

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO A DICIEMBRE DE 2019

De conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 1474 de 2011, en el Artículo 156 del decreto 2106 de 2019 y la circular externa No. 100-006 de 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Oficina de Control Interno presenta y publica el informe sobre el estado del Sistema de Control Interno.

### INTRODUCCIÓN

Una de las dimensiones de MIPG es la de “Control Interno”. MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para su prevención, verificación y evaluación. Por tanto, para MIPG el Sistema de Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones atiendan su propósito.

Esta dimensión corresponde al Sistema de Control Interno SCI (previsto en la Ley 87 de 1993), integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos y se opera a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

La actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI considera el ejercicio del control interno como transversal a las demás dimensiones. La estructura del MECI actualizado está integrada por cinco componentes teniendo como referente el modelo COSO e integra una asignación clara de responsabilidades frente a la gestión de riesgos y del control (enmarcado los Lineamientos Estratégicos y las Tres Líneas de Defensa), no siendo tarea exclusiva de las oficinas de control interno.

Los componentes que contempla la actualización son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de monitoreo.

### 1. AMBIENTE DE CONTROL

#### 1.1. Asegurar un Ambiente de Control

##### 1.1.1. Compromiso de Integridad

- La Empresa de Aseo cuenta con un código de integridad el cual se encuentra publicado en página web.
- En la Empresa de Aseo de Pereira, se desarrollan actividades de inducción y reinducción donde se da a conocer el propósito de la Entidad, las funciones por dependencias y la planeación institucional.
- La Entidad cuenta con el reglamento interno, el cual se encuentra en proceso de actualización y se espera poder socializar el desarrollo de dicho trabajo en el mes de diciembre.

- La Entidad cuenta con la actualización de su manual de funciones el cual fue actualizado mediante la resolución 041 del 18/04/2018, y se puede consultar en la página web de la empresa.
- Se tienen actualizadas las hojas de vida y vinculación del 100% de los servidores públicos y contratistas de la Entidad.
- Se cuenta con las evidencias de que los servidores públicos presentaron la Declaración de Bienes y Rentas entre el 1° de junio y el 31 de julio del 2019.

#### 1.1.2. Alta Dirección responsable para la consecución de objetivos

- Se cuentan con evidencias de la articulación de la planeación de las áreas con la planeación estratégica de la Entidad.
- La empresa cuenta con el plan estratégico de talento humano que contempla, el plan de capacitaciones, el plan de bienestar e incentivos, Plan de seguridad y salud en el trabajo, cumplimiento con el registro en el SIGEP, inducción, reinducción y la medición y el análisis del clima organizacional.

#### 1.1.3. Nivel de desempeño de los Indicadores

- Se desarrollan Indicadores validados que brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance o el logro de los objetivos y resultados esperados, los cuales sirven de soporte para la toma de decisiones.

### 1.2. Fortalecer Ambiente de Control

#### 1.2.1. Fortalecer Sistema de Control Interno – Direccionamiento Estratégico

- La Empresa de Aseo de Pereira cuenta con personal comprometido y ejerciendo en su actuación los valores del servidor público, los cuales se encuentran plasmados en el código de integridad que es de fácil acceso a todas las personas ya que se encuentra publicado en la página web de la Entidad.
- Dentro del proceso de inducción y reinducción que se le da al personal tanto de planta como contratista, se socializa el propósito fundamental de la entidad como es su Misión, razón de ser u objeto social, los problemas y necesidades sociales que se está llamado a resolver. Así mismo el rol que desempeña la empresa en la estructura de la administración pública.
- Se cuenta con la identificación de los grupos de ciudadanos que los cuales se les debe dirigir los servicios.
- Se cuenta con un Plan Estratégico de los años 2016 a 2019, y año a año se evidencia su ejecución anual en el Plan de Acción el cual incorpora de conformidad con el decreto 612 de 2018 los siguientes planes: PINAR, Plan Estratégico de Talento Humano, Plan Institucional de capacitación, Plan de bienestar e Incentivos, Plan de previsión de vacantes, Plan de actividades de seguridad y salud en el trabajo, Plan anticorrupción y atención al ciudadano, PETIC, Plan de seguridad y privacidad de la información, y el Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información; a los cuales se les hace un seguimiento trimestral y se socializa su avance en comité.

- Se cuenta con el Comité Directivo, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como el Comité de Coordinación de Control Interno; donde se analiza la capacidad institucional conociendo el avance y desarrollo de los planes operativos y el del Plan de Acción de la Entidad y se toman decisiones.
- A la Empresa de Aseo de Pereira, le fue aprobado su presupuesto mediante resolución del COMFIS No. 12077 del 19 de diciembre de 2018, el cual presentó una modificación de adición mediante resolución del COMFIS No.2775 de 19 de marzo de 2019. A la fecha su ejecución es acorde a la programación. Dicho documento se encuentra publicado en la página web de la empresa.

#### 1.2.2. Asegurar una adecuada Gestión Estratégica del Talento Humano

##### **Ejecución Plan de Capacitación 2019**

- Se desarrolla el diagnóstico de necesidades de capacitación anualmente como insumo para el desarrollo del plan de capacitaciones y se tiene en cuenta la oferta del sector público para su ejecución.
- Se presenta un cumplimiento a la ejecución del Plan de Capacitaciones en los siguientes temas:
  - ✓ capacitación y actividades de bienestar laboral vigencia 2019.
  - ✓ Para este segundo trimestre de planifico y ejecuto ocho (8) capacitaciones en diferentes temas como:
    - Capación línea temática, las alianzas como promotores de la sostenibilidad ambiental.
  - ✓ Curso MIPG - Decreto 1499 de 2001
  - ✓ Manejo de residuos peligrosos posconsumo
  - ✓ Capacitación Jornada posconsumo 2019
  - ✓ Capacitación Comité de Convivencia Laboral
  - ✓ Módulo de Correspondencia SEVENET
  - ✓ XVIII Congreso Regional - Ingeniería Sanitaria y Ambiental
  - ✓ XI Congreso Nacional de Contabilidad Pública.
  - ✓ Socialización Generalidades Ley 1010 de 2000.
  - ✓ Prevención Acoso Laboral.
  - ✓ Capacitación Comité de Convivencia Laboral
  - ✓ Comunicación Asertiva y Resoluciones de Conflictos
  - ✓ Capacitación SGA - Aceite de Cocina Usada.
  - ✓ Seminario Internacional Economía Circular de los Residuos de Construcción y Demolición RCD para lograr Ciudades y Municipios Sostenibles.
  - ✓ XIX Congreso Internacional en Gestión Integral de Residuos y Perspectivas Ambientales Aprovechamiento, Reutilización y Sostenibilidad
  - ✓ Programación Neurolingüística
  - ✓ Capacitación Brigada de Emergencia Primeros Auxilios y Evacuación
  - ✓ Capacitación Comité de COPASST

**Ejecución Programa de Bienestar e Incentivos de Función Pública:**

- ✓ Taller Corazón Saludable
- ✓ Comunicación Asertiva y Resoluciones de Conflictos
- ✓ Asesoría en SVE Psicosocial
- ✓ Inspección vehicular
- ✓ Socialización rutas de atención en consumo de sustancias psicoactivas
- ✓ Pasa día Bioparque Ukumarí
- ✓ Actividades lúdicas de pausas activas
- ✓ Actividad de amor y amistad
- ✓ Capacitación Estilo de Vida y Trabajo Saludable
- ✓ Capacitación Trabajo en Equipo
- ✓ Caminata Empresarial de bienestar Valle del Cocora

**Ejecución Programa de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

En materia del Plan de SST se ejecutaron las siguientes actividades:

**Riesgo vial**

- ✓ Prevención Riesgo Psicosocial
- ✓ Programa Riesgo Psicosocial
- ✓ Acoso Laboral
- ✓ Convivencia Laboral
- ✓ Comunicación, Participación y Consulta
- ✓ Inspección puestos de trabajo – COPASST
- ✓ Prevención de Adicciones, socialización rutas de atención en consumo de sustancias psicoactivas
- ✓ Capacitación Brigada de Emergencia
- ✓ Capacitación COPASST
- ✓ Inspección vehicular
- ✓ Actividad corazón saludable
- ✓ Capacitación Estilo de Vida y Trabajo Saludable
- ✓ Capacitación Trabajo en Equipo
- ✓ Manejo de Herramientas

**1.2.3. Gestión con Valores para el Resultado****Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos**

- Con el fin de cumplir con la transparencia y acceso a la información, se publica en el SECOP, la información correspondiente a la contratación de la EAP, así mismo se rinde ante los organismos de control dicha información mensualmente en las plataformas asignadas, como son sia contralorías, y sia observa; así mismo se envía en medio físico todas las actuaciones contractuales a la Personería Municipal de Pereira.
- Se cuenta con un link de PQRSD en la página web, donde cualquier persona puede solicitar información y opinar sobre el servicio prestado por la EAP.

- La Empresa de Aseo cuenta con Facebook, instgram y twitter; con el fin de publicar y mantener informados a los grupos de interés, sobre la gestión que desarrolla la entidad.

### Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público a diciembre de 2019

#### Ejecución de Ingresos

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| Saldo inicial             | 1,030 |
| Ingresos Operacionales    | 5,934 |
| Ingresos no Operacionales | 32    |
| Otros recursos de capital | 153   |

Cifras en millones

#### Ejecución del Gasto

|                   |       |
|-------------------|-------|
| Funcionamiento    | 3,963 |
| Inversión         | 1,689 |
| Cuentas por pagar | 63    |

Cifras en millones

#### Pasivo Pensional año 2019

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| Calculo Actuarial         | 15,492 |
| Recursos Pasivo Pensional | 11,916 |
| Faltante pasivo pensional | 3,576  |

Cifras en millones

**Ejecución de los proyectos de inversión:**

**PLAN DE INVERSIONES**  
2019

CON CORTE 31/12/2019

| COD. PROYECTO SHF | DESCRIPCION   | RUBRO PPTAL | DISP. INICIAL  | ADICION        | TOTAL          | % INVERSION | EJECUCION      | % EJECUCION | POR EJECUTAR  | % POR EJECUTAR |
|-------------------|---|-------------|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|-------------|---------------|----------------|
|                   |   |             |                | Marzo          |                |             |                |             |               |                |
| 2017660010104     | FORTALECIMIENTO INTEGRAL DE LA EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA Y SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA       | 2314        | \$ 396.405.000 |                | \$ 396.405.000 | 22,04%      | \$ 353.390.585 | 89,15%      | \$ 43.014.415 | 10,85%         |
| 2017660010102     | APOYO DE ACTIVIDADES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA                          | 2317        | \$ 646.875.597 |                | \$ 646.875.597 | 35,97%      | \$ 626.476.071 | 96,85%      | \$ 20.399.526 | 3,15%          |
| 2017660010100     | IMPLEMENTACION DE ACCIONES "BASURA CERO" PARA DISMINUIR LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA | 2316        | \$ 576.043.259 | \$ 179.138.357 | \$ 755.181.616 | 41,99%      | \$ 709.399.187 | 93,94%      | \$ 45.782.429 | 6,06%          |

|          |                  |                  |                  |                  |                  |        |                |       |  |  |
|----------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------|----------------|-------|--|--|
| SUBTOTAL |                  | \$ 179.138.357   |                  |                  |                  |        |                |       |  |  |
| TOTAL    | \$ 1.619.323.856 | \$ 1.798.462.213 | \$ 1.798.462.213 | \$ 1.689.265.843 | \$ 1.689.265.843 | 93,93% | \$ 109.196.370 | 6,07% |  |  |

**Relación Estado Ciudadano**

- Se han desarrollado dos socializaciones de la gestión institucional ante el Concejo Municipal de Pereira, así mismo se rinde la cuenta ante la Contraloría Municipal de Pereira anualmente.
- Se reciben constantemente solicitudes de la comunidad a las cuales se les da la repuesta oportuna de conformidad con los procedimiento y tiempos establecidos en el procedimiento de PQRSD.

**Servicio al Ciudadano**

- La empresa cuenta con un normograma actualizado, permitiendo el conocimiento de la normatividad aplicable a la entidad.
- La EAP cuenta con el link de transparencia y acceso a la información el cual cumple con las características exigidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información, el cual busca garantizarles a los grupos de interés el fácil acceso a la información de la gestión de la entidad y su razón de ser.

## 2. GESTIÓN DEL RIESGO INSTITUCIONAL

### 2.1. Asegurar la gestión del riesgo en la entidad

- Finalizado el año 2019, el balance presentado por la Oficina Asesora de Control Interno en materia de implementación de los riesgos de la Entidad, es el siguiente:
  - ✓ Adecuación y actualización de su Política de Operación, Metodología, Manual del Usuario y Módulo de Riesgos en SGI y la aprobación correspondiente por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
  - ✓ Sensibilización al interior de la Entidad, a través del diseño de piezas informativas y la realización de 20 mesas de trabajo.
  - ✓ Desarrollar mesas de trabajo para la identificación de los nuevos riesgos de cada proceso.
- Seguimiento Ley Anticorrupción - Componente “Gestión del Riesgo” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Fue publicado en el portal institucional el Tercer Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a diciembre 2019, en cumplimiento al artículo 73 Ley 1474 de 2011, observando un nivel de cumplimiento de las actividades programadas en dicho periodo para este componente del 100%.

## 3. ACTIVIDADES DE CONTROL

### 3.1. Diseñar y llevar a cabo actividades de control del riesgo en la entidad

La Empresa de Aseo de Pereira ESP SAS, desarrollo e implementó la matriz de riesgo donde se identifican 37 riesgos divididos de la siguiente manera:

|                 |    |
|-----------------|----|
| Contractuales   | 1  |
| De cumplimiento | 2  |
| Operativos      | 16 |
| Corrupción      | 9  |
| Transparencia   | 2  |
| Estratégicos    | 1  |
| Financiero      | 1  |
| De información  | 3  |
| Tecnológicos    | 1  |
| De comunicación | 1  |

### 3.2. Fortalecer la gestión del riesgo

#### 3.2.1. Monitorear la implementación de lineamientos del riesgo

Los líderes de proceso desarrollaron el monitoreo y seguimiento a los riesgos de sus procesos, identificando las actividades desarrolladas trimestralmente para efectuar controles efectivos y efectuando alertas tempranas evitando la materialización de estos.

3.2.2. Evaluar la gestión del riesgo en la entidad e informar a la Alta Dirección  
Se desarrollaron evaluaciones a la gestión del riesgo Institucional trimestralmente, donde se socializaron los resultados en el comité interinstitucional de coordinación de control interno, solo se materializaron dos riesgos en el cuarto trimestre correspondientes al proceso de contabilidad, los cuales se espera se les dé solución desde la Dirección.

#### 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

##### 4.1. Efectuar el control a la información y a la comunicación organizacional

###### **Obtener y generar información relevante y de calidad**

- La entidad ha establecido en la Política de Operación del proceso de Comunicaciones, las directrices que se deben tener en cuenta para asegurar la comunicación interna que facilite la gestión institucional, y comunicación externa que permita la interacción adecuada con los grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención
- Se cuenta con un link de PQRSD en la página web, donde cualquier persona puede solicitar información y opinar sobre el servicio prestado por la EAP.
- La Empresa de Aseo cuenta con Facebook, instgram y twitter; con el fin de publicar y mantener informados a los grupos de interés, sobre la gestión que desarrolla la entidad.
- Se define Catálogo de servicios de TI, Se hace seguimiento a la ejecución del presupuesto del PETIC, Se define la Política de Gobernabilidad de TI, se define el Plan de Seguridad y privacidad de la información
- Se cuentan con las políticas de seguridad y privacidad de la información y buenas practicas las cuales fueron socializadas con todo el personal

###### **Comunicar internamente la información**

- La Entidad utiliza canales de comunicación interna como la intrawet, red interna, correos electrónicos y plataforma de correo para la edición en línea del seguimiento de indicadores y planes.
- Se cuenta con el Programa de Gestión Documental, así como las tablas de retención documental, tablas de valoración documental y el formato Único de Inventario Documental mecanismos a través de los cuales se realiza un registro y control permanente de la información de la Entidad, sin embargo en la actualidad se encuentra realizando la actualización del Plan Institucional de Archivo y la Creación del Manual de gestión documental que reemplazara el programa de gestión documental, para convertirlo en un documento de referencia que guie a cada dependencia en el trámite documental de la información que pertenece a la Empresa.



### **Comunicarse con los Grupos de Valor**

- La información se encuentra disponible en los canales de comunicación y difusión de la entidad, como redes sociales, cartelera interna y página web, así mismo los ciudadanos tienen libre participación en las redes sociales de la Empresa.
- Se tienen identificadas las necesidades de información requeridas para la gestión interna de la entidad en función del cumplimiento de las expectativas de los grupos de valor, así como la atención de sus necesidades frente al ejercicio misional de la Empresa.
- El Sistema Integrado de Gestión se encuentra compuesto por la documentación, registros, planes, actividades y normatividad relacionada con el ejercicio de la Empresa de Aseo de Pereira en el marco de la gestión pública, lo que permite la toma de decisiones basada en evidencias.
- Canales de comunicación identificados y apropiados donde se difunde información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de gestión de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.
- Canales de comunicación que se retroalimentan de manera permanente con información de interés para los grupos de valor, se implementa el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en el marco de la promoción de la transparencia y el libre acceso a la información pública.

### **Control a la información procesos contractuales**

- En relación con los temas contractuales, durante el periodo evaluado, se efectuó control a la información generada por la entidad.
- Con el fin de cumplir con la transparencia y acceso a la información, se publica en el SECOP, la información correspondiente a la contratación de la EAP, así mismo se rinde ante los organismos de control dicha información mensualmente en las plataformas asignadas, como son sia contralorías, y sia observa; así mismo se envía en medio físico todas las actuaciones contractuales a la Personería Municipal de Pereira.

## **4.2. Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias**

### **4.2.1. Política de Operación “Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias”**

- Para asegurar el cumplimiento de todos los requerimientos en los términos previstos por la Ley, así como la ejecución del procedimiento “Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias”, la entidad en el tema de las comunicaciones tiene un control a través del aplicativo de PQRSD, el cual genera alertas tempranas que contribuyen a la atención oportuna de las peticiones.

- Desde la Oficina de Control Interno, se desarrolla el seguimiento a la capacidad de respuesta que tienen la Empresa frente a las PQRSD donde se ha podido evidenciar el cumplimiento con los términos de Ley y la adopción de buenas prácticas para dar una respuesta oportuna y veraz a los grupos de interés, dicho informe es publicado en la página web de la Entidad.

#### 4.3. Sistemas de información, herramientas y recursos de software

- Se desarrolló renovación de hardware, reducción de los riesgos operativos mediante la orden de suministro 04-2019 y el contrato de suministro 065-2019.
- Se hace revisión de la alineación de la estrategia de TIC con la estrategia organizacional PETIC constantemente.
- Se formuló el procedimiento para el uso de dispositivos móviles y su formato de registro.

### 5. ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SUPERVISIÓN

Se llevaron a cabo cuatro sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en las siguientes fechas: 21-02-2019, 05-03-2019, 26-06-2019, 20-11-2019 y los comités del Comité Interinstitucional de Coordinación de Control Interno en las siguientes fechas: 30-01-2019, 20-06-2019, 09-08-2019, 28-08-2019, 10-12-2019, 26-12-2019, instancias en las cuales se efectuó el seguimiento a los procesos para detectar las desviaciones frente a las metas planificadas y generar de manera oportuna las recomendaciones que permitan encaminar acciones que contribuyen al mejoramiento continuo

#### 5.1. Aplicar Evaluaciones y Autoevaluaciones

- Desde la oficina de Planeación como segunda línea de defensa y desde la oficina de Control Interno como tercera línea de defensa, se desarrollan seguimientos al comportamiento de los factores críticos en la ejecución de sus planes, programas, proyectos y procesos, frente a criterios objetivos previamente establecidos, que le permiten dar cuenta de los avances periódicos y del logro final de sus objetivos y metas de la empresa.
- La Empresa de Aseo de Pereira cuenta con herramientas de medición donde se puede identificar el nivel de avance de los procesos por cada trimestre. Los Líderes de proceso desarrolla una autoevaluación y seguimiento de la gestión ejecutada en sus procesos con el fin de compartir las observaciones con sus colaboradores y de esta manera garantizar el logro de los resultados previstos y determinar las acciones oportunas de corrección o prevención de manera oportuna.
- Se desarrollan Evaluaciones donde se identifica la eficacia de los procesos frente a las necesidades de los grupos de valor.
- Se desarrollan trimestralmente evaluaciones que permiten a la empresa saber si el logro sus objetivos y metas se cumplieron en los tiempos previstos, con las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con el uso óptimo de recursos.

- Se desarrolla una evaluación objetiva que determina los efectos de la gestión institucional en la satisfacción de las necesidades y problemas de los grupos de valor.

#### 5.2. Adelantar Auditorías Internas de Gestión

- Se ha desarrollado auditoria a Jurídica y la Contratación 2018, Dirección de Planeación, Dirección Operativa y al Proceso Administrativo y Financiero, identificando las falencias de los procesos para que los responsables inicien las respectivas acciones, aportando a la mejora continua.
- Se da cumplimiento estricto al Programa de Auditorías el cual es aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno y se cuentan con los seguimientos y las modificaciones al mismo.
- La Contraloría Municipal de Pereira realizó las siguientes auditorías a la entidad durante la vigencia.
  - ✓ Auditoria especial a los recursos ambientales vigencia 2018
  - ✓ Auditoria especial a la contratación vigencia 2018
  - ✓ Auditoria especial al estado de las finanzas vigencia 2018
  - ✓ Denuncia ciudadana

#### 5.3. Elaborar y presentar Seguimientos e Informes de Ley

- Rendición de la Cuenta Anual frente a la Contraloría Municipal (feb)
- Informe de Control Interno Contable (ene)
- Informe Pormenorizado (mar, jul y nov)
- Informe de cumplimiento a PQRS (ene, jul) • Informe de derechos de autor (mar)
- Informe de cumplimiento al Plan Anticorrupción (ene, may, sep)

#### 5.4. Plan de Mejoramiento

La Oficina asesora de control Interno suscribió los siguientes planes de mejoramiento internos, producto de las auditorías internas de gestión realizadas:

- Plan de mejoramiento Auditoria Interna al proceso jurídico
- Plan de mejoramiento Auditoria Interna al proceso de Dirección Operativa
- Plan de mejoramiento Auditoria Interna al proceso Administrativo y Financiero

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se destaca el cumplimiento del 100% de los productos establecidos en el Plan de Acción Anual 2019, no obstante, se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento y autocontrol por parte de los Líderes de Procesos y de cada responsable de las actividades y productos establecidos en la Planeación Institucional.
2. Se sugiere fortalecer las acciones de seguimiento y control al desempeño de los Indicadores, teniendo en cuenta la importancia de éstos para facilitar la medición y el análisis de los resultados, que apoyen la toma de decisiones relacionadas con el mejoramiento de la gestión institucional. Lo antes enunciado, por cuanto a diciembre se evidenciaron algunos indicadores sin el correspondiente avance y seguimiento.
3. Se sugiere implementar un “Tablero Seguimiento Compromisos Reuniones”, teniendo en cuenta que sería un mecanismo de control para identificar los principales desafíos en cada área responsable frente al cumplimiento de las metas estratégicas establecidas en la entidad.
4. Se recomienda que cada uno de los procesos asociados a la EAP desarrollen un análisis de la información producto de las encuestas de satisfacción del cliente y al análisis de PQRS, así como los resultados de la rendición de cuentas; con el fin de desarrollar las acciones que permitan evidencia la mejora continua y respuesta a las solicitudes de los grupos de interés.
5. Desarrollar las acciones que sean necesarias para mitigar los efectos de los riesgos materializados, revisar y fortalecer los controles de toda la matriz de riesgos, así mismo se recomienda revisar nuevamente todos los escenarios posibles de riesgo que afecten la operatividad de los procesos.

Atentamente,



**YESIKA XIOMARA MARTINEZ OCAMPO**  
Asesora de Control Interno