 19 de 38
---	--	---	--

### **ACOMPANAMIENTO DIVISION COMERCIAL VISITAS POSIBLES FRAUDULENTOS:**

La Oficina de Control Interno ha realizado el acompañamiento a cerca del 90% de visitas programadas por la División Comercial para detectar posibles acometidas fraudulentas, así:

#### **SEPTIEMBRE-OCTUBRE-NOVIEMBRE**

Conjunto Las Pirámides Mz 3 Lt 7. Se encuentra medidor no instalado por la empresa, fue cambiado hace un mes, no concuerdan lecturas, se hace suspensión del servicio. Usuario ausente, se deja copia de acta en portería.

Conjunto Las Pirámides. Mz 22 Lt 3. Se encuentra Medidor 14-002781 lectura 0115 en predio con cerramiento pero sin construcción, sistema no emite factura ya que no aparece el predio en el sistema, se suspende servicio. Usuario ausente se deja copia del acta en portería.

Conjunto Las Pirámides Mz 22 Lt 2. Se encuentra manguera con servicio en lote no habitado y sin construcción, no tiene medidor instalado, se suspende servicio y se deja copia de acta en portería.

Alcides González. Conjunto Las Pirámides Mz 21 Lt 13. El encargado del predio manifiesta que solicitó instalación para comenzar la obra hace 2 años y no se ha hecho la instalación. Obra inició y el agua la toman de aguas lluvias y caños aledaños. Se debe instalar la acometida.

Conjunto Las Pirámides Mz 9 Lt 3. Medidor manipulado para no registrar el consumo, se hizo llenado de piscina y haciendo riego de jardines que no fueron registrados al parecer. Se deja video donde se evidencia el dispositivo. Usuario ausente del predio, se suspende servicio y se deja copia de acta en portería. Carlos Rodríguez. Vigilante. Predio en venta, Medidor No. 08-1514881

Predio deshabitado. Finca Crismacava, entrada siguiente al conjunto Las Pirámides, abajo del peaje. Medidor manipulado con dispositivo que impide medición de consumo, se deja video que evidencia manipulación. Se suspende servicio, usuario ausente del predio, se deja copia del acta.

Sergio González. Finca La Primavera Novillero. Conexión directa sin medidor, se realizan pruebas químicas al líquido con lo que se confirma que es de Emserfusa. Se debe instalar medidor.

Rene M. Gutiérrez. km. 71 Ed. Orquídea Real 2 Chinauta. Predio con servicio, habitado, con macromedidor enterrado, sin tomar lectura se descuentan la medida de los micromedidores.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 20 de 38

Jenny Muñoz. Cra 2 # 1-43 Barrio Carlos Lleras. Se encuentra acometida directa sin medidor con consumo de agua potable, matrícula con atrasos, suspendida y con servicio activo.

Se requiere visita con acueducto para localizar conexión y realizar corte desde tubo madre y notificar por medio de jurídica al propietario del predio.

Predio Deshabitado. Parque de Santa Ana. Edificio en construcción. Se encuentra medidor con lectura 215 mts. No. Medidor 1372352. Se debe verificar consumo y tipo de usuario. Factibilidad no es aprobada al parecer y la construcción se encuentra avanzada.

En resumen en las visitas se observan las siguientes anomalías.

- Se evidencian medidores manipulados, colocados registrando la lectura al contrario.
- Se evidencian predios con acometidas y sin dispositivos de medición.
- Se encuentran predios no identificados con medidores e instalaciones no realizadas por la Empresa
- Se observan predios con servicio directo, en los cuales se procedió a realizar suspensión con tapón.
- En varios predios se identificaron dispositivo de medición manipulados para interferir en el registro de la lectura.
- Se observan predios con medidores bastante deteriorados donde no es legible su lectura.

La Oficina de Control Interno recomendó a la División Comercial realizar el seguimiento a cada uno de estos predios, verificando que hayan legalizado en la Empresa y subsanado las diferentes anomalías.

### **ACOMPañAMIENTO A LOS COMBOS TRIPLE A:**

Durante el año 2014 se programaron 40 combos Tripe A. La Oficina de Control Interno ha acompañado a 35 de esos combos, verificando el cumplimiento de las actividades realizadas por las Divisiones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

De igual forma se acompañó a las pruebas de potabilidad del agua, que realiza en cada combo el técnico de la División de Plantas de Tratamiento.

De las solicitudes de la comunidad y de las tareas pendientes en cada combo, la Oficina de Control Interno informa a cada jefe de División, para que se dé el tratamiento oportuno a cada solicitud.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
	VERSIÓN 01		
	PÁGINA 21 de 38		

No	FECHA	BARRIO	COMUNA	Extenasión M2	Zonas Verdes	Quebra- Patas	Sumideros	Pozos	Cajillas Acueducto	Pruebas Agua	Encuestas Callad	Encuestas Agua
1	25/01/2014	Villa Armerita	Nor Oriental	1500	3	2	12	16	133	2	-	-
2	01/02/2014	Pekin I Sector	Oriental	800	3	3	25	35	216	2	-	-
3	08/02/2014	El Progreso	Nor Oriental	3500	4	6	30	53	91	2	30	30
4	15/02/2014	Bonnet	Sur Oriental	2000	5	8	13	16	85	2	-	-
5	22/02/2014	San Fernando	Sur Oriental	3400	5	3	32	81	214	2	35	35
6	01/03/2014	La Macarena	Sur Oriental	3000	4	6	20	44	236	2	30	30
7	08/03/2014	Mandalay	Occidental	47902	6	5	37	40	115	2	-	-
8	15/03/2014	El Rosal	Norte	3000	4	6	7	9	52	2	-	-
9	22/03/2014	El Galan	Nor Oriental	300	2	7	17	13	-	2	20	20
10	29/03/2014	Luxemburgo	Centro	600	2	-	15	10	71	2	40	40
11	04/04/2014	Villa Patricia	Occidental	4000	4	4	14	28	163	2	25	25
12	12/04/2014	Porvenir Norte	Nor Oriental	2500	4	4	2	22	85	2	30	30
13	26/04/2014	Esmeralda 1 y 2	Nor Oriental	2000	4	6	9	16	121	2	-	-
14	03/05/2014	La Salle	Occidental	2000	3	-	10	15	144	2	30	30
15	10/05/2014	Pablo Bello	Sur Oriental	2000	7	4	20	30	104	2	55	55
16	17/05/2014	La Independencia	Nor Oriental	4500	7	2	24	20	195	2	40	40
17	24/05/2014	Monte Verde	Norte	2500	6	4	10	15	27	2	20	20
18	07/06/2014	Caminos de Llano La	Nor Occidental	1800	4	6	12	14	72	2	50	50
19	14/06/2014	Bosques del Oriente	Sur Oriental	14000	12	-	-	45	420	2	-	-
20	21/06/2014	Los Girasoles	Occidental	5000	4	7	12	25	91	2	25	25
21	28/06/2014	Prados de Bethel	Oriental	5500	4	4	8	15	186	2	-	-
22	12/07/2014	Lady Dy	Occidental	800	2	-	-	-	36	2	30	30
23	19/07/2014	Los Comuneros	Sur Oriental	4200	7	5	26	41	233	2	60	60
24	26/07/2014	Santa Barbara	Sur Oriental	450	2	5	12	38	206	2	30	30
25	02/08/2014	Santa Rosa	Sur Oriental	1500	3	4	6	32	59	2	31	31
26	09/08/2014	Altos de Fusa	Sur Oriental	1200	3	6	6	15	74	2	30	30
27	16/08/2014	Carlos Lleras	Nor Oriental	3500	5	5	10	15	98	2	35	35
28	23/08/2014	Altos de Pekin	Sur Oriental	3200	4	9	10	41	98	2	40	40
29	30/08/2014	Camino Real Etapa I	Sur Oriental	4500	6	30	-	35	65	2	40	40
30	06/09/2014	Villa Aranzazu	Nor Oriental	2500	4	15	-	25	48	2	40	40
31	13/09/2014	Casona y Antiguo Pel	Nor Oriental	3200	5	8	45	-	209	2	42	42
32	20/09/2014	Pardo Leal	Sur Oriental	3500	4	2	16	15	147	2	25	25
33	27/09/2014	El Mirador	Sur Oriental	4000	4	3	15	14	237	2	50	50
34	04/10/2014	El Tejar	Sur Oriental	5500	5	10	60	38	204	2	50	50
35	11/10/2014	Quince de Mayo	Occidental	3500	5	-	25	76	230	2	20	20
36	06/02/1900	Popular Obrero	Sur Oriental	7000	6	-	45	32	172	2	50	50
38	25/10/2014	Manila I y II	Sur Oriental	7500	7	3	4	80	174	2	30	30
39	15/11/2014	San Antonio	Nor Oriental	1500	2	1	20	28	171	2	-	-
40	29/11/2014	Las Americas	Sur Oriental	400	2	2	8	15	142	2	-	-

### **REVISIONES AL MANEJO DE CAJA MENOR**

Dentro de las funciones de la Oficina de Control Interno, se encuentra la de realizar la revisión de la Caja Menor, para que posterior a la revisión de la OCI, se proceda al reembolso respectivo.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26  VERSIÓN 01  PÁGINA 22 de 38
---	--	---	--

Hasta el mes de Noviembre se han realizado cuatro (4) reembolsos y revisiones de la OCI así:

1. Abril 25 de 2014
2. Julio 9 de 2014
3. Agosto 13 de 2014
4. Octubre 31 de 2014

La revisión se efectúa con el fin de que se cumplan con todos los términos de la Resolución de manejo de la Caja Menor, como la autorización respectiva de los topes de gastos, el cumplimiento de los términos legales de las facturas, la imputación tanto presupuestal como contable y que los gastos obedezcan al objetivo de la caja menor.

A su vez la Oficina de Control Interno también efectúa los Arqueos esporádicos de Caja Menor, realizando el cuadro del efectivo y verificando el correcto manejo de esos recursos.

En estos arqueos la OCI verificó los comprobantes, recibos de caja, facturas, libros, se realizó en cuadro de dineros y cheques, encontrando un correcto manejo de esta Caja.

## SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECI 2014

La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Fusagasugá comprometida con el mejoramiento continuo, con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad, ha desarrollado la primera etapa “planeación al diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno”, en cabeza de la Oficina de Planeación e Informática y acorde con lo establecido en el Decreto 943 de 2014. Las actividades se han desarrollado de manera activa e interna con el equipo MECA (Meci y Calidad), el cual ha presentado un diagnóstico institucional de cada uno de los módulos, componentes y elementos constitutivos del MECI, se plantean los requisitos faltantes para posteriormente elaborar un cronograma con las actividades a desarrollar y con su respectivo responsable.

### 1. OBJETIVO

Implementar el Modelo Estándar de Control Interno, establecido en el Decreto 943 de 2014, con el fin de fortalecer los sistemas de control interno de EMSERFUSA y cumplir con los objetivos propuestos a nivel institucional.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 23 de 38

## 2. ALCANCE

La actualización del Modelo Estándar de Control Interno aplica para todas las Divisiones y Oficinas de la Empresa, reflejadas en el Mapa de Procesos.

## 3. FUNDAMENTOS DE ORDEN LEGAL.

1. **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
2. **Decreto 2145 de 1999:** Dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nal y Territorial.
3. **Decreto 1599 de 2005:** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano.
4. **Decreto 2913 de 2007:** Considera que el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad son complementarios por cuanto tienen como propósito común el fortalecimiento institucional, la modernización de las instituciones públicas, el mejoramiento continuo, la prestación de servicios con calidad, la responsabilidad de la alta dirección y los funcionarios en el logro de los objetivos.
5. **Circular No. 1000-002-07 (22-enero-2007)** del Departamento Administrativo de la Función Pública, expresa que la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI y la Norma Técnica de Calidad son procesos paralelos.
6. **Decreto 137 de 2014:** Por el cual se modifica el decreto número 408 de 2008 por el cual se crea y organiza el sistema integral de gestión con fundamento en la norma técnica de calidad en la gestión pública ntcgp1000 de 2004 y el Modelo Estándar de Control Interno meci1000:2005 en la Alcaldía municipal de Fusagasugá y se dictan otras disposiciones.
7. **Decreto 943 de 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI.

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 24 de 38

#### 4. ESTRUCTURA DE CONTROL

El propósito del Modelo Estándar de Control Interno MECI es proporcionar una serie de pautas o directrices dirigidas a controlar la planeación, gestión, evaluación y seguimiento en las entidades de la administración pública, facilitando el desarrollo del Sistema de Control Interno. Estructura, que permite ser adaptada de acuerdo con la naturaleza de las mismas, organización, tamaño y particularidades, con el fin de identificar claramente los roles y responsabilidades de quienes liderarán y participarán activamente en el proceso.

De acuerdo a la actualización, así fue como quedo compuesto el nuevo MECI:

MÓDULOS	COMPONENTES	ELEMENTOS
Módulo de control de planeación y gestión	Talento Humano	Acuerdos, compromisos y protócolos éticos
		Desarrollo del Talento Humano
	Direccionamiento Estratégico	Planes, programas y proyectos
		Modelo Operación por procesos
		Estructura Organizacional
		Indicadores de Gestión
		Políticas de operación
	Administración del Riesgo	Políticas de Administración del Riesgo
		Identificación del Riesgo
Análisis y valoración del Riesgo		
Módulo de control de evaluación y seguimiento	Autoevaluación Institucional	Autoevaluación de control y gestión
	Auditoría Interna	Auditoría Interna
	Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento
<b>Eje Transversal: Información y Comunicación</b>		

#### 5.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ACTUALIZACIÓN DEL MECI

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b> <b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS</b> <b>DE FUSAGASUGA EMSERFUSA</b> <b>ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 25 de 38

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CONOCIMIENTO	Lectura del documento	Funcionarios en general							
	Apropiación de los conocimientos	Funcionarios en general							
	Sensibilización	Equipo MECA							
DIAGNOSTICO	Identificación de los cambios en el Modelo	Funcionarios en general							
	Diseño del Diagnóstico	Equipo MECA							
	Aplicación del Diagnóstico	Equipo MECA							
	Análisis del Diagnóstico	Equipo MECA							
	Identificación de puntos críticos	Comité Coordinador de Control Interno							
	Identificación de victorias tempranas	Comité Coordinador de Control Interno							
PLANEACION DE LA ACTUALIZACION	Identificación de actividades a realizar	Equipo MECA							
	Identificación de los responsables de ejecución de las actividades	Equipo MECA							
	Definición de fechas de inicio y finales de las actividades	Equipo MECA							
EJECUCION Y SEGUIMIENTO	Ejecución de las actividades del Plan	Equipo MECA							
	Seguimiento de las actividades	Control Interno							
	Realización de correcciones	Equipo MECA							
	Compilación de los resultados	Equipo MECA							
	Presentación de los resultados finales	Representante Alta Dirección							
	Realización de jornadas de actualización	Equipo MECA							
	Realización del nuevo Diagnóstico – Seguimiento a la actualización	Representante Alta Dirección							
	Análisis Resultados del Diagnóstico – Seguimiento a la actualización	Alta Dirección							

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26
			VERSIÓN 01
			PÁGINA 26 de 38

## 5. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

### 5.1 Aplicación del Diagnostico

Para esta fase se empleó el formato Anexo 4 del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, detallado en documentos soporte de la Oficina de Planeación e Informática

### 5.2 IDENTIFICACIÓN PUNTOS CRÍTICOS:

Se identificaron algunos puntos críticos, los cuales deben mejorar y fortalecer para dar cumplimiento a lo exigido por el **Decreto 943 de 2014**. Dichos puntos se relacionan a continuación de acuerdo a los elementos de control.

#### **Administración de riesgos:**

- ✓ Mapa Institucional de Riesgos
- ✓ Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles establecidos para los riesgos.

#### **Autoevaluación institucional:**

- ✓ Revisión por la Dirección de los análisis e indicadores por proceso

#### **Información y comunicación externa:**

- ✓ Publicación en página web de los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos.

#### **Información y comunicación interna:**

- ✓ Matriz de responsabilidades

### 5.3 IDENTIFICACIÓN DE VICTORIAS TEMPRANAS:

Los siguientes puntos son catalogados como victorias tempranas para la Empresa, porque se encuentran en un 100% de cumplimiento:

- Desarrollo del Talento Humano
- Planes, programas y proyectos
- Modelo de operación por procesos

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26 VERSIÓN 01 PÁGINA 27 de 38
---	--	---	--

- Estructura Organizacional
- Indicadores de Gestión
- Auditoría Interna
- Plan de mejoramiento
- Sistemas de Información y comunicación
- Plan de mejoramiento
- Sistemas de Información y comunicación

### **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

- ✓ Sensibilizar a los funcionarios y dueños de proceso en la auto evaluación como herramienta de monitoreo al cumplimiento de los objetivos del proceso.
- ✓ Realizar seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a las acciones correctivas a fin de subsanar los eventos que las ocasionaron.
- ✓ Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento para dar cumplimiento a los entes de control.
- ✓ Realizar plan de mejoramiento por procesos y garantizar que cuente con acciones que responden a las recomendaciones de la oficina de control interno.
- ✓ Verificar por parte de los jefes de Oficina o División que las acciones contempladas en los planes de mejoramiento son las pertinentes para minimizar o eliminar las desviaciones encontradas.

### **RECOMENDACIONES PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA**

- ✓ Continuar con actividades tendientes a la interiorización y/o mantenimiento de los principios y valores a todo el personal de la entidad
- ✓ Continuar en la entrega de código de ética a los nuevos funcionarios en los procesos de inducción.
- ✓ Mantener actualizado el Mapa de Riesgos por procesos.
- ✓ Revisión por los dueños de proceso de los riesgos identificados, para detectar nuevos riesgos, valorarlos y realizar los cambios en cuanto a probabilidad e impacto de los

	<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA ESP</b>		CÓDIGO 120-F-26 VERSIÓN 01 PÁGINA 28 de 38
---	--	---	--

riesgos identificados y reclasificándolo después de su análisis, teniendo en cuenta riesgos como avalancha o inundación presentados en la emergencia del 30 de Octubre de 2014.

- ✓ Mantener actualizado los manuales.
- ✓ Continuar con el cumplimiento del plan de capacitación.
- ✓ Continuar con el monitoreo de la implementación del MECI de acuerdos con las fechas establecidas en el Decreto 943 de Mayo de 2014.
- ✓ Continuar con la verificación de la efectividad de las acciones preventivas, correctivas.
- ✓ Mantener actualizado el Normograma identificando las competencias, responsabilidades o funciones asignadas a la entidad, por la Constitución Política así como por los decretos ordinarios o reglamentarios
- ✓ Continuar con la evaluación independiente evidenciando la aplicación del MECI por parte de los servidores en el desarrollo del Sistema de Control Interno, como herramienta de toma de decisiones y diseño de estrategias para la mejora.
- ✓ Continuar con las auditorías internas que sirvan de base en la toma de decisiones
- ✓ Continuar con el cumplimiento al Programa de Auditoría y Planes de mejoramiento, con informes de la auditoría de gestión que aporten a la mejora.

**Fernando Ovalle Peña**  
**Jefe Oficina de Control Interno**  
**EMSERFUSA E.S.P.**