



Te conecta a lo que quieres.

# EMPRESA DE RECURSOS TENOLÓGICOS E.R.T. S.A. E.S.P.

## JEFATURA DE CONTROL INTERNO



Te conecta a lo que quieres.

### INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - ENERO - ABRIL 2013

| PROCESO AUDITADO  | RESULTADOS DE LA AUDITORÍA  | METODOLOGÍA  | ALCANCE DE LA AUDITORÍA   | ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN   |
|---|---|--|---|---|
| Auditoría caja menor de la localidad de Buenaventura.   | En el arqueo que realiza el área de Tesorería dando cumplimiento a la actividad 11 de procedimiento P-065, se procedió con base en el informe generado por la Coordinación de Tesorería, a recomendar a la Gerencia mediante comunicado del 4 de febrero de 2013 presentar denuncia penal ante el faltante encontrado en la caja de la localidad de Buenaventura.   | En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías en los cuatro primeros meses del año en curso es determinar el cumplimiento de los requisitos del MECI y el SGC. El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo acabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas. | La revisión integral consolidado derivado de los resultados de la presente auditoria, corresponde y se limita al análisis de los primeros cuatro meses de 2013 la gestión realizada por el área en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2013. | La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca. |
| Auditoría libro de actas de Junta Directiva   | Se encuentra que algunas actas aún no cuentan con la firma de todos los dignatarios y están pendientes de aprobación.   |  |   |   |
| Respuesta a solicitud del sindicato de trabajadores de la ERT SINTRAERT referente al Acceso de la carpeta de los perfiles y competencias. | Dando cumplimiento a la Ley 087 de 1993 art. 12 "Velar por el cumplimiento de los procedimientos", se informó que la no publicación de la descripción de perfiles y cargos no está en consonancia con la norma NTCGP 1000:2009 numeral 4.2.4.   |  |   |   |
| Informe semestral sobre quejas, sugerencias y reclamos  | No se presentaron denuncias por actos de corrupción durante el presente periodo. El mayor número de PQR se genera por Otras Inconformidades con 659 solicitudes y Negación de llamadas con 343 solicitudes. Los meses con más PQR son julio 296 y agosto con 338 equivalentes al 51% sobre el total.<br><br>Durante el período en curso no se ha dado cumplimiento artículo 53 de la resolución de la CRC 3066. |  |   |   |



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - ENERO - ABRIL 2013

| PROCESO AUDITADO  | RESULTADOS DE LA AUDITORÍA   | METODOLOGÍA  | ALCANCE DE LA AUDITORÍA  | ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN  |
|---|--|--|--|--|
| Inconvenientes del Contact Center                                 | <p>En el primer cuatrimestre del año 2013 se presentaron inconvenientes con la atención del Centro de Contacto de la Empresa debido al incumplimiento en los turnos, no contar con la ubicación de un responsable para la solución inmediata de dificultades en el caso de que un agente no cumpla con el horario de entrada.</p> <p>Los inconvenientes fueron detectados por la Subgerencia Comercial en el que se evidencia que los agentes se encuentran en el proceso de inducción o por la constante rotación de personal; no se ha logrado consolidar un grupo de trabajo.</p> | <p>En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías en los cuatro primeros meses del año en curso es determinar el cumplimiento de los requisitos del MECI y el SGC.</p> <p>El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo acabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas.</p> | <p>La revisión integral consolidado derivado de los resultados de la presente auditoria, corresponde y se limita al análisis de los primeros cuatro meses de 2013 la gestión realizada por el área en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2013.</p> | <p>La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca.</p> |
| Se realizó informe anual de Control Interno presentado a la DAFP. | <p>El informe se presentó dentro del término legal. El cumplimiento del indicador de la oficina de Control Interno es satisfactorio y se debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo.</p>  |  |  |  |
| Mapa de Riesgo de Corrupción                                      | <p>La empresa cuenta con el mapa de riesgos de anticorrupción el cual se encuentra publicado en nuestra página WEB. Dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011.</p>  |  |  |  |



**EMPRESA DE RECURSOS TENOLÓGICOS E.R.T. S.A. E.S.P.**  
**JEFATURA DE CONTROL INTERNO**



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - ENERO - ABRIL 2013**

| PROCESO AUDITADO  | RESULTADOS DE LA AUDITORÍA   | METODOLOGÍA  | ALCANCE DE LA AUDITORÍA   | ANTECEDENTES - SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN   |
|---|--|--|---|---|
| Informe de Austeridad del Gasto   | Como parte del control y seguimiento se evidencia Austeridad del Gasto en la cuenta 1.2.2.1.11 Temporales de un 77% y la cuenta 1.2.2.2.17 Viáticos con un 66%.  | En cumplimiento a los requerimientos de la Jefatura de Control Interno y en especial de nuestras funciones. El ánimo primordial de las auditorías en los cuatro primeros meses del año en curso es determinar el cumplimiento de los requisitos del MECI y el SGC. El trabajo se realizó con la verificación al cumplimiento a la normatividad legal aplicable, políticas y/o procedimientos. La evaluación se llevo acabo de acuerdo a los hallazgos encontrados como parte del autocontrol de las áreas con un trazado que le permita tener recomendaciones y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva en las operaciones administrativas. | La revisión integral consolidado derivado de los resultados de la presente auditoria, corresponde y se limita al análisis de los primeros cuatro meses de 2013 la gestión realizada por el área en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2013. | La ERT en la actualidad se encuentra desarrollando las acciones de mejora con la finalidad de evidenciar el mejoramiento continuo según la auditoría con enfoque integral modalidad regular realizada por la Contraloría del Valle del Cauca. |
| Seguimiento plan de mejoramiento de la entidad para presentar a la Contraloría Departamental del Valle del Cauca. | El porcentaje de avance se encuentra entre el 70% y el 80%.<br>El 95% de los responsables de las acciones correctivas están comprometidos para el cumplir el 100% el último día hábil del mes de mayo de 2013. |  |   |   |

**NESTOR PORRAS CADAVID**  
Jefe de Control Interno

**JULIÁN RODRÍGUEZ**  
Analista de Control Interno