

200-40.03

Santiago de Cali, mayo 14 de 2018

Doctor  
**LUIS FERNANDO MARTINEZ ARCE**  
Gerente  
**E. S. D.**

**Asunto:** Informe pormenorizado del estado del control interno de la Entidad.  
Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 09

**Reportes del responsable de control interno.** Modifíquese el artículo [14](#) de la Ley 87 de 1993, que quedará así:

El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en una entidad de la rama ejecutiva del orden nacional será un servidor público de libre nombramiento y remoción, designado por el Presidente de la República.

[Modificado por el art. 231, Decreto Nacional 019 de 2012.](#) Este servidor público, sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar al Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, así como a los Organismos de Control, los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en el ejercicio de sus funciones.

El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten.

Teniendo en cuenta lo anterior y dando cumplimiento a la ley, a continuación, manifestamos los aspectos más relevantes realizados por la oficina de control interno:

Al inicio de año en el mes de enero fecha en la cual estoy en este cargo se presenta al señor gerente el plan anual de auditorías, lo cual es nuestra ruta de navegación de cómo y cuando se va dar inicio a las diferentes auditorías por áreas, auditorías al sistema integrado de gestión de calidad y al MECI y los diferentes seguimientos según las normas.

### **Rendición De Cuentas en línea SECOP y RCL 2018.**

Durante la auditoría realizada A la rendición de cuentas en línea de los documentos que se deben cargar en este portal, para dar cumplimientos a los entes de control y por temas de ley de transparencia, permítame manifestarle lo siguiente: Desde la jefatura de control interno como apoyo a su gestión es nuestro deber recordarle la importancia del cumplimiento en estos procesos de rendición de cuentas en línea con los entes de control y la veracidad de la información reportada como también dar a conocer las sanciones que acarrea el no cumplimiento.

Es por eso que se ejercerán los controles necesarios con el ánimo de empezar a subsanar estos inconvenientes manifestados anteriormente.

Se realizó reunión con los dueños del proceso y se tomaron medidas para poder cumplir con los tiempos del cargue oportuno y veraz con la información reportada.

Se apoyó en la realización de una reunión con las áreas involucradas en el proceso del trámite y elaboración de las órdenes de compra y servicios donde se manifestó la importancia del cumplimiento de los documentos que soportan las mismas y que deben entregarse sin excepción antes de la elaboración de ellos, se recalca la importancia del cargue de la información a la plataforma del SECOP dentro de los términos de ley y al RCL durante el periodo de elaboración del documento.

### **RECOMENDACIONES**

- Dar celeridad en la consecución de las firmas que respaldan las órdenes de compra y servicios por parte de los involucrados.
- Tener presente los 3 días hábiles desde el día de la generación de los documentos, para cumplir con el requerimiento.
- General Cultura de auto control por cada involucrado en el proceso y que cada uno de celeridad al trámite.

## REPORTE DE INFORMES, SEGUIMIENTOS Y CONTROL DE REQUERIMIENTOS ENTES EXTERNOS 2018

Desde el área de control interno se remite a su despacho mensualmente, informe con relación de seguimiento y verificación de los requerimientos y el estado de las áreas responsables de rendir la información según la entidad solicitante y sus respectivas fechas de entrega, con el ánimo de cumplir con estos requerimientos externos, en el evento de incumplir con los mismos se le manifiesta los motivos por el cual no se hizo el reporte y su posterior plan de mejora u acción correctiva según el caso.

### SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO CIERRE FISCAL VIGENCIA 2016, ENTE DE CONTROL.

se remito el seguimiento y terminación al plan de mejoramiento efectuado al cierre fiscal vigencia 2016, se anexo la certificación donde da fe del cumplimiento de la meta que supera el 90% el déficit al 31 de diciembre de 2017 presentada por el área financiera, el seguimiento recordó oportunamente al responsable de cumplir el plan de mejoramiento suscrito con el ente de control, el jefe del área refiere hacer el reporte de ejecución ya que este se encuentra finalizado, cumpliendo con la meta.

### AUDITORIA AREA CARTERA

Se realizó auditoria del área de cartera con el fin de Verificar el cumplimiento de las diferentes actividades y procedimientos establecidos en el mapa de procesos de gestión financiera, relacionado con la cartera generada a favor de la **ERT**, las normas establecidas para el recaudo de la cartera y la gestión realizada en las diferentes etapas del cobro.

La **cobranza** o recuperación de deuda, es un proceso que requiere de una planeación eficiente para que resulte exitoso y beneficie la liquidez y **solvencia** de cualquier negocio o empresa. Ya sea que la empresa cuente con un departamento especializado en cobranza o contrate a un tercero, las estrategias para recuperación deben personalizarse y desarrollarse de acuerdo a los objetivos de la organización.

Para poder adecuar una estrategia a dichos objetivos se deben tomar en cuenta aspectos básicos sobre el **plan de cobranza** como:

- la segmentación de cartera
- la capacitación del personal
- la legislación en materia de cobranza
- las herramientas con las que se cuenta

## OBSERVACIONES

El concepto de recaudo de la cartera a la fecha es bien realizado por esta área, se tiene un buen cobro de la cartera corriente, con la que se presenta dificultad es la cartera vencida de diferentes edades las cuales se vienen arrastrando desde administraciones anteriores sin que se haya realizado un plan adecuado y oportuno para la recuperación de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior y una vez identificada cual se puede recuperar y cual no, podemos sugerir unos tip para que se tengan presentes.

Se solicitó a final crédito un informe final de la cartera que una al haber agotado todos los procedimientos de recaudo y soportados con evidencias detalladas por cada caso, como son:

Llamadas, visita a lugar de residencia y trabajo, mensajes de texto y todos los recursos necesarios para obtener este retorno con ellos soportar y solicitar la baja de esta cartera lo cual libera los estados financieros de la entidad de esta carga la cual esta evidenciada su no recuperación.

Como medidas correctivas desde el área de control interno se sugiere hacer comité de cartera cada mes con el ánimo de hacer seguimiento real a esta cartera y tomar acciones en tiempo oportuno, para los casos donde se presente que el deudor traiga una solución de pago real y que no se afecte las arcas de la entidad se tendrán consideraciones una vez se estudie el caso puntual.

## RECOMENDACIONES

Para no incurrir en que la cartera se engorde y se vuelva de difícil recaudo, se debe incluir mecanismos permanentes, por ejemplo:

- Cartera periódicamente hará un plan de llamadas desde el centro de llamadas con los usuarios que incurren en el no pago de la primera factura vencida.
- Seguir con los envíos de mensajes de textos antes de la realización del pago como recordatorio de la obligación.
- Después de la tercera factura sin cancelar remitir a cobro persuasivo y coactivo para que ejerzan las acciones correspondientes y hacer seguimiento de las mismas.
- El cobro persuasivo se oriente en terreno, basado en la efectividad del contacto del cliente.

- Inicio de medidas cautelares a tiempo con los clientes que ameriten las mismas.
- Cobros coactivos efectivos y oportunos
- Depuración de cartera, basada en la generación de conceptos con soportes y evidencias para tal fin.
- Política de negociación para los judicializados que nazca de la ERT.

### **AUSTERIDAD DEL GASTO PRIMER TRIMESTRE 2018.**

en referencia al tema se compara el último trimestre del año 2017 respecto al primer trimestre del año 2018 se generan variaciones porcentuales por austeridad en el gasto los cuales se hace referencia dentro del informe con fecha 18 de abril del presente, donde se adjunta cuadro de los mismos.

Se recomendó reducción o controlar los conceptos que no ostentan la austeridad del gasto.

### **AUSENTISMO PERSONAL**

En referencia a la marcación biometrica del reloj, y durante la revisión se evidencio que hay varios trabajadores que en ocasiones no marcaban durante todo el día , a los cuales el área de control interno cito para preguntar los motivos de su ausentismo y manifestaron estar en actividades de supervisión de contratos celebrados con otros operadores y ellos asisten a diferentes comité de los cuales están informado sus jefes directos, para verificar esta información se solicitó los jefes certificaran que dichas personas durante esos días estaban apoyando o realizando sus labores de supervisores y efectivamente se encontraban en tales labores.

### **RECOMENDACIONES**

A partir de la fecha se solicitó a los jefes que en los eventos que estos supervisores se ausenten de la empresa para desarrollar sus funciones en caminadas al desarrollo del objeto contractual, deben informar al área de recurso humano , para que este reporte a la ARL las funciones que se desempeñan por fuera de la empresa como supervisores y no incurrir en ninguna falta en el caso tal de presentarse un inconveniente con estos trabajadores.

Sobre las Personas que no marca con huella dactilar, los motivos expresados por el área técnica son debido a que, en el momento de realizar la captura de las huellas digitales, no se pudo realizar el proceso argumentando problemas ajenos, como dermatitis presentada por estos trabajadores.

### **AUDITORÍA CAJA MENOR**

Con el fin de garantizar que las operaciones estén debidamente sustentadas, que los registros sean oportunos, adecuados y que los saldos correspondan, la oficina de control interno, deberá efectuar arquezos periódicos y sorpresivos independientemente de la verificación por parte de las dependencias financieras de los diferentes órganos y de las oficinas de auditoria. En todas las revisiones se debe tener en cuenta soportes que estén a nombre de la entidad, con sus respectivo NIT, que los soportes como las facturas cumplan con los requerimientos de la DIAN, Decreto 1068 de 2015, Artículo 2.8.5.12.

Dentro de estos arquezos realizados permanente, se elaboran con el ánimo de fomentar la cultura del auto control, encaminada a que el funcionario mecanice el proceso auditado y tenga presente a cabalidad el procedimiento y que sea puesto en práctica en cada una de las actividades del proceso, las debilidades encontradas durante este proceso están expresadas en los diferentes informes presentados a su despacho.

### **ATENCIÓN AL USUARIO.**

Dando cumplimiento al artículo 2.1.25.7.4 indicador de satisfacción en la atención al usuario la jefatura de control interno se permite informar los resultados de los seguimientos y verificación de la encuesta del primer trimestre de 2018.

En relación al indicador de satisfacción en la atención al usuario la empresa mediante la dependencia de servicio al cliente diligencio y continuo activamente recibiendo y tramitando el NSU de las oficinas físicas, línea telefónica y por medio de la oficina virtual en relación con el cumplimiento de la misión de la compañía.

Al concluir el primer trimestre del 2018 el promedio del NSU en la atención de las oficinas físicas es del 0%, el NSU en la atención mediante de la línea telefónica es del 4.16 % y el NSU de la atención de la oficina virtual es del 3,2 %.

En el primer trimestre no se midió NSU de las oficinas físicas ni se observa con claridad la medición que debe realizarse sobre una muestra estadísticamente, representativa con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%

## CAPACITACIONES DE AUTO CONTROL.

El autocontrol, se puede interpretar como la observación a nuestro propio trabajo. Implica dirigir la mirada hacia nuestro quehacer diario, hacia nuestros comportamientos y actitudes laborales. En consecuencia, el autocontrol implica autoevaluarnos y autocriticar nuestra labor. Podríamos igualmente definir el autocontrol, como toda acción operativa ejecutada por los funcionarios, en el marco de su cotidianidad, de la ética, la legalidad y la efectividad, tendiente a garantizar el cumplimiento de las políticas y estrategias de la institución. El autocontrol, es pues, una actitud que implica un compromiso que debemos tener todos los funcionarios para mejorar nuestro trabajo y alcanzar los resultados esperados. En síntesis, el autocontrol se puede resumir en los siguientes elementos:

1. Evaluar nuestra propia gestión
  2. Trabajar con responsabilidad por el mejoramiento continuo de las acciones a nuestro cargo
  3. Detectar desviaciones o errores en nuestro trabajo
  4. Efectuar los correctivos necesarios
  5. Solicitar ayuda, cuando sea necesario
- Por tal razón el autocontrol se caracteriza porque cada funcionario tome conciencia por su propio trabajo y de la importancia de su compromiso como servidor público y de la participación en su proceso. Este concepto de conciencia por nuestro propio trabajo, implica una aplicación de las normas y funciones inherentes a las realizadas cotidianamente aplicando además los principios éticos y de responsabilidad en nuestra labor diaria. Al autoevaluar nuestra propia gestión, hacemos referencia a la conciencia que no es más que el conocimiento hacia nosotros mismos, al cuidado, al juicio, a la responsabilidad y a la seriedad con que realizamos nuestro trabajo. Otra característica inherente al AUTOCONTROL, está relacionada con la responsabilidad y con el compromiso que a la final se traducen en calidad de vida laboral, es decir, que nuestro deber hacer, se haga bien y no se tenga que repetir; esto implica apropiarnos y responsabilizarnos por nuestros actos y adquirir compromiso por los valores institucionales. Es finalmente, el mejoramiento continuo la forma de realizar nuestro trabajo cotidiano.

¿CÓMO SABER SI ESTAMOS HACIENDO AUTOCONTROL? Al examinar nuestro trabajo diario debemos monitorear los siguientes aspectos centrales de la labor realizada cotidianamente:

- El cumplimiento de las metas
- Si estamos comprometidos
- Si somos participativos y proactivos
- Si realizamos nuestra labor con comunicaciones fluidas y oportunas
- Con el respeto por las ideas de los demás Y finalmente, con la prestación de un buen servicio

Basado en lo anterior y con esta introducción se realizó la capacitación a los funcionarios que tienen la supervisión de contratos de integración tecnológica, con el fin de que se ejerzan sus labores a cabalidad y den estrictamente cumplimiento a las normas sobre la contratación y la política de la entidad, se evidencia mediante acta de asistentes y contenido de la capacitación.

Se recomienda continuar periódicamente con la reinducción de estos temas para fortalecer y consolidar la cultura del auto control.

El contenido de cada uno de los informes reposa en la oficina de control interno.

Agradezco su atención.

Atentamente,

**MARLON FERNANDO SEVILLANO CASTRO**  
Jefe de Control Interno