



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)  
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO  
**EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)**



SEGUNDO INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO- LEY  
1474 DE 2011

EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO ESAQUIN SA ESP

JEFE DE CONTROL INTERNO: ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

#### SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO

#### DIFICULTADES

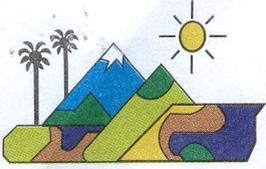
Se presenta debilidad en el seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos no se evidencia la creación de nuevos controles a partir de la valoración del riesgo. Se evidencia el Proceso de Inducción y se presenta debilidad en el proceso de reinducción, Se evidencia evaluación al desempeño del Nivel directivo a través de los acuerdos de gestión y el desempeño del nivel técnico y asistencial no se hace a través de la evaluación del desempeño si no en las competencias laborales por lo cual debe revisarse otras alternativas o fuentes de evaluación que permita identificar las debilidades del personal con el fin de mejorar los planes de mejoramiento individual. No se evidencia seguimiento al cumplimiento de las políticas de talento humano que permita implementar acciones correctivas o de Mejora.

#### AVANCES

La Alta Dirección demuestra su compromiso con la implementación del Sistema de Gestión de la calidad bajo las Normas técnicas NTC GP 1000:2004 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

A través de los procesos de inducción se da a conocer el código de ética a los nuevos funcionarios, se evidencia ajustes a los siguientes documentos:

- El Manual de Funciones y requisitos
- Plan de Capacitación
- Manual de méritos y sanciones
- Acuerdos de gestión al Nivel directivo
- Cronograma de Actividades Talento Humano
- Seguimiento al Plan operativo anual de Inversiones
- Mapa de Procesos



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)  
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO  
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



- Documentación de la Política y los Objetivos de Calidad
- Mapa de Riesgos y Controles
- Caracterización de la mayoría de los Procesos
- Seguimiento a indicadores

Se tienen definidos los Planes Programas y Proyectos de la Entidad

- Plan Operativo anual de Inversiones
- Plan de Acción
- Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos
- Plan Estratégico de Gestión y resultados

#### SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION

##### DIFICULTADES

Se evidencia debilidad en cuanto a las Políticas de Operación, aunque se han ejecutado los procesos y las actividades en cumplimiento de los objetivos institucionales faltan cuatro procesos por caracterizar. No se evidencia fácil acceso de los documentos para todos los servidores de la entidad por cuanto no se cuenta con una red interna efectiva de comunicación.

Se cuenta con la pagina web pero no se tiene re direccionado el dominio a la dirección IP actual .

No se evidencia la revisión a la pertinencia de los indicadores para evaluar la gestión de los procesos con el fin de medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos obstaculizando de esta forma la toma de decisiones gerenciales

##### AVANCES

Los Líderes de los procesos han realizado ajustes a:

- Se evidencia documentado el Manual de Calidad en un 80%
- Caracterización de los Procesos
- Manual de procesos y procedimientos de ESAQUIN SA E.S.P
- Proceso de Control Documentos



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)  
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO  
**EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)**



Proceso de Control Registros

- Proceso de Control Auditorias de Gestión
- Proceso de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Proceso de Tratamiento de Producto y/o servicio no conforme.
- Proceso de Tratamiento de Quejas, Reclamos y Sugerencia
- Seguimiento a los indicadores.
- Oficina de PQR
- Línea 018000934141
- Programa de Gestión Documental
- Listados maestro de Documentos externos e internos
- Internet
- Buzones de Sugerencias
- Tablas de Retención Documental
- Listados Maestros de Registros y Documentos.
- Gestión de Recursos (Informáticos)

SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION

DIFICULTADES:

Se evidencia el cumplimiento de los resultados de ejecución de cada proceso basado en los informes de Auditoría de Gestión y las visitas realizadas por los funcionarios de la Oficina de Control Interno aunque se evidencia debilidad en el cumplimiento de las fechas programadas para el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas por parte de algunos líderes de los procesos. Se realizaron recomendaciones y sugerencias respecto a los indicadores de gestión en cada proceso los cuales deben ser replanteados con el fin de obtener indicadores de efectividad impacto y resultado igualmente se debe dar cumplimiento a las acciones correctivas presentadas por los líderes de los procesos de los indicadores que no alcanzaron la meta.

AVANCES:

Se han realizado ajustes a los siguientes documentos:

- Matriz de Indicadores



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)  
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO  
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



- Seguimiento a los indicadores
- Seguimiento al Plan de Inversiones
- Seguimiento al Plan de Acción
- Programa de Auditorias
- Informe de Auditorias de Gestión Realizadas
- Seguimiento acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora
- Planes de Mejoramiento.

#### ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

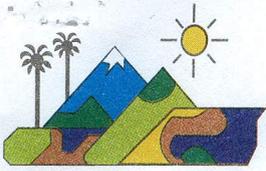
La Empresa Sanitaria del Quindío S.A. E.S.P. demuestra el compromiso de la alta Dirección y del personal vinculado a la entidad en posesionar a Esaquin S.A. ESP como una Empresa prestadora de Servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado líder en el mercado, consolidando los procedimientos que conducen a normalizar las actividades y el flujo de información de cada una de las dependencias teniendo como referencia las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad en las unidades administrativas y operativas que permitan un control y evaluación eficiente.

La Empresa cuenta con buenos indicadores de cobertura y eficiencia en el servicio logrando aumentar durante los últimos años el nivel de cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado ofrecidos en los Municipios de Salento, Filandia, Circasia, Montenegro, Quimbaya, La Tebaida, Pijao, Buenavista y Génova. En el 2011 el servicio de acueducto presenta una cobertura de 95.32% y el servicio de alcantarillado tiene una cobertura del 91.96%, lo anterior ha implicado un esfuerzo significativo de la empresa en términos de inversión.

La Empresa Sanitaria del Quindío S.A. ESP cuenta con un Sistema de Control Interno fundamentado en el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad NTC GP 1000:2004 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI: 2005 los cuales se encuentran en mejoramiento continuo.

#### RECOMENDACIONES

A la fecha no se encuentra documentado el manual de operación de ESAQUIN SA ESP, el cual podría salir en su primera versión y actualizarse inmediatamente/ en los procesos que faltan.



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)  
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO  
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



Al indagar sobre los planes de mejoramiento individual no se hace con base en la evaluación del desempeño si no en las competencias laborales por lo cual debe revisarse otras fuentes o alternativas de evaluación.

Realizar las acciones correctivas y planes de mejoramiento de las auditorias de control interno en las fechas establecidas.

Implementar una red interna de Comunicación que agilice el suministro de información en la entidad.

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE DE CONTROL INTERNO