



FORMATO DE ARQUEO DE CAJA MENOR

CODIGO	FO12-EG-24
VERSION	1
FECHA	16/10/2019

Ordenador del Gasto	JULIO CESAR VELEZ HURTADO
Funcionario de Manejo	MARTHA LUCIA MARTINEZ TORO
Cargo	AUXILIAR ADMINISTRATIVA
Resolución	RESOLUCION No. 008 DEL 08 DE ENERO DE 2021
Póliza:	

Inicio:

Siendo las 08:25 AM del día CINCO DE ABRIL DE 2021 se le realizó arqueo de caja menor al funcionario MARTHA LUCIA MARTINEZ TORO, persona responsable del manejo del fondo de caja Menor de EMPRESAS PUBLICAS DE LA CEJA E.S.P.; , encontrando las siguiente situaciones:

Conteo del efectivo					
Billetes			Monedas		
Denominación	Cantidad	Valor	Denominación	Cantidad	Valor
\$ 1,000.00	0	\$ -	\$ 10.00	0	\$ -
\$ 2,000.00	8	\$ 16,000	\$ 20.00	0	\$ -
\$ 5,000.00	4	\$ 20,000	\$ 50.00	5	\$ 250
\$ 10,000.00	1	\$ 10,000	\$ 100.00	7	\$ 700
\$ 20,000.00	1	\$ 20,000	\$ 200.00	19	\$ 3,800
\$ 50,000.00	33	\$ 1,650,000	\$ 500.00	8	\$ 4,000
\$ 100,000.00	0	\$ -	\$ 1,000.00	0	\$ -
TOTAL BILLETES (1)		\$ 1,716,000	TOTAL MONEDAS (2)		\$ 8,750

Revisión de Soportes				
Pagado a	FECHA	Recibo No.	Concepto	Valor
Almacén La Garantía	11/03/2021	040	Duplicado de llave finca la Esperanza (Relleno)	\$ 3,500.00
Mauricio Alvarez Toro	12/03/2021	041	Viaticos conductor de gerencia para cumplir misión oficial en Medellín	\$ 93,084.00
Transportes Unidos	12/03/2021	042	Transporte a Medellín conductor de gerencia	\$ 9,000.00
Municipio de Envigado	12/03/2021	043	Peaje Medellín - La Ceja	\$ 8,000.00
Wilmar Andrés Ruiz Henao	15/03/2021	044	4 estuches portátiles para máquinas lectoras	\$ 80,000.00
Think It SAS	18/03/2021	045**	Mantenimiento y consultoría de Oracle	\$ 273,700.00
Kushki Colombia SAS	18/03/2021	046	2 certificados de libertad para trámite permuta lote Uchuvala	\$ 45,000.00
Jorge Botero Hoyos	16/03/2021	047**	Impresión de planos	\$ 150,000.00
Municipio de La Ceja	19/03/2021	048	Paz y salvo municipal para tramite permuta Uchuvala	\$ 15,100.00
Chacam Trading	23/03/2021	049	1 cargador para terminal lectora	\$ 15,000.00
Mega Hogar	23/03/2021	050	jarra acrílica y 4 ensaladeras para oficios varios	\$ 40,000.00
Envía	23/03/2021	051	Pago contraentrega envía de radio teléfono	\$ 8,800.00
Juan Fernando Medina García	23/03/2021	052	Ficha predial para proceso escrituración permuta	\$ 35,000.00
Luz Marina Toro López	23/03/2021	053	Refrigerios para reunión Junta Directiva	\$ 78,000.00





Mauricio Alvarez Toro	24/03/2021	054	Viaticos conductor de gerencia para cumplir misión oficial en Medellin	\$ 70,084.00
Inversiones Casariego	25/03/2021	055	Mantenimiento preventivo motocicleta laboratorio	\$ 32,000.00
Mundo Colores	25/03/2021	056	Ensable de manguera para retroexcavadora	\$ 198,000.00
Almacén La Garantía	25/03/2021	057	5 pilas SONY para micrófono comunicaciones	\$ 20,000.00
Orlando Rueda Restrepo	29/03/2021	058	Suministro de aceite, juego de disco, juego de conos y kit de arraste moto CHK 42 E	\$ 306,000.00
TOTAL (3)				\$ 1,480,268.00

Total Caja Menor			
Conteo de Efectivo (1) + (2)	\$ 1,724,750.00	Saldo según libros	\$ 1,724,750
(+) Reembolsos Pendientes	\$ -	(+) Reembolsos Pendientes	\$ -
(+) Vales definitivos (3)	\$ 1,480,268.00	(+) Vales definitivos (3)	\$ 1,480,268
Total Arqueo de Caja	\$ 3,205,018.00	Total Arqueo de Caja	\$ 3,205,018

Valor Total Fondo \$ 3,164,000.00

Diferencia: **Sobrante** \$ 41,018.00

Observaciones
Dentro del dinero se encuentra un valor de \$41.000 correspondiente a Retención en la fuente y Reteiva que fueron descontados a quienes recibieron el pago. Estos valores corresponden a los comprobantes marcados con asterisco, quedando un sobrante de \$18

El dinero en efectivo fue contado en presencia de MARTHA LUCIA MARTINEZ TORO, funcionario responsable de manejo de la Caja Menor y se le devolvió a entera satisfacción a las 09:06 am horas del cinco de abril de 2021.

Funcionario Oficina de Control Interno

Funcionario Responsable de Manejo



MEMORANDO

La Ceja del Tambo,

PARA: JULIO CESAR VELEZ HURTADO – Gerente General
DE: JUAN CARLOS ZULUAGA DUQUE – Asesor de Control Interno
ASUNTO: ARQUEO DE CAJA MENOR

El día 05 de abril de 2021 se realizó arqueo de Caja menor a la Auxiliar Administrativa MARTHA LUCIA MARTINEZ TORO, a quien se le hizo conteo de dinero efectivo, se verificó que tuviera todo el dinero y que los billetes no fueran falsos.

El informe del Arqueo se encuentra en documento adjunto y se anexa con copia de la póliza No. 510-83-94000000099 donde se observa que se ajustó la póliza al valor real del fondo de caja menor que se estableció mediante la Resolución No. 008 del 8 de enero de 2021.

Se revisó cada uno de los soportes de los gastos de la caja menor y que cumplieran con lo descrito en los artículos quinto y sexto de la misma resolución.

Como observación, se encuentra el valor de Cuarenta y un mil pesos que corresponden a la retención en la fuente realizada a las facturas de los recibos 045 y 047 al superar los topes establecidos por la DIAN, dineros que son tenidos en cuenta al momento del reembolso y contabilizados debidamente.

Desde años anteriores se viene arrastrando un sobrante de dieciocho pesos, efecto de facturaciones realizadas con cifras inferiores a los diez pesos, el cual se reporta en el mismo arqueo

La Caja Menor de la Empresa ha sido caracterizada por su buen manejo y orden al momento de realizar el arqueo, lo que genera confianza en su administración.

Cordialmente,

JUAN CARLOS ZULUAGA DUQUE
Asesor de Control Interno



95-000731005

54-000731008

05-000731000

📍 Calle 20 - 22-05, La Ceja (Ant.)
📞 NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esolaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja

MEMORANDO

La Ceja del Tambo,

PARA: JULIO CESAR VELEZ HURTADO – GERENTE GENERAL

DE: JUAN CARLOS ZULUAGA DUQUE – ASESOR CONTROL INTERNO

ASUNTO: REVISION DEL PROCEDIMIENTO DE AFORO EN EL PROCESO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS

Se revisa el proceso de Recolección identificado con el proceso PR05-AS-02 PROCEDIMIENTO RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS.

El procedimiento se ha ido automatizando de manera paulatina donde ya se tiene aproximadamente el 95% de los usuarios Grandes Generadores parametrizados y con generación automática del documento.

En el proceso se debe hacer las actualizaciones respectivas que vayan encaminadas a depurar el procedimiento como tal y de esta manera presentar las mejoras continuas.

Hallazgos en el proceso:

1. Hay 252 suscriptores o usuarios reportados como Grandes Generadores de residuos (Aforados).
2. De estos suscriptores Grandes Generadores hay 5 usuarios que no tienen código de suscriptor identificado

codinst	Dirección	Nombre/s
AF001		CASA BIBLIOTECA LA SUIZA
AF033	CL 19 13A 55	CL 19 13A 55
AF034	DEL VALLE RIVA	DEL VALLE RIVA
AF035	CL 24 24 42	CL 24 24 42
AF040	NAZARETH	NAZARETH

3. Hay 29 usuarios que no tienen identificado un correo electrónico para el envío del documento de Aforo:



codinst	Dirección	Nombre/s
10112	Lomitas 27	INMUNIZADORA SERYE
10180	VIA SAN NICOLAS	SEMINARIO CASA EPISCOPAL EL RODEO X La Clínica
10356	OFIR 76	HACIENDA CAPIRO / PARCELACION EL CAPIRO
10462	PARCELACION PIEDEMONTE	PARCELACION PIEDEMONTE
10751	OFIR 38A	MATEMOS LAS GANAS
112481	CR 20 n 21-51	RESTAURANTE CHINO CHOP SUE
116162	OFIR 64	CULTIVO OLIVARES
118171	CRR 21 15-02	PARQUEADERO SAN VICENTE
120981	ANTIQUO IDEMA	FRUTAS Y VERDURAS DEL ORIENTE (ANTIGUO IDEMA)
140081	CR 24 N 22-45	EL CEMENTERIO
2080	VEREDA LAS LOMITAS 75	ESHKOL PREMIUM S.A.S LOMITAS Km 1.5
23879	CR 17 22-13	Hotel El Nogal
25899	CULTIVOS SAN SEBASTIAN	CULTIVOS SAN SEBASTIAN
26520	Parcelación El Tambo 01A	BLANCA CECILIA CORTES
30218	KM 10 VIA RIONEGRO	BODEGAS EL HATO #2
31860	Circunvalar Cancha Maderos	PRIMITIV INGENIERIA S.A.S
31870	Vereda Chaparral Casa 10	BEATRIZ ELENA CRAIG
37022	VEREDA LAS LOMITAS 31	AVICOLA DE ORIENTE N 800 237 269-1
4323	VIA RIONEGRO	HACIENDA NOGALES
4346	OFIR 89	PARCELACION MONTEMADERO
4762	OFIR 88 SERVICENTRO	ESTACION DE SERVICIO GYG MONTEMADERO
4926	ofir 91 Guycoral Vereda las lomitas	OFIR 91 GUAICORA - PROMOTORA ALTHEA
62764	OFIR 83	PARCELACION MONTECAPIRO
64353	OFIR 88	PARCELACION MONTE CARLO AL LADO DE SAN JUDAS
65761	CL 27 N 16-81	PANADERIA BOCADITOS
AF033	CL 19 13A 55	CL 19 13A 55
AF034	DEL VALLE RIVA	DEL VALLE RIVA
AF035	CL 24 24 42	CL 24 24 42
AF040	NAZARETH	NAZARETH

4. Hay 14 Emails errados en el sistema, por lo que no le llega el documento de aforo de los siguientes usuarios:

No.	Nombre	Dirección
41	UNIDAD DEPORTIVA EL TRIUNFO - MARIA AUXILIADORA	CL 16 24-31
51	LA CASONA	CRR 20 8-14
78	DEPOSITO LA Y	CR 22 08-04 PISO 1 LOCAL
93	HOTEL LOS PONCHOS	CL 19 11-85
96	COMFAMA	CL 19 13B-105



90-CEJ73105 54-CEJ73152 05-CEJ73100





102	RESTAURANTE POLLOS MARIO	CL 19 20-11
127	RESTAURANTE MAXI BROSTER	CL 20 20-14
155	ECOFLORA	VDA GUAMITO EL YARUMO
179	HOTEL RESTAURANTE COLINAS DE ORIENTE	CR 16 21-44
180	RESTAURANTE COLINAS DE ORIENTE	CR 16 21-60
181	TALLER TRANS UNIDOS (Serviunidos)	CR 16 22a-07 apto 401
190	COMPRAVENTA LA 18 / GOMEZ ALZATE JOSE ALPIDIO	CR 18 17-47
193	PLAZA DE MERCADO	CR 18 19-40
300	OLAFO CUBANO	CR 20 14 65

5. Se ha identificado documentos de Aforo que no cuentan con el soporte fotográfico, lo que dejaría pie a duda en el caso de reclamo de un usuario.
6. Se encuentran documentos manuales (Elaborados por operarios de recolección rural) que no cuentan con firma del usuario ni evidencia fotográfica de lo recolectado. (Ilustración 1)
7. No hay una buena identificación del sitio en las imágenes, las imágenes se encuentran movidas o colocan el dedo en el lente, lo que no permite identificar lugar, cantidad de residuos o claridad en el sitio.
8. Hay un caso específico en el cual periódicamente se realiza recolección de material de poda en la Urbanización La Suiza, donde los residuos son dejados al lado de la CASA BIBLIOTECA LA SUIZA, el aforo se toma y se aplica a la Casa Biblioteca, pero no hay código de suscriptor a quien realizarle el cobro. Vale la pena recalcar que el material orgánico residuo de la Poda no pertenece a la Biblioteca sino a toda la urbanización.

RECOMENDACIONES:

El Asesor de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones si la Gerencia así lo dispone:

1. Identificar los suscriptores Grandes Generadores que no cuentan con un código o contrato en la base de datos, con el fin de dirigir el cobro de manera correcta.
2. Visitar lo usuarios a los cuales no se les ha identificado un correo electrónico, buscando que el usuario suministre un Email activo que puede revisar periódicamente y así pueda contar con el soporte diario de recolección. Asimismo, visitar los usuarios que cuentan con correos electrónicos erróneos



95-0073105 54-0317152 05-0073100



**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P.**



con el fin de contrastar la información nuestra e identificar el correo que se encuentre activo.

3. Capacitar a los Operarios recolectores y a los Conductores de la importancia de evidenciar de manera clara y que no conduzca a errores o posibles PQRs de los usuarios que conlleven a pagos de sanciones o no cobros de recolección de residuos mayor a un metro cubico, es importante aportar una imagen que, de claridad al sitio, que se vea claramente las bolsas o canecas para soportar el documento que se genera.
4. Es importante que desde la Dirección Técnica se identifique el código de Usuario correspondiente a la Administración de Áreas Comunes de la Urbanización La Suiza o que desde la administración suministren un domicilio real para realizar la facturación oportuna de los residuos orgánicos de poda recolectados periódicamente.

Cordialmente,

JUAN CARLOS ZULUAGA D.
Asesor de Control Interno



9C-CEJ13105



54-CEJ12152



05-CEJ13100



📍 Calle 20 - 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eeppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



@eeppdelaceja



ANEXOS:

Ilustración 1



Ilustración 2



01/05/2021 Mercooplaza

Ilustración 3



01/05/2021 Cultivos Guamito

Ilustración 4



01/05/2021 Estación de Policía O de Cristo



90-CEJ-73105 54-CEJ-72152 180-CEJ-71000

📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esolaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



Ilustración 5



01/05/2021 VIVEROS FLORES DEL TAMBO



95-00173105



54-00172152



05-00173100



📍 Calle 20 - 22-05, La Ceja (Ant.)
📞 NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja

MEMORANDO

La Ceja del Tambo,

PARA: SEBASTIAN ARBOLEDA – GERENTE GENERAL

DE: JUAN CARLOS ZULUAGA D. – ASESOR DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: CONCURSO ESTOY AL DIA CON MI EMPRESA

El pasado 30 de septiembre en reunión con La Gerencia General, Dirección Financiera y Comercial y Asesor de Comunicaciones, se manifestó la necesidad de generar un documento de condiciones y restricciones para el concurso antes de salir cualquier publicidad.

Desde el mismo día 30 de septiembre se envió desde Control Interno un correo electrónico al asesor de comunicaciones con un documento base de condiciones y restricciones para que sirviera de insumo en la elaboración del documento final para revisión por los asesores jurídicos y posterior publicación en medios por parte de la Empresa.

Al día de hoy 08 de octubre no se ha emitido un documento final de condiciones y restricciones y se ha iniciado la campaña publicitaria del concurso sin información en la publicidad que diga “* **Aplica condiciones y restricciones**”. (Adjunto imagen)





**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P.**



Es objetivo de Control interno a la luz de la Ley 087 de 1993: ...“Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten”...; El concurso se puede ver afectado por múltiples factores y se debe tomar medidas inmediatas antes de su publicidad.

Si bien el control interno debe ser posterior es deber alertar y prevenir de los posibles riesgos que se presenten en la ejecución de las acciones de la empresa y es el deber moral de presentar esta observación con el fin de evitar posibles litigios que terminan afectando los recursos de la empresa.

RECOMENDACIÓN:

Es recomendación de parte de la Oficina Asesora de Control Interno a la Gerencia General si así lo dispone, suspender el concurso hasta que se cumpla con el documento mencionado y se salga con la campaña firme y conforme que cumpla los requisitos básicos para evitar posibles litigios.

Cordialmente,

JUAN CARLOS ZULUAGA DUQUE

Asesor de Control Interno



90-001731005



14-001731008



18-001731000



📍 Calle 20 - 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja

LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

CERTIFICA:

El estado de las categorías recepcionadas, validadas o en estado de omisión en el **Sistema Consolidador de Hacienda e Información Pública – CHIP** a fecha **18 de febrero de 2021, hora 11:00:13** remitidas por la Entidad descrita a continuación, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para el efecto se han establecido.

Entidad Reportante	E.S.P. Empresas Públicas de La Ceja
Estado	ACTIVO
Nit	811009329-0
Representante Legal Actual	JULIO CESAR VELEZ HURTADO
Código CGN	262005376
Departamento	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
Ciudad	LA CEJA DEL TAMBO
Año	2020

RELACIÓN DE CATEGORÍAS

Identificación del Envío	Categoría	Ámbito	Año	Periodo	Fecha Límite de Reporte	Fecha Recepción	Estado (1)	Presentación en la CGN (2)
4142812	EVALUACION DE CONTROL INTERNO CONTABLE	GENERAL	2020	Enero - Diciembre	28 de febrero de 2021	18-feb-21 10:38:11	Aceptado	OPORTUNO

(1) Para los estados diferentes de "Aceptado" por favor comuníquese con la mesa de servicio de la CGN al PBX: 4926400 extensión 633.

(2) La entidad no es extemporánea si se encuentra dentro de las resoluciones de prórroga expedidas por la CGN publicadas en el link del normograma de la página web www.contaduria.gov.co

Relación de categorías sin reporte (Omisiones)

No se encontraron categorías sin envíos en los cortes solicitados.

"Cuentas Claras, Estado Transparente"

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento

Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15

Código Postal: 111071, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518



OS-CER-660642





MEMORANDO

La Ceja del Tambo,

PARA: SEBASTIAN ARBOLEDA CARDONA – GERENTE GENERAL

DE: JUAN CARLOS ZULUAGA D. – ASESOR DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: DEUDORES MOROSOS INTERNOS EEPP DE LA CEJA

El día 22 de julio de 2021 se realizó revisión de los domicilios de los 124 empleados de Empresas Públicas de La Ceja, con el fin de identificar el grado de morosidad en el servicio publico de acueducto, alcantarillado y aseo que presta Empresas Públicas de La Ceja.

Desde el mes de abril de 2020

DESCRIPCION	CANTIDAD
No de Empleados Empresas Públicas de La Ceja	124
Empleados que residen por fuera del área de cobertura de Empresas Públicas de La Ceja	10
Empleados revisados en Saimyr	114
Empleados que se encuentran al día	91
Empleados con una (1) cuenta vencida	17
Empleados con dos (2) cuentas vencidas	3
Empleados con cinco (5) cuentas vencidas	1
Empleados con ocho (8) cuentas vencidas	1
Empleados con doce (12) cuentas vencidas	1

Tabla 1 Resumen de estado de pago de facturación de los empleados de EEPP de La Ceja

Adjunto listado de los empleados identificados con morosidad igual o superior a dos (2) meses con el propósito de adelantar las medidas pertinentes a cada caso

IDENTIFIC	TITULAR	DIRECCION	MUNICIPIO	CTAS VENC	VALOR	NO. FACTURA
15,376,076	Alonso de Jesus Murillo Echeverri	CR 20 18-28 A203	LA CEJA	8	\$ 201,411.00	2021-160045
15,378,419	Ferley Hernando Bedoya Ramirez	CR 18B 14-04	LA CEJA	2	\$ 332,322.00	2021-159820
15,378,831	Jorge Mario Marulanda Botero	CL 17 22-62 P2	LA CEJA	5	\$ 663,364.00	2021-152272
15,383,081	Jorge Iván Villada	CR 24 18-27	LA CEJA	12	\$ 1,103,524.00	2021-160681
15,385,224	Omar Yovany Bedoya Castañeda	CL 24 15-30	LA CEJA	2	\$ 231,682.00	2021-154172
98,453,259	Jorge de Jesus Obando Salinas	CL 24 15-26	LA CEJA	2	\$ 440,528.00	2021-159008

Tabla 2 Informe de empleados con morosidad de pago del servicio de EEPP de La Ceja mayor a dos meses.



95-001731005 54-001721528 05-001731000

☎ Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
 📞 NIT. 811.009.329-0
 📠 553 77 88 Fax: 553 54 37
 🌐 www.eeppdelaceja.gov.co
 ✉ esolaceja@eeppdelaceja.gov.co



@eeppdelaceja



**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P.**



RECOMENDACIÓN:

La oficina Asesora de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones a la Gerencia si así lo dispone:

1. Realizar intervención por parte de Trabajo Social en las seis (6) personas relacionadas con mayor morosidad para determinar la causa del incumplimiento de pago.
2. Realizar los acuerdos respectivos con el fin de normalizar el pago de estos empleados

Cordialmente,

JUAN CARLOS ZULUAGA D.
Asesor de Control Interno



9C-CER73105



54-COT72152



05-CER73100



📍 Calle 20 - 22-05, La Ceja (Ant.)
📞 NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja

MEMORANDO

La Ceja del Tambo,

PARA: GERENTE GENERAL – SEBASTIAN ARBOLEDA CARDONA

DE: ASESOR CONTROL INTERNO – JUAN CARLOS ZULUAGA D.

ASUNTO: Entrevista realizada a Alejandro Botero Ospina – Asesor de Comunicaciones

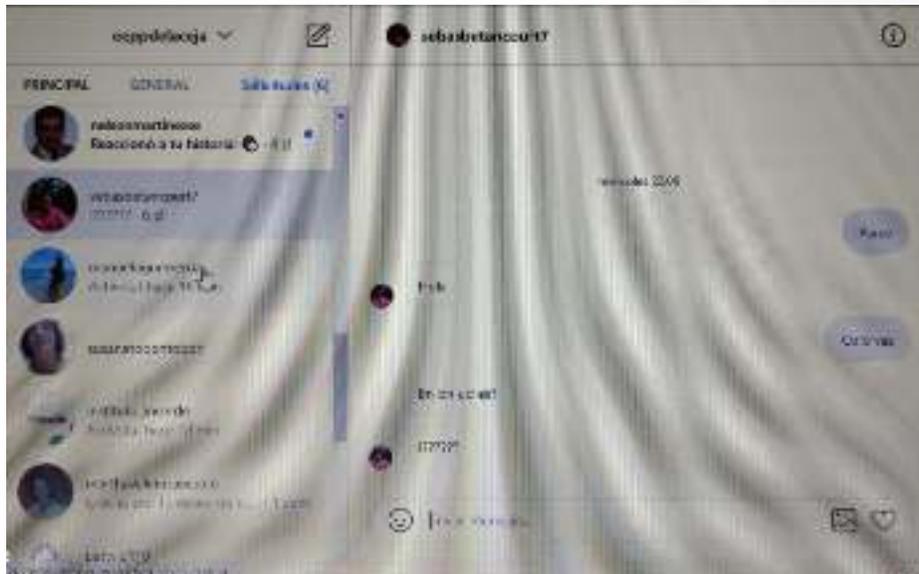
El día 24 de noviembre de 2021 se le realizó entrevista libre y espontanea al señor Alejandro Botero Ospina con el propósito de aclarar varias situaciones que se han presentado y ponen en riesgo la imagen reputacional de Empresas Públicas de La Ceja.

Se trató explícitamente sobre tres temas puntuales como fueron: Error en el almanaque institucional de Empresas Públicas de La Ceja, Publicación de eventos personales en el perfil de Facebook de Empresas Públicas de La Ceja y en tercer tema rumor sobre mensajes personales mediante las redes sociales de la empresa, y se deja un cuarto punto como otros; situaciones que paso a detallar:

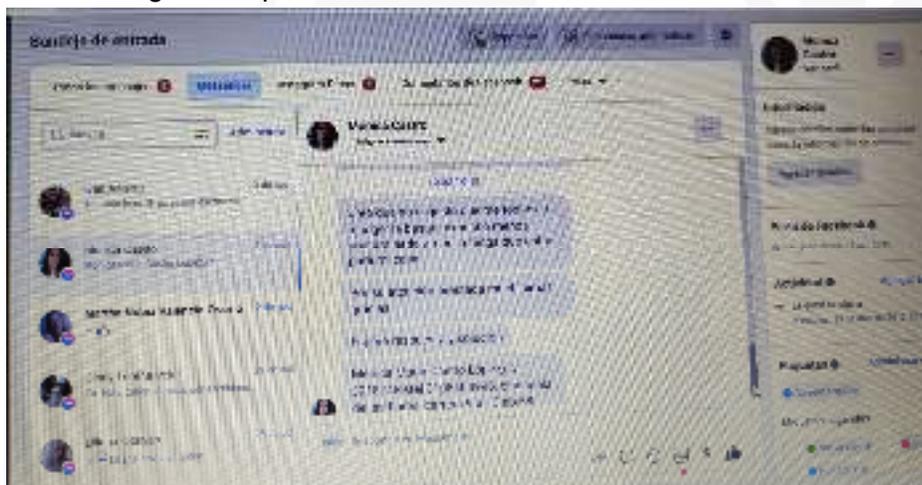
- 1. Error en almanaque Institucional:** Durante la entrevista los múltiples errores se argumentaron sobre los errores humanos y en el almanaque institucional exclusivamente manifestó que el diseño fue entregado a la usuaria interna para su revisión y aprobación ya que desde comunicaciones se hace la construcción del diseño; desde la revisión de Francini Maria Bernal no se manifestó ningún tipo de error y dio el visto bueno del almanaque a través de un mensaje de WhatsApp.
- 2. Publicaciones en perfiles de redes sociales:** Con respecto a las imágenes de fiestas personales del asesor de comunicaciones publicadas en la red social Facebook, manifestó que fue un error humano al quererla publicar en su perfil personal, argumentando que el en su celular personal debe tener también el perfil institucional para hacer algunas publicaciones.
- 3. Mensajes en redes sociales:** Se preguntó si desde los sistemas de mensajería se han enviado mensajes personales, románticos o demás, dando respuestas negativas y

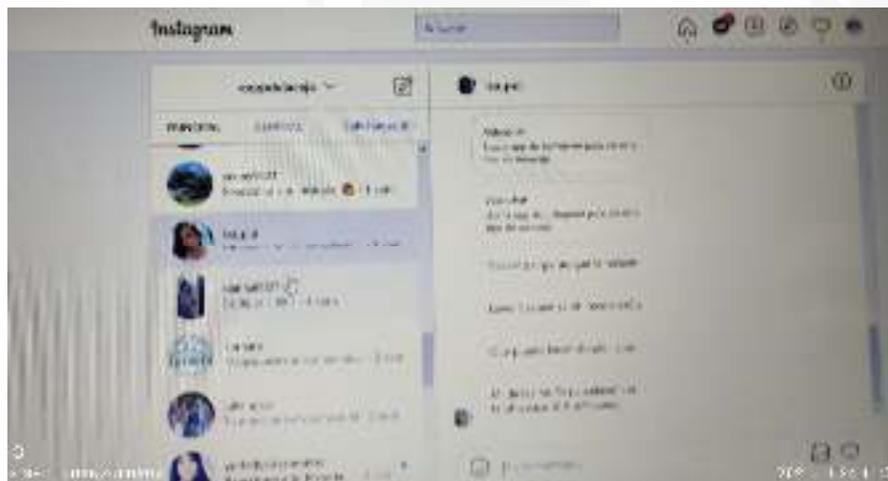
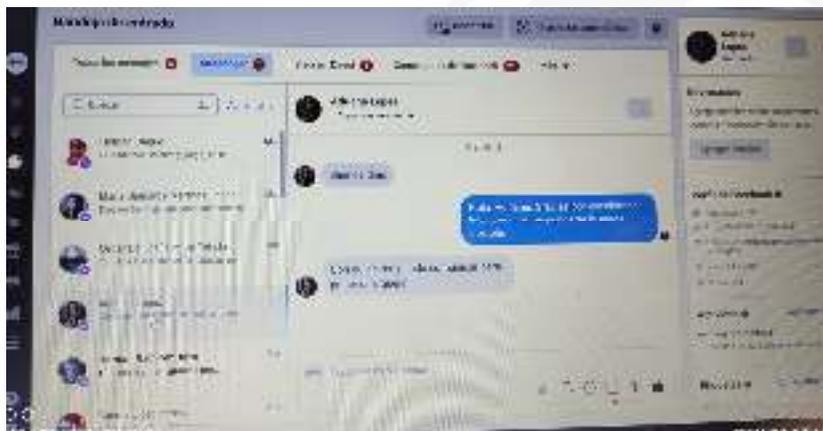
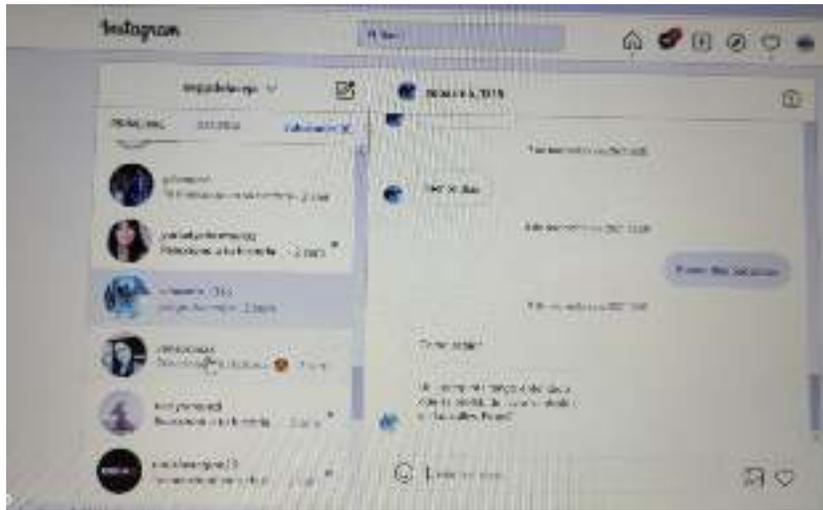
desconociendo cualquier tipo de mensajes, al solicitarle el ingreso a las redes de la empresa solicite que abriera el Messenger de Facebook y el Direct Message de Instagram, y aunque no se observó mensajes con las características que se consultó, se pudo observar:

- a. Hay un mensaje con una persona a la que se le trata de “PARCE”, terminología que no esta adoptada por la empresa para el trato de usuarios



- b. La revisión de los mensajes se realizó el día miércoles 24 de noviembre y se encontró mensajes enviados por los usuarios desde el día 2 y 3 de noviembre sin darle alguna respuesta





4. Otros:

- a. Aunque en la pregunta de si tiene establecido un plan de comunicaciones, plan de crisis y un proceso establecido de comunicaciones interna y externa, el señor Botero manifestó que, si lo tiene establecido, no hace entrega inmediata de lo solicitado y pide tiempo hasta el viernes 26 de noviembre a las 05:00 pm para realizar la entrega.
- b. Dentro de las preguntas realizadas al señor Botero, presta un servicio “**AD-HONOREM**” en la administración municipal, labor que está bien vista, pero que puede estar afectando el normal desenvolvimiento y desvía la atención de las funciones diarias y continuas de la empresa y puede estar disminuyendo el tiempo para atender la totalidad de actividades de Empresas Públicas de La Ceja, incrementando los errores que se observan en los numerales anteriores

RECOMENDACIONES:

El asesor de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones a la Gerencia General, para que sean tenidas en cuenta si lo estima conveniente.

1. Es importante que, no obstante, los diseños de comunicaciones son realizados por ellos y aprobados por otros procesos, estos deben salir con el menor número de errores posibles y previamente revisado por el Asesor de Comunicaciones quien es el supervisor de los diseñadores. Posteriormente cuando sea entregado al cliente interno este en su revisión haga ajustes de forma, pero en el fondo los diseños salgan completos como lo es el caso del almanaque que presentó siete errores de fondo como fueron fechas festivas.
2. Aunque el proceso de comunicaciones atiende clientes internos, es importante que se tenga desde este proceso un procedimiento de aceptación y revisión donde haya una información de los que se envía, condiciones y estado del diseño y lo que ya fue verificado y a su vez recibir una retroalimentación y confirmación del usuario interno donde haya validado y garantizado la calidad del producto final.
3. Se realizó la entrega de los almanaques sin tomar las medidas de corrección por parte del proceso de comunicaciones o algún otra área o proceso para evitar que el almanaque llegase con errores a los usuarios finales.
4. Con el fin de evitar publicaciones personales en las redes institucionales se debe estructurar un plan de medios y un cronograma de publicaciones en redes sociales, a través de softwares que programan la publicación en redes sociales y garantizan que sean las debidas publicar con sus Copy adecuados. En el caso de WhatsApp se debe trabajar a través del grupo institucional donde el celular personal del asesor de comunicaciones hace parte como administrador.
5. Establecer un protocolo de atención al usuario por medio de las redes sociales, estableciendo tiempos de respuesta, escalamiento de pqr y se debe recordar que

no es obligatorio establecer un canal de mensajes como sistema de comunicación PQR, pero si lo establece, este debe cumplir los tiempos de respuesta tal como lo establece la ley 1755 de 2015, no se manifiesta de responsable debido a que esto lo realiza el asesor de comunicaciones

6. Los Planes del numeral 4 literal a, estos son planes estratégicos, sobre los cuales debe estar orientado el foco de trabajo del proceso y deben estar actualizados y disponibles en todo momento.
7. En el numeral 4 literal b se observa que el señor Botero en una labor altruista presta servicios AD-HONOREM a la administración municipal, pero puede estar desviando su foco de atención a las actividades remuneradas por la empresa por la cual se paga la total capacidad de la persona. Por lo que su labor debería ser exclusiva para Empresas Públicas de La Ceja.

Cordialmente,

JUAN CARLOS ZULUAGA DUQUE
Asesor de Control Interno