

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
LEY 1474 DE 2011**

<b>Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:</b>	NELSON ALBERTO SUÁREZ POVEDA	<b>Período evaluado:</b> Marzo de 2014 - Junio de 2014
		<b>Fecha de elaboración:</b> Julio 10 de 2014

**Subsistema de Control Estratégico**

**Avances:**

- Se tiene adoptado el código de ética en la Empresa. Al momento de ingreso de los funcionarios se suscriben el compromiso de cumplimiento de este documento. Así mismo la Subgerencia Administrativa adelanta un proceso de socialización del código de ética dirigida a todo el personal de la empresa.
- El plan de desarrollo de talento humano de la vigencia 2014 lleva un avance a la fecha del 20%, se viene realizando gestión para las capacitaciones en competencias laborales con el SENA del cual ya se encuentra firmado el convenio para dar inicio a estos cursos.
- El gerente con el fin de verificar la planeación, realiza reuniones periódicas con los funcionarios de las diferentes áreas.
- Se cuenta con el Plan de Acción del plan de desarrollo por una Tocancipá incluyente y participativa 2012-2015”.
- Se esta desarrollando el proceso de revisión y actualización del mapa de procesos con cada una de las dependencias involucradas.
- Se viene realizando el proceso de diagnostico sobre los procesos misionales con el fin de suscribir planes de acción para el cumplimiento de los índices que no han alcanzado su materialización.
- Se cuenta con el mapa de riesgos institucional y de corrupción.
- En forma semanal se realiza la reunión de Alta Dirección, dentro de la cual encomiendan las diferentes actividades para cada área.
- Se viene realizando un proceso de ajuste y reestructuración a la planta de personal de la empresa de acuerdo con las nuevas exigencias y funciones por cumplir.
- Se ejecuto el cronograma para la revisión, seguimiento y cierre de las acciones preventivas y correctivas abiertas con ocasión a procesos de auditorias internas y mapa de riesgos.
- Se presento propuesta de reestructuración para la medición de indicadores de gestión el cual fue aprobado por el comité de Calidad-MECI para su respectiva Implementación en los diferentes procesos con los que cuenta la Empresa.

- Se realiza una revisión constante sobre el estado de los informes que se deben rendir al sistema único de información SUI de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, por cada una de las áreas responsables.
- Se realiza un seguimiento y control sobre los compromisos adquiridos por la empresa con ocasión a los derechos de petición o solicitudes respetuosas presentados por los ciudadanos.

#### **Dificultades:**

- Los procesos no miden sus indicadores, se ve la necesidad de estructurarlos nuevamente para que la información que arrojan sirvan para la toma de decisiones.
- Algunos procesos no dan cumplimiento a las políticas de operación suscritas.
- En la presente vigencia no se han actualizado las Tablas de Retención Documental.
- Se requiere mejorar la comunicación organizacional entre las áreas de la empresa.
- La respuesta a la correspondencia no se está realizando con eficiencia.

#### **Subsistema de Control de Evaluación**

#### **Avances:**

- En la autoevaluación de la gestión el Gerente continúa realizando reuniones con los equipos de trabajo para verificar avance de actividades y suscribir compromisos.
- Para la autoevaluación de control se tomo como política al final de cada documento emitido por la empresa suscribir quien lo elaboro, reviso y aprobó, colocando un visto bueno en cada uno y así remitir para la firma definitiva.
- La sociedad BUREAU VERITAS llevo a cabo la auditoria de seguimiento No 2 para el sostenimiento del Sistema de Gestión de calidad de la Empresa.
- Se actualizo el formato correspondiente a las evaluaciones de desempeño de los funcionarios con el fin de que ofrezca mayor claridad y objetividad al momento de calificar el rendimiento del empleado.

#### **Dificultades:**

- Falta fortalecer el autocontrol en las actividades ejecutadas.
- Falta de aplicación total de las recomendaciones dadas a los funcionarios dentro de los procesos de auditoria y evaluación.

#### **Estado general del Sistema de Control Interno**

Se cuenta con una persona para el mantenimiento del sistema. El compromiso de la alta dirección le permite al sistema fortalecerse y hacer que los funcionarios se empoderen con sus procesos a cargo.



### Dificultades:

- Los dueños de los procesos no realizan una adecuada planeación a estos lo que ha generado retrasos en algunos proyectos del plan de acción de la Empresa.
- Falta de coordinación por parte de integrantes de algunos procesos lo que genera un atraso en el cumplimiento de las funciones propias de cada cargo.

### Subsistema de Control de Gestión

### Avances:

- Los procesos cuentan con las políticas de operación y con indicadores de gestión.
- Se cuenta con el manual de calidad y de procedimientos, los cuales se encuentran en proceso de actualización con cada una de las áreas interesadas.
- Se realizó socialización a los funcionarios de la empresa sobre el plan estratégico de esta y los sistemas existentes de Calidad – MECI.
- Se realiza medición a las estadísticas de las PQR de manera mensual.
- Se cuenta con las Tablas de Retención Documental, de acuerdo con los lineamientos del Archivo General de la Nación.
- Se cuenta con software Sysman, Zafiro y Siggit para mejorar la gestión de la empresa.
- Se cuenta con un contrato para la elaboración e implementación de los costos ABC de la Empresa.
- Se tienen los correos institucionales, las carteleras y los equipos se encuentran conectados a una red denominada pública para fácil acceso de los documentos de otros procesos.
- Se celebró contrato de prestación de servicios para la actualización la página web de la empresa, el cual se encuentra en etapa de ejecución.
- En la comunicación informativa y medios de comunicación, la empresa informa a sus usuarios por medio de la pagina web <http://www.esptocancipa.com>, al respaldo de las facturas se imprime información importante para el usuario y se cuenta con un grupo registrado en la red de Facebook.
- Se repararon las fallas existentes en el conmutador de la Empresa, motivo por el cual en la actualidad éste funciona de manera adecuada, como medio idóneo de comunicación entre los usuarios o ciudadanos y la Empresa.
- La Oficina Jurídica y de Contratación de la Empresa, obtuvo el registro en el Portal Único de Contratación, motivo por el cual se está publicando cada uno de los contratos celebrados por la entidad.



Calle 7 No. 7-16 Local 104 -Tocancipá \* Tel: 878 57 44 - 878 64 16

Página web: <http://esptocancipa.com>

Correo Electrónico: [atencionalusuario@esptocancipa.com](mailto:atencionalusuario@esptocancipa.com)

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N° C0234373 / N° GP0155

ACREDITADO  
ISO 9001:2008  
15-10-2009



Nit. 900.227.413-9



### Recomendaciones

1. Dar mayor aplicabilidad al autocontrol en la ejecución de actividades de todos los funcionarios.
2. Planear las actividades con el fin de programar y dar respuesta a la correspondencia oportunamente.
3. Aplicación efectiva de la Restructuración aprobada por el comité de Calidad sobre los indicadores de gestión de los procesos.
4. Realizar la actualización correspondiente a las TRD de acuerdo a las áreas de la Empresa.
5. Se realiza medición a las estadísticas de las PQR pero no se socializan con todo el equipo de trabajo lo que no permite realizar una mejora continua a los procesos para disminuir este indicador.

**NELSON ALBERTO SUÁREZ POVEDA**

Jefe Oficina de Control Interno (E)

