



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

INFORME DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: SEPTIEMBRE 2016 – DICIEMBRE 2016

GENERALIDADES.

El presente informe resume la gestión realizada durante el año 2016 por el área de Calidad, apoyada por la Gerencia General, la Dirección Administrativa y el equipo asesor externo, gestión enfocada en la mejora continua y en la recertificación del Sistema de calidad.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

Se revisaron y actualizaron todos los procedimientos, formatos, manual de calidad y mapa de procesos que dan soporte y evidencia de las actividades, roles y responsabilidades que se ejecutan y controlan en la organización para cumplir con los requisitos de las normas NTC-ISO 9001-2008, NTC-GP 1000-2009 y MECI 2014.

AUDITORIAS INTERNAS 2015:

A continuación se presenta un resumen de las no conformidades encontradas en las auditorías realizadas 2015.

PROCESO	NUMERO DE CONFORMIDADES	NO	SEGUIMIENTO A LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS
Aseo	5		Se realiza el seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas durante el ciclo de auditorías correspondiente al año 2016, y se da su cierre.
Gestión ambiental	3		
GESTION ADMINISTRATIVA-ALMACEN	5		
OBJETIVOS EMPRESARIALES	2		
Facturación	3		
CONTRATACION	2		



NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

PQR	5
TOTAL	27

NOTA. En el año 2015 no se auditaron todos los procesos de la EPC.

AUDITORIAS INTERNAS 2016.

A mediados del mes de octubre se da inicio a la capacitación para formación de auditores internos, reforzando al equipo de auditores internos de la empresa con el fin de llevar a cabo exitosamente las auditorías internas correspondientes a esta vigencia. Se incrementó el equipo de auditores internos, para de esta manera agilizar de auditorías internas en los próximos ciclos. Actualmente para la fecha de este informe se está adelantando el ciclo de auditorías internas de manera ágil y oportuna; al finalizar este ciclo se emitirá el informe consolidado de los resultados obtenidos.



Programa de auditorías internas EPC.

PROGRAMA DE AUDITORÍA					
					Código: PGCCA Fecha: 2016-11-16 Versión: 01
FECHA:	21 de Noviembre de 2016		PROGRAMA DE AUDITORIAS Ho: 01 de 2016		
OBJETIVO:	Contribuir con el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICA EPC ESP, mediante la verificación documentada, sistemática e independiente de la conformidad del sistema de gestión de acuerdo con los requisitos establecidos en el NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000, 2009.				
ALCANCE:	Cubre todos los procesos: estratégicos, apoyo, operacionales y de evaluación de la EPC, que conforman el sistema de gestión de calidad de la organización, referenciados en el mapa de procesos. El ciclo de auditorías se realizará a partir del 28 de noviembre, hasta el 7 de diciembre de 2016				
CRITERIOS:	NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, Requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización, Manual de Calidad, caracterización de procesos, procedimientos documentados relacionados que soportan el sistema de gestión de calidad en la empresa para cada uno de los procesos que conforman la organización.				
RIESGOS:	Revisar la matriz de riesgos de auditoría de 2016 NTCGP, anexo a este programa.				
No.	PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	AUDITORES	OBSERVADORES (AUDITORES EN ENTRENAMIENTO)	FECHA
1	GERENCIA- GESTIÓN ESTRATÉGICA	AJLIO ENRIQUE NETO	JAIWE SOTO, RAFAEL JIMÉNEZ	CARMELO DEL DEIRA SUÁREZ, CARLOS ANDRÉS BEDOYA	5 DE DICIEMBRE DE 2016
2	> TALENTO HUMANO	LURSA CÁRDENAS	MARISOL SUÁREZ	ORLANDO ARIAS, DAMARIS PULIDO	12 DE DICIEMBRE DE 2016
3	> ARCHIVO	LORENA FRESNEDA	RAFAEL PACHÓN	CARMELO FELIPE RIVERA	30 DE NOVIEMBRE DE 2016
4	> FACTURACIÓN	OMAR GAITÁN	ADELA NAVARRO	FELIPE RIVERA, LEONARDO NETO	5 DE DICIEMBRE DE 2016
5	> GESTIÓN DE CALIDAD	SALOMÓN GRACIA	RAFAEL PACHÓN	LORENA FRESNEDA, DEIRA SUÁREZ	1 DE DICIEMBRE DE 2016
6	DIRECCIÓN DE ASESORÍAS	JOHANA GONZALEZ JAVIER RODRIGUEZ	RAFAEL JIMÉNEZ	SALOMÓN GRACIA, DAMARIS PULIDO	5 DE DICIEMBRE DE 2016

1	AUDITORES	AUDITORIAS	CAMBIOS
2	JAIWE SOTO	2	2
3	CAROLINA GALLIEN	3	2
4	ELIZABETH CUERVO	3	2
5	YULY TRAVARCO	3	2
6	ADELA NAVARRO	1	2
7	RAFAEL PACHÓN	1	2



AUDITORIAS EXTERNAS 2016.

NIT 832.002.386-5
 empresa_epc@yahoo.es
 empresa_epc@epccajica.gov.co
 www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co
 Teléfonos: 8662845-8796531
 Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
 Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

AUDITORIA DE RECERTIFICACION POR PARTE DE ICONTEC

El proceso de auditoría de recertificación por parte del ICONTEC se realizó en el mes de junio de este año para evaluar la pertinencia de mantener las certificaciones. ISO 9001 Y NTCGP 1000 mientras se realiza el proceso de transición al sistema integrado de calidad según la norma ISO 9001-2015. El proceso fue llevado a cabo exitosamente y se logró la recertificación del sistema de calidad.

El informe del auditor relacionó seis (6) no conformidades menores detectadas en la auditoría; éstas fueron tratadas con planes de acciones correctivas de acuerdo con los compromisos adquiridos por los líderes de los procesos auditados.



AUDITORIA DE LA CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA.

La contraloría departamental inicia la auditoria no presencial el pasado 2 de agosto de 2016, solicitando documentación de soporte de la gestión vigencia 2015 y estado de las acciones de mejoramiento de los hallazgos vigencia 2014. Dando cumplimiento al requerimiento se envía la información solicitada y posteriormente nos emiten un informe preliminar con siete hallazgos (1 sancionatorio, 1 disciplinario y 5 administrativos), se presenta un informe preliminar con plan de mejoramiento, contestándonos con un informe definitivo en el cual se contemplan los 7 hallazgos iniciales pero sin hallazgo disciplinario, se mantiene el sancionatorio para el área de contratación. El sistema de gestión de calidad elabora de común acuerdo con las áreas involucradas un plan de mejoramiento el cual es radicado el pasado 22 de noviembre. Actualmente se está haciendo el seguimiento de las acciones propuestas ya que se debe presentar informe del estado de las acciones programadas trimestralmente. Con relación al último informe de finales de noviembre contestaron aceptando las aclaraciones pero debemos establecer un plan de mejoramiento. El cual se deberá entregar a más tardar en próximo 5 de enero de 2017.



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA VIGENCIA 2015 EPC S.A. E.S.P. CAJICA

1 PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA VIGENCIA 2015 EPC S.A. E.S.P. CAJICA	
NOMBRE DE LA ENTIDAD AUDITADA:	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CAJICA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL ACTUAL:	JULIO ERREZUMETI CAJIAN
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL VIGENCIA 2015:	YUSOALEJANDRO RODRIGUEZ
NOMBRE DEL JEFE DE CONTROL INTERNO ACTUAL Y VIGENTE:	MARCELA TORRES BANCILIZ
FECHA DE RECEPCION INFORME FINAL DE AUDITORIA:	NOVIEMBRE 18 DE 2016
PERIODO DE CUENTA LA AUDITORIA:	VIGENCIA 2015
ORDENES GENERALES:	DAR RESPUESTA DE MANERA EFICAZ Y OPORTUNA A LOS HALLAZGOS DETECTADOS POR LA CONTRALORIA EN LA AUDITORIA NO PRESENCIAL.
ORDENES ESPECIFICOS:	EJECUTAR CADA UNO DE LOS PLANES DE ACCION, PARA LOGRAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS GENERALES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO.
FECHA DE SUSCRIPCION:	NOVIEMBRE 18 DE 2016.
FECHA DE APROBACION:	
FECHA DE INICIO:	

HALLAZGO	RESPONSABLES DE LA EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES AREA / CICLO / PROCESO	ACTIVIDADES A REALIZAR ESTRATEGIA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PLAZO DE EJECUCION PROGRAMADO PROGRAMADO REAL	MECANISMOS SEGUIMIENTO RESULTADO INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	COGESTORES RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION EN LA ENTIDAD	OBSERVACIONES GENERALES
----------	--	-----------------------------------	----------------------------	---	--	--	-------------------------

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CAJICA S.A. E.S.P. AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENCIA 2015. RASGADO NOVIEMBRE 2016



INDICADORES DE GESTIÓN

Se revisa la batería de indicadores y se elaborara una matriz de indicadores para el informe de gerencia del año 2015. Calidad inicia el proceso de implementación y revisión de indicadores de gestión enviando las correcciones y sugerencias a cada una de las áreas involucradas en este proceso (MATRIZ DE INDICADORES, FICHA TECNICA Y CUADROS DE MANDOS SE ENCUENTRA EN MAGNETICO EN EL COMPUTADOR DE CALIDAD. Contamos con indicadores de gestión por procesos, se mantiene una constante actualización según las normas requeridas vigentes y se están reportando mes a mes en la página web de la empresa, puede ser evidenciado y consultado accediendo a la página web de la EPC. Actualmente la información relacionada con los indicadores de gestión se encuentra en proceso de cierre correspondiente al mes de diciembre, y por consiguiente el consolidado de este proceso podrá ser entregado en el mes de enero de 2017. Durante el mes de noviembre se realizó la capacitación referente a la normatividad, formulación, análisis y factor clave de éxito de los indicadores de gestión.



MATRIZ INDICADORES 2016

Diligenciada y publicada actualmente en página web a octubre 2016 inclusive.



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5
 empresa_epc@yahoo.es
 empresa_epc@epccajica.gov.co
 www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co
 Teléfonos: 8662845-8796531
 Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
 Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.

MATRIZ CONTROL DE CAMBIOS FORMATOS Y DOCUMENTOS 2016

PROCESO	CÓDIGO DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	CAMBIO N°	MODIFICACIONES			VERSIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	Solicitado	Revisado por:	Aprobado por:
				Fecha de Elaboración			Actual	Anterior				
				Día	Mes	Año						
Gestión de calidad	EPC-FECC											
Gestión de calidad	GC-700	Formato	1	9	2016	1			Formato Buzón de sugerencias	Lider Calidad	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de calidad	LDC-21-02											
Gestión de calidad	RGC-VDSP	Formato	23	10	2016	1			Acta reunion de comité vialidad	Dr. Administrativo	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de calidad	LVGA	Lista verificación	10	11	2016	1			Nuevo listado de verificación auditoria interna	Lider Calidad	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de calidad	BUFGCA	Informe	18	11	2016	1			Nuevo formato informe auditoria interna	Lider Calidad	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de calidad	PLGCA	Plan	16	11	2016	1			Nuevo plan de auditoria interna	Lider Calidad	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de calidad	PGCCA	Programa	16	11	2016	1			Nuevo programa de auditoria interna	Lider Calidad	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de calidad	EPC-FAPC-01	Formato	21	4	2016	1			Nuevo formato de acciones preventivas y/o correctivas	Lider Calidad	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de calidad	MTGC-CCFD	Formato	81	10	2016	1			Elaboracion matriz de control de cambios	Lider Calidad	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de calidad	MTGRC CCFD	Matriz	16	11	2016	1			Nueva Matriz de gestion de riesgos	Lider Calidad	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de calidad	AGCAL	Formato-Registro	23	11	2016	1			Registro de auditorias internas	Lider Calidad	Dr. Administrativo	Lider calidad
Gestión de Acueducto	EPC-PAMPVH	Procedimiento	16	6	2016	1			Procedimiento mantenimiento valvedas e hidrantes	Dr. Acueducto	Dr. Administrativo	Lider calidad



NORMOGRAMA DE LA EMPRESA.

Con el apoyo de los asesores jurídicos, se actualiza el nomograma de al EPC el cual es aprobado mediante acto de gerencia fechado el día 10 de junio de 2016.

Como recomendación del auditor Icontec, el líder de calidad y el equipo consultor, se está revisando actualmente la normatividad aplicable a cada proceso, con el propósito de implementar un nomograma integrado con las leyes reguladoras de cada área.



PRODUCTO NO CONFORME

Se realizó el seguimiento de este producto en los procesos de acueducto, facturación, aseo, y alcantarillado, para revisar la efectividad de las acciones propuestas y se revisan los resultados de las acciones implementadas y su eficacia, procediendo al cierre de todas las no conformidades detectadas durante la pasada vigencia. (Información disponible en medio físico y magnético).

En referencia al producto no conforme del año 2016 me permito informar que hubo una gran disminución en el número de ellos, ya que pasamos de un reporte de 52 productos no conforme del año 2015 a seis (6) en lo que va corrido de este año 2016, hecho que evidencia un mayor compromiso de los funcionarios de la EPC con el sistema de gestión. Actualmente se presentan estos productos o servicios no conformes en la dirección de acueducto y en el área de facturación. Se toman las acciones correctivas oportunamente con resultado eficaz.

NIT 832.002.386-5

empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Mulliferial, Cajicá, Cundinamarca



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

VARIACION DEL PRODUCTO NO CONFORME

PRODUCTO NO CONFORME AÑO 2015	PRODUCTO NO CONFORME AÑO 2016
Se presentan cincuenta y dos (52) reportes. Resultado eficaz de las acciones correctivas.	Se presentan seis (6) reportes. Resultado eficaz de las acciones correctivas

CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y MANUAL ANTICORRUPCIÓN.

Con el equipo consultor de calidad y el apoyo de la dirección administrativa se está adelantando la revisión de este código y manual, que fue enviado a la Dirección Administrativa para sus observaciones y sugerencias antes de su implementación.

Una vez realizada la revisión completa y aprobación del código del buen gobierno es conveniente su impresión y publicación a las partes interesadas de manera clara, precisa, y sencilla.

ENCUESTAS DE SASTIFACCIÓN USUARIOS

Actualmente se está adelantando el proceso de recolección de la información de la encuesta anual de satisfacción de nuestros usuarios. Se están adelantando 393 encuestas para un nivel de confiabilidad del 95%. El informe consolidado será entregado al finalizar el proceso.



Tabla 1. Valores obtenidos para el tamaño de la muestra

PARÁMETRO		VALOR
Nivel de confiabilidad		95%
Z	Margen de confiabilidad según el nivel de confiabilidad	1,96
P	Probabilidad de que el evento ocurra	0,5
Q	Próabilidad de que el evento no ocurra	0,5
E	Error de estimación	0,05
N	Tamaño de la población	22.175
n	Tamaño de la muestra	393

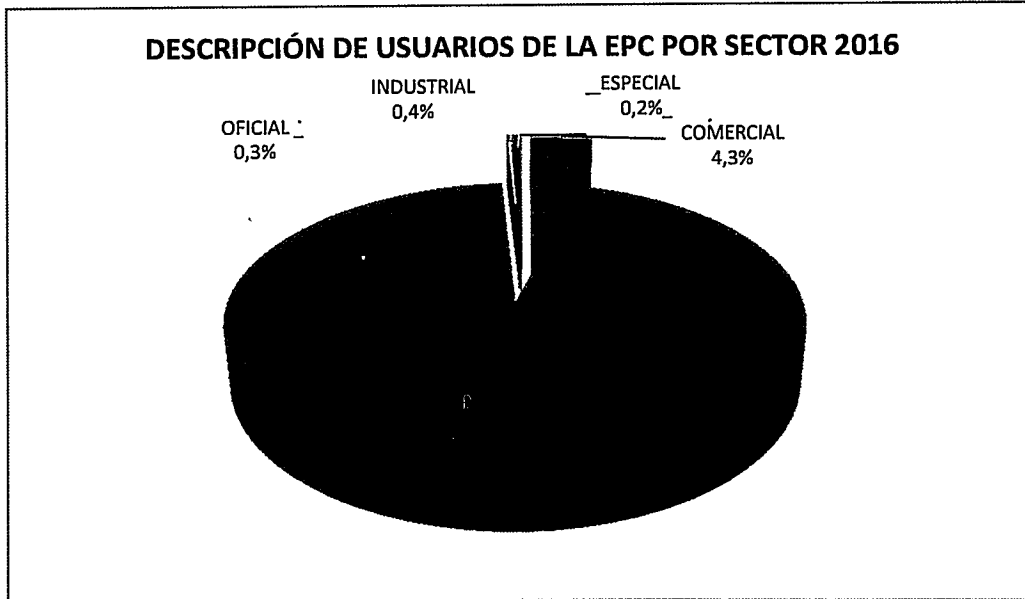


Gráfica 1. Distribución porcentual de los suscriptores de los servicios públicos suministrados por la EPC.

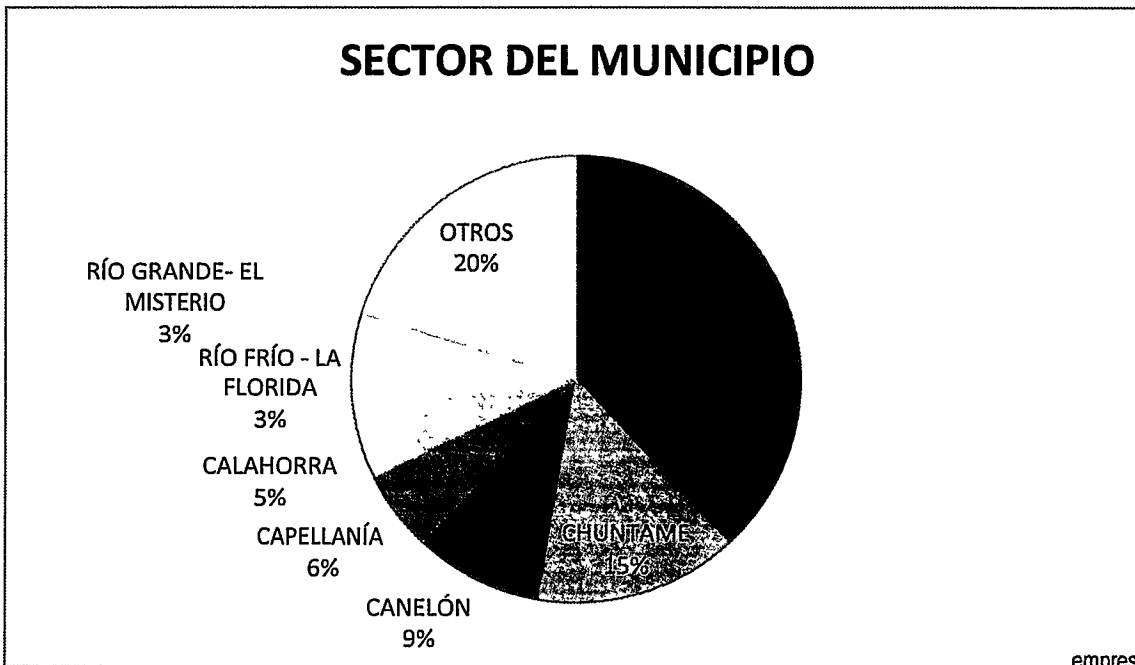
NIT 832.002.386-5
 empresa_epc@yahoo.es
 empresa_epc@epccajica.gov.co
 www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co
 Teléfonos: 8662845-8796531
 Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
 Centro Multiferal, Cajicá, Cundinamarca



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Gráfica 2. Distribución porcentual de los suscriptores de los servicios públicos suministrados por la EPC.



NIT 832.002.386-5
 empresa_epc@yahoo.es
 empresa_epc@epccajica.gov.co
 www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co
 Teléfonos: 8662845-8796531
 Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
 Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



DIFICULTADES

- Se detecta dificultad en la entrega oportuna de los indicadores de gestión debidamente analizados por los responsables de la información.
- Se evidencia algún grado de dificultad en el cumplimiento a las acciones de mejoras para levantar las no conformidades presentadas por el ente certificador.
- Se presenta dificultades en el momento de realizar seguimiento a los procesos internos de la EPC por parte de calidad y control interno; pues existe una apatía de algunos funcionarios en la entrega de información o de acatar sugerencias para el mejoramiento continuo.
- De los planes de mejoramiento suscritos con las Contralorías se han trabajado con los responsables de los procesos, sin embargo, existen algunos hallazgos que aún persisten al no tenerse un compromiso de las dependencias o áreas a cargo. Se ha solicitado que se asuman las responsabilidades en los hallazgos y las funciones de advertencia que se detectaron en los procesos auditores.
- En cuanto a los planes de mejoramiento de los procesos de las auditorías practicadas por la Oficina de Control Interno s están implementando las acciones correctivas.

RECOMENDACIONES

- Concientizar al personal sobre la importancia en la entrega oportuna y de calidad en los indicadores de gestión. Y su mejoramiento continuo en materia de análisis de los mismos.
- Mayor control en el tema de Higiene y Seguridad Industrial, que permita reducir los índices de accidentalidad de los operativos de la EPC.
- Consolidar una cultura de participación y compromiso para el mejoramiento continuo de los procesos y los procedimientos.
- Se debe implementar el plan de capacitaciones en todos los temas relacionados con calidad y control interno y especialmente para los funcionarios que inicien labores con la nueva administración, sin descuidar el proceso de retroalimentación del personal antiguo.
- Capacitación a todo el personal en competencias laborales,
- Continuar con el proceso de implementación de la norma *NTC-OHSAS 18001* (Sistemas en Seguridad y Salud Ocupacional), la cual nos permitirá una mayor atención a la seguridad de los trabajadores, teniendo en cuenta las actividades propias del servicio que presta la EPC.
- Se debe actualizar y mantener el mapa de riesgos, ya que a la dinámica de crecimiento de la entidad obliga a realizar de forma más periódica la actualización y corrección de los riesgos.

- Continuar y mantener el cronograma de auditorías con el sistema de gestión de calidad, aprovechando la recertificación y actualización de la norma ISO 9001 donde se incorpora todo el tema de riesgos el cual no se encontraba incorporado y se convertía en el diferencial con el sistema de control interno
- Crear el comité de ética a nivel institucional el cual se constituiría como el agente dinamizador del proceso de gestión ética definiendo y formulando directrices para su mantenimiento.
- Realizar actividades culturales para interiorizar el Código de Ética, y del buen gobierno el cual debe ser inherente a la práctica diaria y ejercicio de las funciones de los funcionarios de la entidad.
- Establecer un programa de incentivos que promueva el desarrollo de los servidores y proyecte el compromiso de la Entidad.
- Una vez actualizados los documentos, manuales, procedimientos y guías, suministrar a cada funcionario según el área de su competencia el correspondiente manual de procesos y procedimientos, para que sean documentos soportes en el desarrollo normal de sus actividades.

Resultado Informe Ejecutivo de Control Interno (vigencia 2015)

FORTALEZAS

- Se crea el cargo de control interno, para fortalecimiento del sistema, con el fin de desvincular este cargo de la dirección administrativa y comercial.
- LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICO DE CAJIACA (EPC) presenta un grado de avance en el sistema de control interno en cada uno de los elementos buscando tener actualizados y socializados internamente como al exterior de la entidad.
- Se han venido ajustando elementos como: Código de Ética y de Buen Gobierno, Estructura Organizacional, Estilo de Dirección, Mapas de Riesgos, procesos y Procedimientos, Autoevaluación, y otros.
- Se determina la interrelación de los procesos para lograr el cumplimiento de las metas y resultados de los planes que tiene la EPC.
- Existe una constante evaluación de los programas, proyectos y planes por parte del nivel operativo para ajustarlos revisando oportunamente las desviaciones generando las acciones que favorezcan el cumplimiento de los objetivos y resultados.
- Se tienen mecanismos para el control de la información y la comunicación que han servido para fortalecer el quehacer institucional.

- En la implementación de los procesos auditores internos (control interno/sistema de gestión de la calidad) determina oportunamente situaciones que son resueltas por la entidad.
- Existe relación entre la oficina de control interno con los responsables de los procesos para dar respuesta a los planes de mejoramiento orientando y asesorándoles para que se subsane mejorando los controles e indicadores.
- En la mayoría de los procesos se ha asumido con total responsabilidad la implementación de procedimientos, indicadores y controles para contrarrestar que el sistema de control interno se vea afectado.

DEBILIDADES

- En Los seguimientos de los proyectos, programas, planes y actividades en algunas ocasiones no son aplicados por cuanto generan dificultades en el cumplimiento de los objetivos y resultados dado que sus indicadores en algunas ocasiones no se analizan y evalúan oportunamente para tomar decisiones que corrijan las desviaciones.
- Existe limitación para la inversión en sistemas organizados y software que faciliten la interacción de los procesos y el desarrollo de actividades transversales realizándose estas de manera manual debiendo hacerse muchos pasos que interfieren en el cumplimiento de los principios de oportunidad, celeridad, economía y transparencia.
- No se tienen procedimientos establecidos de evaluación y reevaluación de proveedores para determinar el cumplimiento de las obligaciones y objetivos.
- En algunas situaciones los planes de mejoramiento no se desarrollan estrategias/acciones que puedan eliminar totalmente las causas de hallazgos/observaciones reincidiendo estos nuevamente.
- Se formulan planes institucionales de capacitación, bienestar, salud ocupacional faltando más efectividad y contundencia en sus actividades de retroalimentación La entidad tiene implementado el sistema de Gestión de la Calidad existiendo algunas dificultades que entorpecen su desarrollo ya descritas a lo largo de este diagnóstico.



Marcela Torres Sánchez
Jefe de Control Interno