

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Julio a Octubre de 2016
(Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción)

Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA	Periodo Evaluado: Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2016
		Fecha de Elaboración: Noviembre 10 de 2016

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 9 de la ley 1474 de 2011 y conforme al decreto 943 de 2014 expedido por el Departamento Administrativo de Función Pública DAFP, en el que se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, Empresas Publicas del Quindío presenta y publica el informe pormenorizado del estado de Control Interno entre Marzo y Junio de 2016, acorde a la estructura de dicho modelo: Modelo de Planeación y gestión, modelo de evaluación y seguimiento y el eje transversal de información y comunicación.

MODELO DE PLANEACION Y GESTION

Este modulo contiene los componentes de:

- Talento Humano
- Direccionamiento Estratégico
- Administración de los Riesgos

Dificultades

Se presenta dificultad en los planes de mejoramiento individual

Avances

1.1. COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO

1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

Actualmente la entidad cuenta con el código de ética

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

Se actualizo todo el proceso de talento humano en el sistema de Gestión de la calidad, el cual se esta implementando actualmente.

Se actualizaron los manuales de funciones por competencias laborales

El Talento Humano se desarrolla mediante los distintos programas de capacitación, evaluación del desempeño, bienestar social, y salud ocupacional, en el plan de capacitación durante los meses de Julio a Octubre de 2016 se desarrollaron las siguientes capacitaciones:

Fecha	Nombre de la capacitación	Objetivo	Entidad Facilitadora	Intensidad horaria
Julio de 2016	Operación de plantas de potabilización de agua nivel 1	Fortalecer capacidades de los operarios de planta	Subgerencia de acueducto y alcantarillado	32 horas
Agosto de 2016	Estilo de vida saludable	Capacitar a los operarios sobre buenos hábitos alimenticios	ARL colmena	1 hora

Agosto de 2016	Riesgos laborales	Enseñar a los empleados de EPQ el cuidado de la integridad física y psicológica	ARL-EPQ	3 horas
Agosto de 2016	Operación de plantas de potabilización de agua nivel 1	Fortalecer capacidades de los operarios de planta	Subgerencia de acueducto y alcantarillado	32 horas
Septiembre de 2016	Operación de plantas de potabilización de agua nivel 1	Fortalecer capacidades de los operarios de planta	Subgerencia de acueducto y alcantarillado	32 horas
Septiembre de 2016	Riesgos laborales	Enseñar a los empleados de EPQ el cuidado de la integridad física y psicológica	ARL-EPQ	3 horas
Septiembre de 2016	Capacitación Cultura organizacional	Brindar herramientas a todo el personal de planeación y mejoramiento institucional sobre el trabajo en equipo, calidez humana y desarrollo institucional	Subgerencia de planeación y Mejoramiento Institucional	4 horas
Octubre de 2016	Operación de plantas de potabilización de agua nivel 1	Fortalecer capacidades de los operarios de planta	Subgerencia de acueducto y alcantarillado	32 horas
Octubre de 2016	Estilo de vida saludable	Capacitar a los operarios sobre buenos hábitos alimenticios	ARL- Colmena	2 horas
Octubre de 2016	Capacitación COPASST	ARL colmena-EPQ	Integrantes del Copasst	4 Horas
Octubre de 2016	Riesgo Psicosocial	Intervenir al personal de EPQ para crear un mejor clima laboral	ARL-Colmena	10 Horas

En cuanto al desarrollo de actividades del plan de Bienestar Social en el cuatrimestre de Julio a Octubre de 2016 Se han desarrollado las siguientes actividades:

PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL

ACCIONES	PERIODO	PARTICIPANTES
Cartelera de cumpleaños	Mensual	Todos
Calendario de actividades	Periódico	Todos
Seguimiento de accidentes e incidentes de trabajo	Continuo	Cuando se presentan
Reporte de accidentes de trabajo	Cuando se presenta	Cuando se presentan
Examen de ingreso y retiro	Continuo	Cuando se presentan
Celebración día de los niños hijos de los funcionarios de EPQ	31 de Octubre	70 niños

Celebración de cumpleaños de los funcionarios de EPQ	Mensual	Cuando se presenta
--	---------	--------------------

1.2 **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

1.2.1 **Planes, Programas y Proyectos**

La Empresa Sanitaria del Quindío “ESAQUIN S.A (E.S.P)”, hoy; Empresa Públicas del Quindío “EPQ S.A (E.S.P), durante este cuatrimestre se evidencia las siguientes actividades:

NUEVO MODELO TARIFARIO:

En cumplimiento del contrato de consultoría No 001 de 2015 celebrado entre la Empresa Sanitaria del Quindío “ESAQUIN S.A E.S.P” y ESTRATEGIA ECONOMICA CONSULTORES SAS cuyo objeto es *“ELABORACION DEL ESTUDIO DE COSTOS Y TARIFAS PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PRESTADOS EN LOS MUNICIPIOS DE CIRCASIA, SALENTO, FILANDIA, QUIMBAYA, MONTENEGRO, LA TEBAIDA, PIJAO, BUENAVISTA Y GÉNOVA, ATENDIDOS POR LA EMPRESA ESAQUIN S.A E.S.P BAJO LA RESOLUCION CRA 688 DE 2014 POR LA CUAL SE ESTABLECE LA METODOLOGIA TARIFARIA PARA LAS PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CON MAS DE 5000 SUSCRIPTORES EN EL AREA URBANA”*, fue entregado por parte del consultor los estudios de costos y tarifas de los municipios de más de 5.000 suscriptores, Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya, los cuales contiene por municipio los siguientes archivos:

- CMA_CMO_CMT_4 APS MAS DE 5000
- CMI-688 CIRCASIA
- CMI-688 LA TEBAIDA
- CMI-688 MONTENEGRO
- CMI-688 QUIMBAYA

Y Para cada uno de los 4 Municipios, los siguientes archivos

- ESTUDIO DE COSTOS, que contiene:
 - Anexo 4 Auto declaración de Inversiones
 - Anexo 6.1 APS
 - Anexo 1 DACAL
 - Anexo 2 Personal Administrativo
 - Anexo 3 Personal Administrativo
 - Área de Prestación de servicios
 - Estudio de Costos y tarifas servicios de Acueducto y Alcantarillado (Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015)

- Plan de Obras e inversiones POIR 688
- Plan de Reducción de Perdidas

Además del Documento que contiene las principales conclusiones y recomendaciones estudio de costos que son necesarias tener en cuenta.

En revisión realizada por la supervisión del estudio entregado, se solicitó al consultor realizar unos ajustes al POIR 688, con arreglo a las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015 y tener en cuenta las recomendaciones que la CRA realizó a algunas empresas referentes al nuevo modelo tarifario, igualmente la revisión y ajuste al modelo de progresividad de la aplicación de las tarifas a un periodo de 18 meses.

Se convocó al consultor para el día 8 de noviembre a las 8 am en las instalaciones de EPQ S.A E.S.P, para que realice la entrega definitiva y la socialización de la estructura de costos y modelo tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de los municipios con más de 5000 usuarios, según lo establece la Resolución CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015.

Se programó para el mes de Noviembre la Expedición de la Resolución de aprobación del Nuevo Modelo Tarifario, la socialización del NMT a los vocales de control de los servicios Públicos Domiciliarios de los Municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya, el acompañamiento y asesoría por parte del consultor en materia jurídica, de planeación, presupuestal, contable y todos los temas inherentes a la aplicación y control del Nuevo Modelo Tarifario a aplicar a partir de los consumos del mes de diciembre del año 2016 y el envío a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD de los Estudios de Costos Acueducto y Alcantarillado de conformidad con lo establecido en el artículo 104 de la Resolución CRA 688, modificado y adicionado por el artículo 35 de la Resolución CRA 735 de 2015

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN SUI

A partir de la reorganización administrativa que realizó la empresa a finales del año 2015, el proceso de reporte de información al SUI está a cargo de la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, donde se destinaron 3 funcionarios, un profesional universitario encargado de administrar el proceso y 2 técnicos administrativos que realizan la validación, cargue y certificación de los formularios y formatos de conformidad con lo establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Éstos, iniciaron labores en el mes de febrero, haciendo una revisión inicial del estado de avance de los reportes de información y del procedimiento establecido al interior de la empresa, para el cual se hizo una actualización donde se generó una mayor responsabilidad en los subgerentes, quienes deben garantizar la entrega oportuna y de calidad.

Al 31 de octubre de 2016, Empresas Públicas del Quindío, presenta un avance general del 95,76%, lo que significa un mejoramiento del 4,04% con respecto a febrero del 2016. De igual forma, es importante resaltar que en el proceso de cargue de la información de periodos anteriores se han habilitado nuevos formatos y formularios que la empresa tenía pendientes por registros no realizados, lo que representa un cargue general de 446 formatos y formularios en lo corrido del año.

Por otra parte, se presentaba un avance en el reporte de información al 31 de octubre del 2016 del 86% y en cuanto a los reportes que tienen fecha límite de presentación hasta el 31 de septiembre del presente año presentamos un estado de avance del 90,37%. Situación que permite evidenciar el estado de mejora del proceso de reporte de información a través de la plataforma del SUI.

GESPROY

Teniendo en cuenta que a la fecha Empresas Públicas del Quindío ha contado con seis Proyectos designados por el SGR, para su ejecución, cinco de ellos están en Proceso Terminado, Y uno en Ejecución, Presento a continuación el informe detallado de actividades, reportes y avances físicos que han sido desarrolladas en los últimos meses, lo cual es verificable a través de archivo de Actas, Informes, Oficios Pantallazos de forma Física, Digital, Virtual y en la Plataforma, de las diferentes acciones ejecutadas en los Proyectos en mención.

En el control de alertas durante los periodos, (Julio, Agosto Septiembre y Octubre) se ha subsanado las diferentes alertas reportadas en el sistema.

Proyecto con BPIN 1013000040044 CONSTRUCCIÓN COLECTORES INTERCEPTORES PARA AVANZAR EN LA DESCONTAMINACION DE FUENTES HIDRICAS TRIBUTARIAS A LA CUENCA RIO LA VIEJA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO

-Se han realizado dos Reprogramaciones (Septiembre y Octubre) por Acta Modificatoria de mayores y menores cantidades, con los cargues respetivos de contratación y ejecución.

BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN INSTITUCIONAL

A partir de la reorganización administrativa que realizó la empresa a finales del año 2015, para el proceso del Banco de Programas y Proyectos de Inversión Institucional, a cargo de la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, se destinó un profesional universitario encargado de la revisión metodológica de los proyectos de inversión, asesoría y apoyo a todas las subgerencias en la elaboración de proyectos a presentarse ante instancias municipales, departamentales y nacionales y realizar el seguimiento a todo lo pertinente con la inversión de los recursos de la empresa. Inicialmente, se hizo la revisión y corrección de un proyecto de acto administrativo que se tenía proyectado desde finales del año anterior y que se espera su expedición a finales del 2016 con el ánimo de iniciar el 2017 con un Banco de Programas y Proyectos completamente implementado, para lo cual se requiere un esfuerzo institucional que permita la destinación de equipos dotados de las herramientas mínimas requeridas.

No obstante, desde el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Institucional, a lo largo del año se ha brindado asesoría y apoyo a otras oficinas de la empresa en la elaboración de proyectos que se han presentado a diferentes entidades del orden municipal, departamental y nacional. Igualmente, se ha realizado seguimiento a la ejecución del plan de acción de la vigencia 2016 de forma conjunta con la Profesional Universitaria encargada de dicho proceso y a las ejecuciones de las obras contratadas, lo que permite medir los avances en materia de inversión de nuestra empresa.

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES SUIT

En el mes de octubre 4 funcionarios de la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional estuvieron en capacitación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, donde se pudo realizar un cargue de 12 de los 15 trámites que la empresa debe registrar en la plataforma del SUIT, alcanzando un avance total del 80%, que sobrepasa el mínimo que se requiere para el año 2.016, contemplado en el 40%.

PLAN ESTRATEGICO Y PLAN DE ACCION

Con la posesión del Doctor James Padilla García, como Gerente de Empresas Públicas del Quindío, se inicia la construcción de un nuevo plan estratégico para el periodo 2016-2019, con unas metas y objetivos comunes que permitan la mejora de la calidad de vida de cada uno de los Usuarios. Estas condensadas en Indicadores y objetivos, que quedaron consolidados en el primer semestre de la vigencia 2016.

De la misma manera se realizaron mesas de trabajo conjunta con cada una de las subgerencias y oficinas asesoras para la elaboración del plan de acción que permitió definir las metas puntuales de la vigencia 2016, para lo cual se anexa el seguimiento realizado con corte a 30 de Octubre del año en curso.

Actividades realizadas en el marco del programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.

1.1 Campaña de sensibilización en las instituciones educativas.

Empresas Públicas del Quindío ha contado con presencia en el marco de la celebración de las festividades del agua entre el mes de agosto, septiembre y octubre. Las actividades propuestas se han realizado en tres (3) municipios en las instituciones educativas: La Tebaida Instituto Educativo Antonio Nariño del barrio Cantarito, Corregimiento Pueblo Tapao del municipio de Montenegro Institución educativa Marco Fidel Suarez, Buenavista Instituto E La Cabaña y en el Festival Coroniazul del municipio de Génova con la obra de títeres “salvando gótica de agua”, velando por la concientización de los actores educativos en torno a fundamentos de conservación, cuidado y uso eficiente del recurso hídrico en el municipio a través de la socialización de la cartilla en forma de historieta.

Municipio de la Tebaida: Institución Educativa Antonio Nariño





Municipio de Montenegro, Corregimiento Pueblo Tapao Institución Educativa Marco Fidel Suarez



Buenavista

Festival Coroniazul Municipio de Génova





1.2. Campaña Educativa para niños, niñas y jóvenes y acciones donde se dé a conocer el Uso, eficiente y ahorro del agua.

Se realizó la presentación de la obra “SALVANDO GÓTICA DE AGUA” y socialización y entrega de la cartilla “USO, EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA, para jóvenes de las Instituciones Educativas del Municipio. En la que se atendió a jóvenes de diferentes edades, esta obra y cartilla resalta la función primordial de las Empresas Públicas del Quindío y le permite a los niños (as) y jóvenes conocer la importancia del uso racional del recurso hídrico cuidarlo y conservarlo.

Municipio	Institución Educativa	Fecha	No. Participantes
Quimbaya	Policarpa Salavarieta, Corazón de Jesús	26/07/2016	190
Montenegro	Santa María Goretti y Marco Fidel Suarez	26/07/2016	173
La Tebaida	Jornada Institucional de EPQ y obra de títeres “Salvando Gótica de Agua”	02/07/2016	200
Filandia	Sagrado Corazón de Jesús	02/08/2016	330
Circasia	San José y Hojas Anchas	04/08/2016	241
Salento	Andrés Bello y Boquia	17/08/2016	147
Buenavista	Rio Verde y la Cabaña	18/08/2016	156
Pijao	Santa Teresita, y en Barragán Luis Granada Mejía	25/08/2016	240
Montenegro	Rafael Uribe y General Santander	01/09/2016	771
Armenia	INEM	02/09/2016	85
La Tebaida	Santa Teresita del Niño Jesús	08/09/2016	482
Montenegro	Corregimiento de Pueblo Tapao Marco Fidel Suárez	15/09/2016	122
Génova	Plaza Principal-Festival Coroniazul	03/10/2016	600
La Tebaida	Antonio Nariño	04/10/2016	305
Total			3842

Impacto de la actividad de las instituciones educativas, la empresa tenía como meta llegar a 489 estudiantes y se ha logrado a la fecha 3842, sobrepasando la meta en un 650 por ciento.

También se refleja en las cartas de agradecimiento de las instituciones educativas y en los trabajos realizados por los estudiantes en conjunto con sus profesores; a esto se le suma las palabras de

agradecimiento de los alumnos, profesores, directivos y algunos padres de familia que se han encontrado en la institución educativa y el saber que de manera escrita o verbal hemos recibido llamadas a que llevemos la obra nuevamente a su institución y a los barrios por medio de la juntas de acción comunal y los vocales de control como Yolanda Delgado de Montenegro; dejando pendientes estas actividades y otras más para el año 2017.

Acciones de sensibilización en forma personalizada.

Durante este periodo se continuo con la socialización de la nueva imagen de EPQ y la cartilla educativa "Uso eficiente y ahorro del agua".

Municipio	Lugar	Fecha	Usuarios
LA TEBAIDA	II ETAPA LA NUEVA TEBAIDA	02/07/2016	200
CIRCASIA	OFICINA DE LA COORDINACIÓN, CENTRO	05/07/2016	124
FILANDIA	OFICINA DE LA COORDINACIÓN, CENTRO	06/07/2016	110
PIJAO	BARRIOS VILLA JARDIN, CENTROLAS MARGARITAS, PRIMAVERA, EL PARAISO, FUNDADORES, CACIQUE, LA MAIZENA, LA PLANTA, EL CENTRO, FINCA LA PLAYA, FINCA EL COCUYO, CUASUARINAS, LA MARIELA Y NUEVO AMANECER	07/07/2016	118
BUENAVISTA	OFICINA DE LA COORDINACIÓN, CENTRO	11/07/2016	94
CIRCASIA	BARRIO EL PORTAL	12/07/2016	299

2. Acciones de sensibilización en forma personalizada.

Durante este periodo se continuo con la socialización de la nueva imagen de EPQ y la cartilla educativa "EL Buen Uso y Manejo del Servicio de Gas GLP".

Municipio	Lugar	Fecha	Usuarios
PIJAO	BARRIOS VILLA JARDIN, CENTROLAS MARGARITAS, PRIMAVERA, EL PARAISO, FUNDADORES, CACIQUE, LA MAIZENA, LA PLANTA, EL CENTRO, FINCA LA PLAYA, FINCA EL COCUYO, CUASUARINAS, LA MARIELA Y NUEVO AMANECER	07/07/2016	118
BUENAVISTA	OFICINA DE LA COORDINACIÓN, CENTRO	11/07/2016	94
CORDOBA	BARRIOS: SAN DIEGO II Y III, MARTINIANO MONTOYA, EL ENSUENO, LA ESPANOLA, EL OBRERO, ALEJANDRÍA, COVISER, JAVIER BAQUERO Y 7 DE AGOSTO, POR ÚLTIMO SE ENTREGARON EN EL PARQUE, EN EL CONCEJO Y ALGUNOS FUNCIONARIOS DE LA ALCALDÍA.	08/07/2016	142

3. Jornadas institucionales

3.1 "Todos al Barrio". Estrategia de la Subgerencia de Comercialización y Atención y Servicio al Cliente
Plan de choque

Objetivo: Escuchar al cliente conocer su problemática y buscar en conjunto soluciones.
Tebaida. 02/07/2016. Barrio La Nueva Tebaida II etapa.

3.1 El primer grupo realizo 49 visitas puntuales a usuarios que con anterioridad se les había realizado el corte del servicio y otros usuarios que estaban pendientes del corte grupo conformado por: coordinador de lectores, abogado de jurídica, gestión comunitaria, personal de cartera y personal de operativa. Dando como resultados :

- Financiación y acuerdos de pago, 19 usuarios
- Para Seguimiento, 10 usuarios
- Una visita de caracterización, se realizó inmediatamente.
- Seguimiento usuarios que manifestaron el pago: 5
- Reclamo del usuario que el lector realizo mal la lectura, solicita revisar: un usuario
- Conexión fraudulenta: 13 usuarios, de los cuales a cinco se les suspendió sin llegar a ningún acuerdo.

Registro fotográfico



Registro de asistencia de visita. (Reposa en el archivo de gestión comunitaria carpeta correspondencia interna despachada).

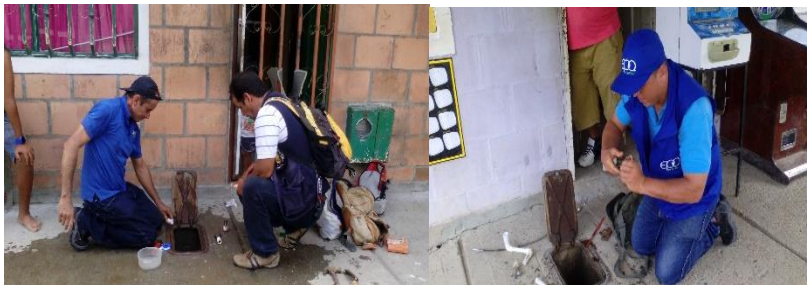
3.2 Grupo de re conexiones: realizo 14 re conexiones.



3.3 Grupo limpieza de sumideros: se realizó la limpieza de dos sumideros.



3.4 Grupo limpieza de medidores se hicieron aproximadamente de 87 medidores y arreglo de fugas internas en 5 casas.



3.5 Grupo socialización de la nueva imagen de EPQ y cartilla del uso eficiente y ahorro del agua. Se realizaron 137 socializaciones de la cartilla en forma personalizada.



3.6 Visita de socialización y caracterización económica de familias especiales

Se realizaron tres visitas de caracterización.

Se enviaron hacer 14 reconexiones

Se enviaron hacer 8 visitas técnicas

Se enviaron hacer 22 revisiones de medidores

3.7 Grupo de financiación y acuerdos de pago Se realizaron 14 acuerdos de pago



3.8 “Salvando Gótica de Agua” grupo gestión comunitaria de planeación y mejoramiento institucional y planeación técnica



3.9 Jornada Institucional “EPQ en tu Casa”

- a) Levantamiento del diagnóstico de las necesidades de la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. Grupo encargado personal del área financiera y grupo de gestión comunitaria de planeación y mejoramiento institucional.
- b) Socialización y seguimiento de las necesidades.
- c) Obra de títeres “Salvando Gótica de Agua

Fecha	municipio	Actividad	Lugar
14/10/2016	Quimbaya	Levantamiento diagnóstico	Ciudadela el ensueño
15/10/2016	Quimbaya	EPQ en tu casa	Ciudadela el ensueño
18/10/2016	Circasia	Levantamiento diagnóstico	Barrios: Las Mercedes, Villa Nohemi, la Española, Alto Bonito, la Esmeralda y Asentamiento
19/10/2016	Circasia	EPQ en tu casa	Caseta Comunal Villa Nohemí
25/10/2016	Montenegro	Levantamiento diagnóstico	Barrios: Villa Jerusalén, Ciudad Alegría y Caldas
26/10/2016	Montenegro	EPQ en tu casa	I.E Caldas
27/10/2016	La Tebaida	Levantamiento diagnóstico	Cantarito
28/10/2016	La Tebaida	EPQ en tu casa	Plazoleta Cantarito

4. Socialización de Obras (antes, durante y después)

4.1. Socialización de obras entregadas y ejecutadas durante el cuatrienio 2012 a 2015 y la proyección del año 2016

Municipio de Buenavista	<p>Socialización en el aula del Institución Educativa Buenavista, realizado 18/08/2016 a las 3:30 pm.</p> <p>Asistentes: 22 personas, contamos con la presencia personero, alcalde, concejales y presidentes de junta acción comunal, veedor, etc.</p> <p>Se aplicó a siete personas la de medición de satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos (formato código PMI-PL-01-R-05).</p> <p>Reposa en el archivo carpeta gestión comunitaria 2016, municipio Buenavista, folio 7 al14, y reposa en la carpeta de actas de gestión comunitaria de 20016, acta # 041 folio 157 al 160.</p>
Miunicipio La Tebaida	<p>Socialización en casa de la cultura, realizado el 15/07/2016 a las 3:30 pm.</p> <p>Asistentes: 25 personas, contamos con la presencia personero, concejales y presidentes de junta acción comunal, veedor, etc.</p> <p>Se aplicó a dieciseis personas la de medición de satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos (formato código PMI-PL-01-R-05).</p> <p>Reposa en el archivo carpeta gestión comunitaria 2016, municipio La Tebaida, folio 30 a 46; y en la carpeta de actas de 2016, acta # 037 Folio 131 al 137</p>
Municipio de Córdoba	<p>Socialización en el auditorio alcaldía municipal, realizado el 22/07/2016 a las 3:10 pm.</p> <p>Asistentes: 15 personas, contamos con la presencia personero, concejales y presidentes de junta acción comunal.</p> <p>Se aplicó a 10 personas la de medición de satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos (formato código PMI-PL-01-R-05).</p> <p>Reposa en el archivo carpeta gestión comunitaria: carpeta de actas de 2016, acta # 038 folio 138 a 144; en la carpeta de municipio de Córdoba folio 15 al 25.</p>
Municipio de Salento	<p>Socialización en la casa de la cultura, realizado el 28/07/2016 a las 10:10 am.</p> <p>Asistentes: 24 personas, contamos con la presencia personero, concejales y presidentes de junta acción comunal y miembros de la mesa ciudadana.</p> <p>Reposa en el archivo de gestión comunitaria en la carpeta de actas de 2016, acta # 039 folio 145 al 149.</p>
Municipio de Filandia	<p>Socialización en la sala de reuniones de la alcaldía, realizado 02/08/2016 a las 3:00 pm.</p> <p>Asistentes: 28 personas, contamos con la presencia alcalde, concejales y presidentes de junta acción comunal, veedor, y secretarios de despacho y coordinador de oficina de EPQ etc.</p> <p>Se aplicó a quince personas la de medición de satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos (formato código PMI-PL-01-R-05).</p> <p>Reposa en el archivo carpeta gestión comunitaria 2016, municipio Filandia, folio 7 al 22, y reposa en la carpeta de actas de gestión comunitaria de 20016, acta # 040 folio 150 al 156.</p>
Municipio de Montenegro	<p>Convenio 004 entre Alcaldía de Montenegro y EPQ, Proyecto # 012 del 2016, optimización redes de alcantarillado calle 21 entre cra 4 y 5 en el municipio Montenegro.</p> <p>Se participó en la socialización de la obra # 012, en el auditorio de la casa de la cultura "Marconi Sanchez Valencia" el día 05/10/2016 a las 7:00 pm, con la presencia del señor Alcalde Municipal, y secretario de</p>

	planeación, Personal de operativa y gestión comunitaria de EPQ y la comunidad. Reposa en el archivo de gestión comunitaria año 2016, en la carpeta del municipio de Montenegro.
Punto de atención de información y recepción, para los usuarios directos e indirectos acerca de las inquietudes y expectativas con las obra 012/2016, optimización redes de alcantarillado calle 21 entre cra 4 y 5 en el municipio Montenegro. Para dar cumplimiento a la misión principal de la entidad de ofrecer servicios de calidad priorizando en el bienestar de los quindianos”.	El día 18/10/2016, se visitó la obra Dora Melffy Duque Vargas, no se había iniciado la obra, y no había instalación de valla.
Municipio de Montenegro, Corregimiento de Pueblo Tapao	Punto de información el día 10/10/2016; obra # 011/2016, optimización redes alcantarillado sanitario y construcción de alcantarillado pluvial y optimización de redes de acueducto con pavimentación, calle 13 A con avenida 30 de noviembre, se detectó que no había valla instalada. Reposa en el archivo de gestión comunitaria de 2016 en la carpeta del municipio de Montenegro, folio 120 y 121.
Aplicación del formato código PMI-PL-01-R-04, medición satisfacción del cliente durante la ejecución de la obra.	El 24/10/2016, se aplicó a 12 personas usuarios directos. Reposa en el archivo de gestión comunitaria del 2016, en la carpeta del municipio de Montenegro, folio 122 al 143.

4.2. Programa de implementación a nivel nacional del DNP del impacto social, acompañamiento a la auditora Eida Estela Garzón Verano y periodistas de la misma, recorrido de las obras de infraestructura por regalías en los municipios de Quimbaya y Montenegro, en julio 21 de 20

Montenegro



Quimbaya



5. Capacitación

Municipio de Filandia	El día 26/10/2016, se realizó el taller “Cultura del Agua” en el auditorio de la casa del Artesano. Invitación que realizó Cámara de Comercio. Con la asistencia de 12 personas. Reposa en el archivo de gestión comunitaria de 2016, en la carpeta del municipio, folio 23.
-----------------------	---

6. Salida y recorridos:

6.1 Búsqueda de afluente del recurso hídrico en el municipio de Salento.

Fecha 29 de agosto 2016, se realizó aforo en la quebrada Laguneta y Aguas Claras sector rural vereda Cócora y vereda Camino nacional, participaron por Empresas Públicas del Quindío la ingeniera Rubiela Triviño, Fabián Jaramillo de la oficina operativa de las plantas y de gestión comunitaria de planeación y mejoramiento institucional Beatriz Díaz Salazar; el biólogo Alejandro Martínez Carvajal de la universidad Santa Rosa de Cabal y un miembro de la comunidad Salentina Miguel Ángel Rodríguez Martínez.

Esta actividad se realizó por la necesidad planteada permanentemente en la socialización de los informes de las obras ejecutadas y entregadas del cuatrenio.



6.2 Salida al municipio de Génova el día 17 de septiembre del 2016, socialización y recuperación de cartera Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios y Subgerencia Comercialización de servicios y Atención al Cliente, visitaron cuarenta personas (usuarios). Visita realizada por Luis Fernando Hurtado y Luis Eduardo Franco Arias.

SOCIALIZACION DEL PLAN DE CONTINGENCIA SEGUNDA TEMPORADA DE LLUVIAS 2016

Se socializo el plan de contingencia segunda temporada de Lluvias 2016 a los Comité de manejo de desastres que hacen parte de los consejos Municipales de Gestion del Riesgo entes Municipios donde opera EPQ, conformado por Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, Hospital, Policía Nacional, Secretaria de infraestructura o Planeación, Edeq, CRQ y Empresas Publicas del Quindío.

MUNICIPIO	FECHA DE SOCIALIZACION
Génova	13 septiembre- 21 octubre
Pijao	15 Septiembre
Montenegro	10 Octubre
Quimbaya	11 Octubre
La Tebaida	12 Octubre
B/vista	20 Octubre
Filandia	14 Octubre
Salento	24 Octubre
Circasia	22 Octubre
Coordinadores de los Municipios de EPQ	11 Octubre

1.2.5 Políticas de operación

La entidad cuenta con un manual de calidad como documento de consulta, el cual se esta actualizando.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO

1.3.1 Se realizaron las siguientes actividades:

Se realizo el seguimiento a los mapas de riesgos por proceso y por corrupción de acuerdo al nuevo MECI.

Se realizaron las auditorias de tipo especial en los procesos donde se han materializado los riesgos con el fin de evaluar la causa o raíz y se tomen las acciones correctivas necesarias.

Se realizo seguimiento a los mapas de riesgo conforme a la política de administración del riesgo.

Módulo de Evaluación y Seguimiento

Este modulo contiene los componentes de:

-Autoevaluación Institucional

Auditoria Interna

-Planes de Mejoramiento

Dificultades

Se presenta dificultad en la construcción del plan de mejoramiento individual por cuanto la evaluación del desempeño falta realizarla a todos los funcionarios.

Avances

1 COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL

2.1. Autoevaluación del control y gestión

Se continúa con la autoevaluación del control desarrollándose el plan de autocontrol periódicamente se realizan sensibilizaciones a los funcionarios sobre autocontrol, trabajo en equipo Se realizo la encuesta de autoevaluación de la gestión.

Se realizo el comité de gerencia, Comité Coordinador de Control Interno, Comité de Conciliación. Comité de sostenibilidad Contable.

2.2 COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Teniendo como base las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, el decreto 943 de 2014, donde se dispone la implementación del Modelo estándar de Control Interno MECI, me permito realizar un control razonable a la gestión de Empresas Publicas del Quindío., Se realizó la evaluación y seguimiento a los procesos y procedimientos llevados a cabo por las diferentes áreas, según lo plasmado en el Plan de acción de la oficina de Control interno, al tiempo que se asesoro y oriento las actividades para garantizar que las acciones de Empresas Publicas del Quindío SA ESP cumpla con sus objetivos, metas y proyectos.

- Se esta ejecutando el Plan de Acción vigencia 2016, mediante cronograma de actividades debidamente aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno.
- Se elaboró Informe de la Gestión adelantada por la Oficina Asesora de Control Interno, con el fin de dar a conocer las actividades realizadas al Gerente que le sirvan para la toma de decisiones. .

En cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina Asesora de Control Interno, aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno.

En el mes de Julio se realizo auditoria al proceso de Financiera y en el mes de Agosto se realizo auditoria al proceso de Recolección y transporte, en el mes de Septiembre al proceso de Secretaria General (jurídica) en el mes de Octubre al proceso de Gestión Talento Humano y Gestión Recursos dando cumplimiento al cronograma aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

En atención al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es un documento exigido con la expedición del Decreto 2641 de 2012, y le corresponde a la OCI efectuar el seguimiento del mismo. Se le realizo seguimiento y se publico el 30 de Abril, 31 de Agosto de la presente anualidad, de acuerdo al decreto 124 de 2016 se verificaron las actividades y se solicito a los líderes de los procesos que realicen las acciones allí plasmadas para poder dar cumplimiento al plan formulado al termino de

la vigencia.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

A partir de los informes de resultados de las auditorías internas, los procesos formulan planes de mejoramiento con las acciones pertinentes, para la mejora continua en la gestión, y a estos la Oficina de Control les hace seguimiento.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los Planes de mejoramiento correspondientes a las auditorías efectuadas por la Contraloría General del Quindío y la Contraloría General de la República, así como las acciones correctivas suscritas por los diferentes procesos producto de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno.

Línea de Auditoría	Suscrito con	Fecha de suscripción y vigencia	Planes suscritos	Numero de hallazgos	acciones correctivas suscritas
Auditoría Modalidad Regular	Contraloría General del Quindío	2015/06/09 vigencia 2014	1	5	17 CUMPLIDAS
Auditoría por asunto a los recursos de regalías	Contraloría General de la República	2015/12/28 Vigencias 2012, 2013,2014	1	3	3 acciones correctivas – 1 cumplida
Auditoría Modalidad Especial seguimiento a planes de mejoramiento	Contraloría General del Quindío	10/02/2016 Vigencia 2013, hallazgos reprogramados	1	13	13 CUMPLIDAS
Seguimiento proyectos de inversión S MS CE dirección de vigilancia de Regalías sistema de monitoreo, seguimiento, control y Evaluación	Departamento Nacional de Planeación	22/03/2016	1	2	2 CUMPLIDAS

2.3.1 Planes de Mejoramiento institucional, por procesos e individual

Actualmente la entidad cuenta con los planes de mejoramiento institucional, por procesos y se está construyendo el plan de mejoramiento individual.

Eje Transversal de Información y Comunicación

Dificultades

Se realizara un diagnostico con el fin de verificar el grado de implementación de gobierno en línea

Avances

Eje transversal de información y comunicación

COMUNICACIONES

Actualmente la entidad a través de la Oficina de comunicaciones realiza el cubrimiento de todas las actividades que programa la entidad, redacción de boletines internos y externos, redacción de mensajes institucionales, manejo y actualización de redes sociales, ruedas de prensa, acompañamiento al gerente a los diferentes medios de comunicación.

La entidad cuenta con la oficina de PQR donde se evidencia la respuesta oportuna a los derechos de petición así como la disminución de solicitudes por parte de los usuarios.

La oficina de control interno le realiza seguimiento a todos los requerimientos que tiene que ver con los entes de control.

Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de Empresas Publicas del Quindío SA ESP Presenta un nivel de Madurez Satisfactorio, teniendo en cuenta, la nueva Reorganización de la entidad, así como el compromiso de todos los funcionarios con el fin de continuar con el desarrollo y la sostenibilidad del sistema, buscando una mejora continua en cada uno de los componentes y elementos con el fin de contribuir al logro de los objetivos trazados en el Plan Estratégico 2016-2019.

Se destacan aspectos importantes como:

- La recuperación de Cartera con al implementación del Programa “EPQ EN MI CASA”
- El fortalecimiento de las plantas de tratamiento de Agua potable en los diferentes Municipios donde opera EPQ ofreciendo agua con Calidad, Cantidad y Continuidad.
- Las constante Capacitaciones de los Operarios de Planta de Agua potable
- El fortalecimiento de la Oficina de Comunicaciones
- El Mejoramiento de la imagen corporativa en los distintos Municipios donde Opera EPQ en sus servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas.
- La oportuna prestación del servicio de gas en los Municipios de la cordillera Génova, Pijao, Córdoba y Buena Vista

Se continúa trabajando en el Sistema de Gestión de la Calidad y se hace énfasis en el seguimiento a la gestión del riesgo y el cumplimiento de las acciones correctivas de los planes de mejoramiento.

Recomendaciones

- ✓ Fortalecer los planes de mejoramiento individual.
- ✓ Dentro del componente de administración de riesgos, atender las oportunidades de mejora de acuerdo con las conclusiones y recomendaciones de riesgos y de acuerdo a la política de administración de los riesgos con el fin de completar el panorama de riesgos de la organización y controles existentes.
- ✓ Que se realice una evaluación sobre el estado de cumplimiento de las fases de gobierno en línea de acuerdo a la normatividad vigente.
- ✓ Se recomienda que se realicen oportunamente las acciones correctivas plasmadas en los planes de mejoramiento.

Dra. ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Noviembre de 2016