



# **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO SA ESP**

## **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**NOVIEMBRE -DICIEMBRE 2019**

**JAMES PADILLA GARCIA**  
**Gerente General**

**ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA**  
**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**

**Enero 31 de 2020**

De acuerdo con lo establecido en la ley 1474 de 2011 en su artículo 9, y la circular Externa No. 100-006 de 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública, Empresas Públicas del Quindío SA ESP presenta el Informe Pormenorizado sobre el estado del Sistema de Control Interno, correspondiente al periodo comprendido entre Noviembre y Diciembre 2019.

La finalidad de elaborar este informe pormenorizado es dar cumplimiento a la ley 1474 de 2011 y a la misión de Empresas Públicas del Quindío SA ESP la cual establece:

**Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental, dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia.**

Esta enmarcado en el Modelo integrado de Planeación y gestión MIPG- Decreto 1499 de 2017, que promueve el mejoramiento continuo de las entidades, política de Control Interno, bajo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI. El informe pormenorizado se realiza por parte de la Oficina de Control Interno realizando seguimiento a los cinco componentes: 1. Ambiente de Control 2. Evaluación del riesgo, 3. Actividades de control, 4) información y comunicación 5) Actividades de Monitoreo.

Se relaciona el avance del periodo Noviembre y diciembre 2019, en cada uno de los componentes del MECI, con el fin de evidenciar el cumplimiento de los controles desde el Modelo integrado de planeación y Gestión. Desde la séptima Dimensión- Control interno.

## **1. Ambiente de Control**

### *Asegurar un Ambiente de control*

#### **1.1 Fortalecer el Sistema de Control Interno- Direccionamiento Estratégico**

Teniendo en cuenta el compromiso, liderazgo y lineamientos de la alta Dirección y del Comité institucional de Coordinación de Control Interno, se presentó el informe sobre avance de los planes de Mejoramiento a 31 de Diciembre de 2019, así como el seguimiento al cronograma de Auditorías Internas.

#### **1.1.2 Asegurar una adecuada Gestión Estratégica del Talento Humano**

Durante el periodo evaluado se llevo a cabo las siguientes Las siguientes actividades:

| Actividad                                                                                          | Fecha            | Convenio/<br>programa | Observaciones                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacitacion en educacion ambiental, manejo de residuos solidos, y seguridad y salud en el trabajo | 6 de noviembre   | EPQ                   | Asistieron 10 funcionarios                                                         |
| Induccion y Reinduccion                                                                            | 4-6 de diciembre | EPQ                   |  |
| Capacitacion en educacion ambiental, manejo de residuos solidos, y seguridad y salud en el trabajo | 17 de diciembre  | EPQ                   | Asistieron 30 funcionarios                                                         |
| Capacitacion de trabajo en equipo                                                                  | 19 de diciembre  | EPQ                   | Asistieron 40 funcionarios                                                         |

- Actividades del programa de bienestar que se realizaron en el periodo de Noviembre y Diciembre de 2019 son:

| ACTIVIDAD                                                 | OBSERVACIONES                                                           | FECHA                  |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Celebración de la navidad a los hijos de los funcionarios | Celebración de la navidad a los hijos de los funcionarios de la entidad | 5 de diciembre de 2019 |
| Integración fin de año                                    | Celebración de la navidad para los funcionarios de EPQ                  | 6 de diciembre 2019    |

## **Direccionamiento Estratégico y Planeación**

### **ESTRUCTURA TARIFARIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Noviembre – Diciembre 2019**

Se verificó que las tarifas de Acueducto y Alcantarillado estuviesen calculadas y aplicadas con los porcentajes de subsidios y contribuciones vigentes, fijados mediante los acuerdos municipales por cada uno de los concejos, de conformidad con la metodología aplicable y actualizada con el IPC según Art. 125 de la ley 142, se verifica el proceso de publicación y facturación de forma correcta.

Se reviso el IPC de OCTUBRE, NOV los cuales no se presenta incremento igual o mayor al 3% lo que no se ajustan tarifas, y en DIC /2019 se presenta una acumulación del 3,1809%, el cual se ajustara la tarifa en el mes de febrero 2019 por facturación.

También se revisa y se aprueban las tarifas de Gas y se autoriza para la publicación.

Se contestan los requerimientos de PQR.

Se reviso las Metas del primer semestre 2019 de calidad de agua, PQR y continuidad del servicio, se trabajan las formulas de devolución de acuerdo al nuevo marco tarifario

Se reviso y se envió oficio con sus anexos respectivos de las devoluciones que se deben realizar por valores cobrados demás en el 2016, ordenado por la superintendencia de servicios públicos, al Comité de Cartera.

## **GESPROY**

En el mes de noviembre de 2019 se aprueban y envían 9 proyectos a través del modulo de cuentas GESPROY.

### **APRUEBA Y ENVÍA CORRESPONDIENTE A DICIEMBRE 2019**

Debido al cambio de vigencia y nuevo gerente se actualizaron los datos de usuario. (El plazo para este aprueba y envía estará vigente hasta el 15 de febrero 2020).

Se realiza el aprueba y envía del módulo de Gesproy el día 31 de enero de 2020. Son 9 proyectos de los cuales se aprueban y envían 9.

Se realiza el aprueba y envía del módulo de cuentas el 27 de enero de 2020

### SUIT

Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. tiene la responsabilidad de publicar 15 trámites para que los diferentes usuarios tengan acceso a los pasos a seguir en el momento de requerirlos, en línea y evitando desplazamientos. Al 25 de noviembre del 2019 la empresa tiene publicados 14 de ellos.

En el momento tenemos semáforo rojo en el trámite 15 donde solicita con fecha del 09 de abril, que se cargue el acto administrativo donde se detalla el cobro del trámite. La subgerencia de Planeación debe montar la resolución de costos y tarifas complementarias pero el Trámite queda en marcha para que la junta apruebe la resolución.



| TRÁMITES PUBLICADOS |                                                                          |        |                   |                                                                                   |                                                                          |                                               |               |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|
| Origen              | Tipo                                                                     | Número | Fecha de Registro | Nombre                                                                            | Tipo Anterior                                                            | Nombre institución o dependencia              | Usuario       |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 70133  | 1/9/19            | Denuncio del contrato de arrendamiento                                            | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Carlos988     |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41745  | 10/20/16          | Conexión a los servicios públicos                                                 | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Agonzales536  |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41618  | 10/19/16          | Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar    | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Agonzales536  |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41727  | 10/20/16          | Instalación temporal del servicio público                                         | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Jrodriguez121 |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41733  | 10/20/16          | Factibilidad de servicios públicos                                                | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Agonzales536  |
| N                   | Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo | 41841  | 10/20/16          | Duplicado de recibos de pago                                                      | Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Dgomez938     |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41579  | 10/19/16          | Suspensión del servicio público                                                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Lgrisales148  |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41501  | 10/18/16          | Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos                                 | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Lgrisales148  |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 70160  | 1/9/19            | Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias              | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Carlos988     |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41617  | 10/19/16          | Restablecimiento del servicio público                                             | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Jrodriguez121 |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41726  | 10/20/16          | Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Dgomez938     |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41758  | 10/20/16          | Cambios en la factura de servicio público                                         | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Agonzales536  |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41762  | 10/20/16          | Independización del servicio público                                              | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Dgomez938     |
| N                   | Plantilla Único - Hijo                                                   | 41735  | 10/20/16          | Cambio de tarifa de servicios públicos                                            | Plantilla Único - Hijo                                                   | EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S. A. - ESAQUIN | Lgrisales148  |



| TRÁMITES CORRECCIÓN |      |        |                   |        |               |                                  |         |          |                      |
|---------------------|------|--------|-------------------|--------|---------------|----------------------------------|---------|----------|----------------------|
| Origen              | Tipo | Número | Fecha de Registro | Nombre | Tipo Anterior | Nombre institución o dependencia | Usuario | Acciones | Ciclos de revisiones |



**DESARROLLAR ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN, PARTICIPACIÓN Y EDUCACIÓN A  
LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS GAS GLP, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
DESARROLLADAS EN LOS MESES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019**

✓ **Academia, Funcionarios públicos, Ciudadanía.**

**Cultura del agua y saneamiento básico**

| <b>Municipio</b> | <b>Lugar</b>                                                                                                              | <b>Fecha</b>                | <b>Actividad</b>                                                         | <b>#<br/>Participantes</b>    |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Montenegro       | Sector comercial                                                                                                          | 01/10/2019                  | Alianza con Cafeaseo                                                     | 29                            |
| Pijao            | Casa del Abuelo adulto mayor                                                                                              | 08/10/2019                  | Saneamiento básico y uso eficiente y ahorro del agua                     | 20                            |
| Pijao            | Casa de la cultura adulto mayor                                                                                           | 08/10/2019                  | El agua es vida cuídala                                                  | 18                            |
| Montenegro       | Institución educativa los fundadores sede nuestra señora la soledad a 12 grupos de transición a quinto de básica primaria | 17/10/2019                  | El agua es vida cuídala                                                  | 340 estudiantes<br>6 docentes |
| La Tebaida       | Institución Educativa Gabriela Mistral                                                                                    | 23/10/2019                  | Uso eficiente y ahorro del agua obra de títeres                          | 219                           |
| Montenegro       | Guardería mis cachorritos                                                                                                 | 05/11/2019                  | Obra de títeres el agua es vida cuídala                                  | 13                            |
| Quimbaya         | Sector comercio                                                                                                           | 1 y 13 de noviembre de 2019 | Jomada residuos sólidos y el cuidado del alcantarillado alianza cafeaseo | 39                            |
| Montenegro       | Grupo Adulto Mayor Años Dorados                                                                                           | 20/11/2019                  | El agua es vida Cuídala                                                  | 23                            |

**I. E. los Fundadores Sede Nuestra Señora la Soledad**



## SOCIALIZACIÓN DE OBRAS

### EN EL ANTES DURANTE Y ENTREGA

- ✓ Aplicación del formato medición de la satisfacción del cliente durante la ejecución de los proyectos-código PMI-PL-O1-R-04
- ✓ Aplicación del formato medición de la satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos-código PMI-PL-O1-R-05

| Municipio  | Fecha      | # Obra         | Socialización |         |         |
|------------|------------|----------------|---------------|---------|---------|
|            |            |                | antes         | durante | Entrega |
| Montenegro | 14/11/2019 | <b>33/2019</b> | X             |         |         |
| Montenegro | 20/12/2019 | <b>33/2019</b> |               | X       |         |
| Quimbaya   | 05/12/2019 | <b>39/2019</b> | X             |         |         |
| Quimbaya   | 20/12/2019 | <b>39/2019</b> |               | X       |         |
| Pijao      | 10/12/2019 | <b>32/2019</b> |               | X       |         |
| Pijao      | 30/12/2019 | <b>32/2019</b> |               |         | X       |
|            |            |                |               |         |         |



- **Dimensión de gestión con valores para resultados**

**De la ventanilla hacia adentro:**

**Fortalecimiento institucional y simplificación de Procesos**

- Diseñar y Racionalizar los formatos
- Revisar, articular y racionalizar instrumentos relacionados con Gobierno Digital
- Articulación de la gestión con la Planeación institucional
- Revisar e integrar procesos, adelantar análisis de costo beneficio

## ***2. Gestión de riesgos institucionales***

En el presente seguimiento se observa el informe de seguimiento a los mapas de riesgos el cual se encuentra publicado en la Pagina web de la entidad.

## ***3. Actividades de Control***

Conforme lo establece en MIPG, Empresas Publicas del Quindío SA ESP cuenta con políticas de operación definidas e implementadas, las cuales contienen el manejo de los riesgos que eventualmente puedan afectar el logro de objetivos y el cumplimiento de la misión institucional.

Cada uno de los aspectos relacionados para la mejora, fueron tratados con detalle sobre sus debilidades, y las recomendaciones pertinentes, en el Informe final de auditoria ejecutada por la Oficina de Control Interno.

## ***4. Información y Comunicación***

Empresas Publicas del Quindío SA ESP cuenta en su estructura con un proceso para las comunicaciones tanto internas como externas, el cual mantiene una dinámica permanente de entrega de información sobre el que hacer institucional, a través de los distintos medios dispuestos para este propósito, siendo su portal web uno de los más importantes.

La disposición de los medios de comunicación para sus comunicaciones y espacios de información, va desde boletines de prensa internos y externos y la página web institucional, donde cotidianamente se publican las novedades y aspectos relevantes de la gestión institucional, hasta las reuniones que realiza el Gerente con toda la organización, pasando por boletines varios entre ellos el externo, mensajes a través del correo interno, comités, y disposiciones como reuniones internas de las áreas.

### 5. Actividades de Monitoreo Supervisión Continua

El Modelo MIPG sugiere las autoevaluaciones y/o evaluaciones independientes continuas, para la verificación de los componentes del Sistema de Control Interno y su adecuada operación, lo mismo que para valorar la efectividad del control interno de la Entidad, el avance en logro de metas y nivel de ejecución de los planes, proyectos y programas, entre otros.

Las actividades de evaluación y sus resultados, lo mismo que las recomendaciones que de estos ejercicios resulten, tienen mérito en la medida en que sean tomados como base para ajuste de desviaciones detectadas, y acciones de permanente mejora.

A continuación se relaciona, las acciones permanentes de monitoreo y supervisión efectuadas, por la oficina asesora de Control Interno de la Entidad, valorando la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes programas y proyectos, con el fin de detectar desviaciones frente al cumplimiento de las metas y recomendar las recomendaciones para las acciones de mejoramiento de Empresas Publicas del Quindío SA ESP .

#### EVALUACION INDEPENDIENTE

Presentación y elaboración de seguimientos de los informes de ley

|   | ACTIVIDAD                                                             | REGLAMENTACION ACTUAL                                                                                                                                                   | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                        |
|---|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Informe pormenorizado de Control Interno Julio-Octubre 2019           | Ley 1474 de 2011, artículo 9.                                                                                                                                           | Se publicaron en la Pagina web de la entidad los reportes con corte a Octubre 2019                                                                                                                                                   |
| 2 | Informe sobre austeridad del Gasto                                    | Decreto No. 984 de 14 de Mayo de 2012 (Modifica el art. 22 de Decreto 1737 de 1998).                                                                                    | En la página web de la entidad <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a> se encuentra publicado los informes de austeridad en el gasto correspondiente, al primer y segundo, tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2019. |
| 4 | Arqueos de caja menor                                                 | Resolución 017 de Enero 8 de 2019                                                                                                                                       | Se evidencia en la pagina web de la entidad <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>                                                                                                                                       |
| 5 | Informe de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano | Decreto 124 de 2016 por el cual se sustituye el titulo IV de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Se evidencia en la página web de la entidad <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a> la publicación de los informes de seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano, publicados Septiembre de 2019.          |

|    |                                                                                                                            |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Informe avance de Plan de Mejoramiento CGQ                                                                                 | Resolución No. 358 de Diciembre 27 de 2018 CGQ                                                                                                       | Se realiza seguimiento a través del acta No.001- 002-003 de 2019                                                                     |
| 7  | Informe sobre las acciones correctivas de las auditorias internas                                                          | Comité de coordinación de Control Interno                                                                                                            | Informe                                                                                                                              |
| 8  | Informe sobre la atención prestada por la entidad, por parte de la oficina Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRs | Ley 1474 de 2011 art. 76                                                                                                                             | Se realizo el informe de PQR del Cuarto trimestre de la vigencia 2019, el cual se encuentra publicado en la pagina web de la entidad |
| 9  | Informe de seguimiento a los mapas de riesgo de corrupción y Gestión                                                       |                                                                                                                                                      | Se publica en la Pagina web de la entidad el informe de seguimiento a los Mapas de Riesgos                                           |
| 10 | Informe sobre posibles actos de corrupción                                                                                 | Ley 1474 de 2011, articulo 9 (segundo inciso modificado por el art. 231 del Decreto 19 de 2012).Directiva presidencial 01 del 18 de Febrero de 2015. | Solamente en caso de evidenciarse                                                                                                    |

### **Autoevaluación:**

- Semanalmente se lleva a cabo el comité directivo, en el cual se realiza seguimiento a temas estratégicos institucionales.
- Las recomendaciones y conclusiones de cada uno de los informes de seguimiento efectuado por la oficina de control interno, son enviados a la Asesora de Gerencia y al representante legal para que se tomen las acciones correspondientes.
- La Asesora de gerencia realiza seguimiento a los compromisos registrados en las actas

### **PLANES DE MEJORAMIENTO**

La contraloría General del Quindío práctico auditoria Regular MA-019-2019 a la vigencia 2018, se suscribió plan de mejoramiento

Como resultado de la Auditoria Regular MA-19 –2019 a la Vigencia 2018 se detectaron 15 hallazgos Administrativos, 12 hallazgos reprogramados los cuales serán objeto de seguimiento del Plan de Mejoramiento por parte de la Entidad

| <b>No.</b> | <b>Tipo auditoria</b>                 | <b>Vigencia-Memorando de encargo</b> | <b>Numero de hallazgos</b> | <b>Estado en que se encuentran</b>  |
|------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| 1.         | Regular                               | MA-019-2019                          | 15                         | Seguimiento al plan de Mejoramiento |
| 2.         | Acciones de mejoramiento reprogramado | MA-038-2016                          | 12                         |                                     |
|            |                                       | <b>Total Hallazgos</b>               | 27                         |                                     |

#### **Conclusiones y recomendaciones:**

- La OCI Nuevamente recomienda fortalecer el comité institucional de Gestión y Desempeño en forma periódica con el fin de articular el seguimiento a los planes de acciones de los autodiagnosticos de MIPG, control a las recomendaciones, y los mecanismos de evaluación a la gestión institucional.
- Nuevamente se recomienda a los lideres de los procesos enviar los reportes de información que se le solicita en forma oportuna, para evitar reprocesos.
- La OCI recomienda mayor conexión entre planeación institucional y el área financiera

*Original firmado*

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



