

**MUNICIPIO DE CHÍA**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA SA  
EMSERCHÍA E.S.P.**

**ESTUDIO TÉCNICO**

**PROCESO DE REESTRUCTURACIÓN Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL.**

**GRUPO INTERNO DE TRABAJO**

**CHÍA, JUNIO DE 2017**

## PRESENTACIÓN

La estructura de la administración pública no es intangible así lo ha expresado la Corte Constitucional en diversos pronunciamientos referentes a la modernización del Estado; la Constitución de 1991 autorizan expresamente al Congreso de la República, Asambleas Departamentales y a los Consejos Municipales según sea el nivel del que se trate, para reformar, reestructurar y rediseñar las entidades públicas tanto del nivel central como del descentralizado en cuanto a sus funciones, plantas de personal y estructura física en pro del mejoramiento en la prestación de los servicios, de la modernización, fortalecimiento y adecuación a los nuevos retos que se presentan en la administración pública y de las nuevas realidades y necesidades del orden social, económico, tecnológico, ambiental entre otros que van surgiendo; así mismo, la Constitución política permite que dicha facultad sea otorgada mediante facultades extraordinarias pro tempore al órgano ejecutivo para que esté la ejecute.

Dentro de este contexto frente a cualquier proceso de reforma, reestructuración, rediseño y/o modernización de una entidad pública tanto del nivel central como descentralizado, es necesario partir de un diagnóstico compilado en el denominado Estudio Técnico, que constituye la base sobre la cual se construye todo proceso de cambio organizacional, funcional y estructural. Diagnóstico que le permite a la entidad que lleva a cabo el proceso descubrir y plantear una intervención apropiada en la estructura física, funcional y de planta de personal, para superar las debilidades, amenazas y/o dificultades allí presentes; así como reforzar las fortalezas y cualidades y de esta manera orientar sus decisiones al respecto.

Es preciso señalar también que el proceso de modernización de las entidades públicas de todo orden, no puede vulnerar los derechos constitucionales de las personas ni los principios rectores del comportamiento económico y social del Gobierno Nacional y del Estado - municipio; por lo que se trata de hacer compatible la política de modernización con dichos principios y derechos de los ciudadanos, en particular con el derecho al trabajo de los servidores públicos y de la estabilidad laboral con sujeción a la carrera administrativa o a una situación administrativa en particular.

Así mismo, que para el presente proceso de reestructuración y modernización de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA, entidad pública descentralizada del orden municipal, se ha constituido por parte de la misma un grupo de trabajo institucional para dicho proceso que se fundamenta en el marco legal vigente y en la metodología propuesta y consolidada en la Guía de rediseño institucional de entidades públicas establecida por el Departamento Administrativo para la Función Pública (DAFP).

## **1. RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO DE CHÍA Y DE LA EMPRESA SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA - EMSERCHÍA E.S.P.**

### **1.1. RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO.**

“Chía es un municipio de origen precolombino, por lo cual no se puede establecer una fecha exacta de su fundación. A la llegada de los invasores españoles en abril de 1537, este valle estaba habitado de los Muisca pertenecientes a la familia Chibcha, una de las más importantes del Nuevo Mundo junto con los Incas del Perú, los Aztecas y los Mayas, de México y Centro América.

Los conquistadores encontraron un pueblo organizado social, político y administrativamente con profundas estructuras religiosas. Chía fue después, del Sogamoso, la ciudad del Sol, el sitio espiritual más importante para el pueblo Chibcha, aquí les brindaban tributo a sus dioses: Chibchacum, Bachué, Bochica y Zuhé y a las fuerzas de la naturaleza como el agua, la luna, el sol, el aire y la tierra.

El municipio de Chía, creado mediante la Ordenanza 36 de 1954 “por la cual se ratifican los deslindes de los municipios de Girardot, Nariño, Facatativá, Subachoque, San Francisco, La Vega, Sasaima, Zipacon, Tenjo y Chía”; Decreto Nacional 1510 de 1951 y Decreto Departamental 441 de 1950, está ubicado en el Departamento de Cundinamarca, al norte de la capital de la República a 25 Kilómetros, con un área total de 80.1 Km<sup>2</sup>.” ***Información tomada del Diagnóstico Municipio de Chía Plan de desarrollo municipal 2016-2019.***

### **1.2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA- EMSERCHÍA E.S.P.**

“En el año de 1979, en el Municipio de Chía (Cundinamarca), se creó la Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chía “Emserchía”, la cual captaba y aprovechaba los escasos recursos hídricos del municipio prestando básicamente el servicio de Acueducto, asignándosele adicionalmente los de Alcantarillado y Aseo y la Administración del matadero y plaza municipales. Con vista en la prácticamente extinción de los recursos hídricos naturales, el 20 de marzo de 1981, el Municipio firmó un contrato de compra de agua en bloque a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá por un término de 20 años, con el cual se empezó a distribuir a los usuarios el preciado líquido, convirtiéndose en una empresa que capta, almacena, conduce, distribuye y comercializa agua potable. Con anterioridad a la expedición de la Constitución Política de 1991, las comunidades organizadas participaban efectivamente en la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y en algunos casos Aseo, siendo reglamentadas por entidades orientadoras del sector como el INS, el INSFOPAL y el INPES, funciones posteriormente asignadas a la Dirección de Agua Potable y Saneamiento Básico del Ministerio de Desarrollo Económico.

Con la promulgación de la Constitución Política de 1.991, se ampliaron los conceptos y los alcances de prestación de los Servicios Públicos domiciliarios, facilitando una libre competencia tanto a nivel particular como oficial, permitiendo eficacia, eficiencia y oportunidad y permitiendo la intervención de la ciudadanía en estos servicios.

La Constitución Política de 1.991 estableció que los servicios Públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, en especial consagró los principios básicos de “Derecho a la libre iniciativa empresarial”, “Derecho a la competencia” y el “Derecho a la prestación eficiente”, mediante los cuales se garantiza la libertad económica y se busca la igualdad de oportunidades para los diferentes tipos de empresas prestadoras de los Servicios Públicos, al igual que garantizaran la satisfacción con calidad de estos servicios, y, en últimas el beneficio general de la población colombiana. Posteriormente, mediante la Ley 142 de 1.994, se reglamentó definitivamente todo lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios, brindando a los entes territoriales la posibilidad de seleccionar el tipo de empresa que se considerara más adecuada en cada caso. De igual manera creó los entes de vigilancia, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y las Comisiones Reguladoras correspondientes a cada servicio.

De acuerdo con lo anterior, El Gerente de Emserchía y El Alcalde del período comprendido entre 1.995 – 1.997 iniciaron los estudios para establecer cuál debería ser la clase de empresa que prestase los servicios en Chía. Es así como se tomaron algunas decisiones previas, como la entrega de la plaza de mercado a los particulares mediante la figura de comodato y la administración directa por parte de la Alcaldía, del matadero municipal.

En 1.997 la empresa contaba con una planta de personal de 58 funcionarios. Financieramente mostraba pérdida en su gestión y no existía una infraestructura adecuada para garantizar por mucho tiempo la prestación de los servicios, razón por la cual la Alcaldía Municipal adelanto las gestiones que conllevaran al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 142/94. El Municipio de Chía contaba hasta Diciembre 31 de 1.997 con la Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chía “Emserchía”, la que prestaba los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, dependiendo operativa y administrativamente de la Alcaldía Municipal, empresa que a su vez, administraba el matadero y la Plaza de Mercado Municipales. Con base en las nuevas disposiciones legales, el Alcalde de ese entonces, presento el Proyecto de Acuerdo al Honorable Concejo Municipal mediante el cual EMSERCHÍA E.S.P. pasaba a ser Empresa Industrial y Comercial del Estado.

Es conveniente aclarar que la Alcaldía Municipal decidió entregar en Comodato el manejo de la Plaza Municipal a fines de 1.997 y se encargó directamente la administración del Matadero Municipal a la Alcaldía Municipal. Con la firma del acuerdo 04 de mayo 24 de 1997 el honorable Concejo del Municipio de Chía determino la naturaleza jurídica de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA quedando determinada como Empresa Industrial y Comercial del Estado a partir de la firma de dicho acuerdo.

Es este documento se determinó que para todos los efectos la empresa podría identificarse con la sigla EMSERCHÍA E.S.P. y que quedaba dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente para su normal funcionamiento. En este documento se deja determinado claramente el objeto de EMSERCHÍA E.S.P., que en palabras textuales se transcribe así “EMSERCHÍA E.S.P. TENDRÁ POR OBJETO PRINCIPAL LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, ASÍ COMO EL DESARROLLO DE TODAS LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A DICHOS SERVICIOS”.

La prestación de servicios públicos de que habla el objeto, se hará a nivel de la jurisdicción del municipio de Chía y si es posible quedo determinado que la empresa podrá prestar los mismos de acuerdo con las disposiciones legales en la zona de influencia, especialmente donde los municipios colindantes no lo puedan hacer por influencia técnica y/o de redes. Por otro lado también se determinó que la dirección y la administración de la empresa estará a cargo de la Junta Directiva, la cual estará compuesta por el Alcalde Municipal, cuatro (4) miembros designados libremente por el alcalde, dos (2) miembros vocales de control debidamente registrados por los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios; el Gerente General quien representa y administra legalmente a EMSERCHÍA E.S.P. y los demás funcionarios y empleados que complementan la organización, los cuales ocuparan los diferentes cargos con sus respectivas funciones definidas mediante acto administrativo posterior”. **Información tomada del sitio Web de EMSERCHÍA E.S.P<sup>1</sup>**

## **2. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE CHÍA Y DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.**

### **2.1. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO.**

#### **2.1.1. CATEGORÍA DEL MUNICIPIO.**

El municipio de Chía actualmente es un municipio de primera categoría, reglamentado por el Decreto No. 41 del 10 de octubre de 2016.

#### **2.1.2. EL MUNICIPIO Y EL CONTEXTO NACIONAL.**

El municipio de Chía está ubicado a 10 kilómetros de Bogotá, se ha convertido en un destino urbanístico por su proximidad a la capital del país. Así mismo, es uno de los municipios más importantes de la región en términos de educación y economía, dada la rápida modernización que ha tenido Chía en los últimos 20 años

#### **2.1.3. EL MUNICIPIO Y SU CONTEXTO REGIONAL.**

El municipio de Chía es actualmente uno de los dos municipios que ha adquirido la primera categoría en el departamento de Cundinamarca. Es uno de los más importantes de la región por ser uno de los municipios aledaños a Bogotá.

#### **2.1.3. ASPECTOS TERRITORIALES DEL MUNICIPIO.**

***La Información de este ítem es tomada del Diagnóstico Municipio de Chía Plan de desarrollo municipal 2016-2019***

##### **2.1.4.1. Ubicación Geográfica.**

“Su Cabecera Urbana está localizada a los 4° 52´ Latitud Norte y 74° 04´ Longitud Oeste, altura sobre el nivel medio del mar de 2.550 metros. Limita por el Norte con Cajicá, según la Ordenanza 36 de 1954, por el Oriente con Sopo, según la Ordenanza 36 de 1954, por el Sur con el Distrito Capital Bogotá según la Ordenanza 36 de 1954 y con el municipio de Cota según Ordenanza 15 de 1941, por el Occidente con Tenjo y Tabio según la Ordenanza 36 de 1954.

---

<sup>1</sup> Disponible para consulta en <http://www.emserchia.gov.co/historia.html>

El sector urbano está constituido por dos centralidades así: Sector Urbano Principal con un área aproximada de 5,9 Km<sup>2</sup> Sector Urbano de Mercedes de Calahorra, vereda de Bojacá con un área aproximada de 0,4Km<sup>2</sup>. Limita por el Norte con Cajicá,

Tabla 1 Veredas Municipio de Chía

Cod_Vereda	Nombre	Área Has
0002	Vereda Fonquetá	382,83
0003	Vereda Fagua	693,38
0004	Vereda Bojacá	840,78
0005	Vereda Yerbabuena	2410,98
0006	Vereda Fusca	1453,56
0007	Vereda La Balsa	852,68
0008	Vereda cerca de Piedra	336,14
0009	Vereda Tíquiza	483,82

por el Oriente con Sopo, por el Sur con el Distrito Capital Bogotá y con el municipio de Cota, por el Occidente con Tenjo y Tabio”.

#### **2.1.4.2. División Administrativa.**

“El municipio de Chía está conformado por ocho (8) veredas, que contiene 222 Sectores Rurales; y dos centralidades urbanas, el Sector Urbano Principal con un área aproximada de 5,9 Km<sup>2</sup> y el sector Urbano de Mercedes de Calahorra, en la vereda de Bojacá con un área aproximada de 0,4 Km<sup>2</sup>. Como organizaciones comunales se han conformado 57 Juntas de Acción Comunal.

Junto con esto, el plan de ordenamiento territorial adoptado mediante el acuerdo municipal 17 del año 2000, identificó 12 centros poblados y al interior del perímetro urbano se ubican 45 barrios.

Además de esto, la extensión geográfica es de un “total de 80,44 Km<sup>2</sup> de los cuales 74,45 Km<sup>2</sup> corresponden al suelo rural y 6,3 Km<sup>2</sup> al suelo urbano. Comparativamente es un municipio pequeño con relación a los 116 municipios del Departamento, en orden ascendente, es el 22 municipio en relación de área municipal con la total de Cundinamarca. Su extensión ocupa solo el 5% del total del área del Distrito capital”.

#### **2.1.4.3. Aspectos Territoriales del Municipio en relación con la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P.**

##### **Acueducto**

“El sistema actual fue diseñado en el año 1996, para una población de 210.930 habitantes, con una dotación de 180 litros habitante día. De acuerdo con el RAS 2000 y nivel de complejidad Alto, para el Municipio la dotación por habitante día es de 150 litros, lo que aumentaría la capacidad del sistema a 253,116 habitantes.

De acuerdo con lo proyectado por el PSMV, el sistema de acueducto actual tendría capacidad de saturación hasta el año 2032 aproximadamente con una proyección de 251,791 habitantes. El Municipio de Chía en la actualidad cuenta dos empresas que prestan el servicio de acueducto en el territorio, la empresa EMSERCHÍA, con la mayor cobertura con 34629 suscriptores y la empresa PROGRESAR, la cual

presta el servicio en la parte alta de la Vereda de Yerbabuena con 909 usuarios, cubriendo el 2.52 % de la totalidad de usuarios del Municipio

Para la empresa de servicios públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P, 32143 usuarios corresponden a uso residencial y 2834 son para usos comercial, industrial, oficial y especial. El número de usuarios creció en un 5,11% entre los años 2014 y 2015. Igualmente se cuenta con 254,20 km de redes en diámetros desde 30” hasta 1”, siendo los diámetros más representativos 2”, 3” y 4”, y el material predominante el PVC (Policloruro de vinilo) en un 95,12% y el AC (asbesto cemento) en 2,28%.

### **Saneamiento básico**

El saneamiento básico sobre el río Bogotá se realiza a través de la Planta de tratamiento de aguas residuales PTAR1. Sobre esta planta vierte cerca del 40% de las aguas residuales conducidas por el sistema de alcantarillado operado por la empresa Emserchía E.S.P, el caudal que llega a esta planta es de 92,84 litros por segundo aproximadamente. Sobre el Río Frío NO existe ningún tratamiento a la fecha.

Tabla: Características de optimización PTAR I Chía. Fuente Emserchía E.S.P

CARACTERÍSTICAS DE OPTIMIZACIÓN	
Año de optimización	2006
Población de diseño	54490 habitantes
Caudal de diseño	92,84 L/s
Carga orgánica	2326 kg DBO /día
Fuente receptora	Margen derecha del río

Ahora bien, de acuerdo con la consultoría “Plan Maestro de Alcantarillado 2015” La PTAR I no cumple con las concentraciones requeridas en el acuerdo 43 de 2006 ni con los parámetros de la resolución 631 de 2015, por lo cual, la PTAR I a corto plazo, requiere optimizar la eficiencia orgánica para lograr lo establecido en la normativa.

Los porcentajes de remoción son inferiores al 80% requerido por el Decreto 1594 de 1984. El DBO5 oscilan entre el 35% y el 60%, los sólidos suspendidos totales, oscila entre el 40% y el 70%.

### **Alcantarillado**

El municipio de Chía cuenta con un sistema de alcantarillado de aguas residuales con cobertura superior al 78% en el territorio, destacando que el perímetro urbano tiene una cobertura superior al 98%, en la zona rural en las veredas de Bojacá, Fagua, Tíquiza, Fonquetá, Cerca de Piedra y la Balsa, la cobertura es superior al 70%, las veredas de Yerbabuena y Fusca no cuentan con sistema de alcantarillado residual, existen condominios que conducen sus aguas residuales a plantas de tratamiento de carácter privado, igualmente el desarrollo del sistema de alcantarillado y tratamiento lo deben efectuar los propietarios. De igual forma el 78% de redes corresponden a sistema combinado lo cual genera inundaciones de algunos sectores en épocas de lluvias.

**Tabla Composición de las redes de alcantarillado del Municipio de Chía. Fuente Emserchía enero de 2016**

Sistema	Longitud	Unidad	% de red
Combinado	189,977	Km	78%
Sanitario	14,885	Km	6%
Pluvial	37,703	Km	16%
Total	242,565	Km	100%

La red de alcantarillado se interconecta con 4584 pozos y entrega las aguas residuales en 46 puntos. Para el saneamiento del Río frío, se están construyendo 2 interceptores sobre los costados oriental y occidental, estos reciben las aguas y las conducen a la futura planta de tratamiento de aguas residuales a construirse en el sector Las juntas. La Longitud de los Interceptores y el emisario final samaria es de 11 kilómetros aproximadamente, con esta obra se da solución a diez (10) vertimientos sobre el río Frío y uno (1) en el río Bogotá. El avance actual de las obras de los interceptores alcanza un 90% incluyendo la construcción del emisario final del colector samaria, el cual entrega a la PTAR 1 Chía.

Con el sistema existente de alcantarillado se atiende a cerca de 28722 suscriptores.

DESCRIPCIÓN USO	SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO		
	URBANO	RURAL	TOTAL
RESIDENCIAL 1	270	852	1.122
RESIDENCIAL 2	5.523	4.889	10.412
RESIDENCIAL 3	6.974	2.641	9.615
RESIDENCIAL 4	4.378	1.516	5.894
RESIDENCIAL 5	345	978	1.323
RESIDENCIAL 6	115	241	356
COMERCIAL	1.641	401	2.042
INDUSTRIAL	24	34	58
OFICIAL	81	28	109
ESPECIAL	17	18	35
TOTALES	19368	11598	30966
SUBTOTAL RESIDENCIAL	17605	11117	28722
SUBTOTAL NO RESIDENCIAL	1763	481	2244
TOTAL, RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL	19368	11598	30966

### Manejo de residuos sólidos

La Empresa de servicios públicos Emserchía E.S.P, operadora del servicio público de aseo tiene registrados 34400 usuarios en el municipio, dando cobertura en un 98,9% en el territorio.

La disposición de residuos sólidos se realiza en el relleno sanitario Mondoñedo II, en un recorrido cercano a los 45 kms. Así mismo se tienen programadas diez (10) macro rutas y treinta y siete (37) micro rutas, con frecuencias de recolección de tres (03) veces por semana para 9 rutas y dos (2) veces por semana para las restantes.

Para cumplir con las rutas anteriormente descritas, se cuenta con trece (13) vehículos de recolección distribuidos de la siguiente manera:

- Cinco (05) compactadores de doble troque (25y<sup>3</sup>)

- Siete (07) compactadores Sencillos (14-16y<sup>3</sup>)
- Un (01) minimatic (9y<sup>3</sup>)
- Una (01) volqueta sencilla (6m<sup>3</sup>)
- Un (01) camión de estacas (ruta pionera)
- Una (01) camioneta doble cabina

Los usuarios se clasifican según uso establecido por la empresa acorde a la Ley 1425 de 1994, donde el uso residencial representa el 92,67% del total de usuarios.

Tabla Usuarios de Aseo municipio de Chía por Uso, Fuente Emserchía E.S.P

Tipo De Usuario	No USUARIOS	%
Comercial	2188	6,58%
Especial	50	0,12%
Industrial	100	0,20%
Oficial	123	0,43%
Residencial	31939	92,67%
Total, Usuarios	34400	100,00%

El uso residencial a su vez se clasifica por estratos socioeconómicos siendo los estratos 3 y 2 los más representativos, 32,19% y 29,36% respectivamente, teniendo un crecimiento significativo en los estratos 4 y 5 debido a la construcción de conjuntos residenciales y condominios que hacen del municipio un lugar con una ubicación adecuada en el centro del país y que tiene una buena conectividad con todas las regiones.

Tabla Usuarios residenciales de Aseo municipio de Chía por Estrato, Fuente Emserchía E.S.P

USO RESIDENCIAL		
ESTRATO	No USUARIOS	%
1	1340	4,43%
2	10802	29,36%
3	10107	32,19%
4	5980	16,74%
5	1610	4,94%
6	446	5,02%
OTROS	2104	7,33%

El promedio de recolección mensual de residuos sólidos es de 2572 toneladas. La producción per-cápita en el año 2015 presentó una disminución del 5% respecto al año anterior.

### 2.1.5. ASPECTOS POBLACIONALES DEL MUNICIPIO.

*La Información del presente ítem es tomada del Diagnóstico Municipio de Chía Plan de desarrollo municipal 2016-2019.*

#### 2.1.5.1. Población del Municipio.

##### Tamaño y crecimiento

“El principal insumo en el proceso de planificación del Ordenamiento del Territorio es la medida de su población en los años de vigencia del Plan, ya que establece las pautas para la proyección del Suelo que se demandara en los próximos años. Chía como centro receptor de población migrante de municipios de la sabana presenta uno de los crecimientos de población más altos del país. Analizando la población censada en los últimos 50 años, podemos observar como en la década de los ochenta llega a un crecimiento del 88% y en el último censo duplica su población.

De igual forma a partir de los años setenta su crecimiento en la cabecera municipal aumenta considerablemente teniendo en cuenta que en la década de los cincuenta, la población se concentraba en la zona rural en un 71,64%, con los datos del censo del año 2005 su distribución geográfica se distribuye en un 75% en el suelo urbano y el resto en el suelo rural.

### Tabla crecimiento períodos intercensales

Censos Poblacionales	Total	Urbana	Rural	Periodo (años)	Tasa de Crecimiento Bruto entre periodos intercensales
Censo 1951	9.514	2.698	6.816		
Censo 1964	15.793	5.655	10.138	1951 - 1964	66,00%
Censo 1973	20.602	9.355	11.247	1964 - 1973	30,45%
Censo 1985	38.852	24.709	14.143	1973 - 1985	88,58%
Censo 1993	45.696	41.632	4.064	1985 - 1993	17,62%
Censo 2005	97.444	73.087	24.357	1993 - 2005	113,24%

Analizando los datos poblacionales en periodos de 5 años y como referencia el censo de 1985, se tiene que Chía creció en un 19%, mientras el comportamiento nacional fue del 7,5% y el departamental del 8,79%, al 2005.

### Distribución de la población

Según la distribución geográfica calculada por el DANE, la mayor parte de la población se concentra en el perímetro urbano con un 78% aproximado.

AÑO	DP	DPNOM	DPMP	MPIO	TOTAL	CABECERA	RESTO
2,005	25	Cundinamarca	25175	Chía	97.907	73.852	24.055
2,015	25	Cundinamarca	25175	Chía	126.647	99.226	27.421

Desafortunadamente la administración municipal no cuenta con información detallada del Censo 2005 discriminada por sectores, barrios o veredas, por tal motivo, se realizan aproximaciones de población por veredas teniendo como referencia la información catastral suministrada por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Para analizar el comportamiento poblacional en la vereda Bojacá, se tomó como referencia la información del registro 1 del catastro del año 2016, teniendo como consideración las variables destino económico A, C, D4; adicionalmente en este cálculo no se incluyeron los predios que indican un área construida inferior a 35 M<sup>2</sup> y superior en la zona rural a 1000 M<sup>2</sup> y en la zona urbana a 300 M<sup>2</sup>, debido a que

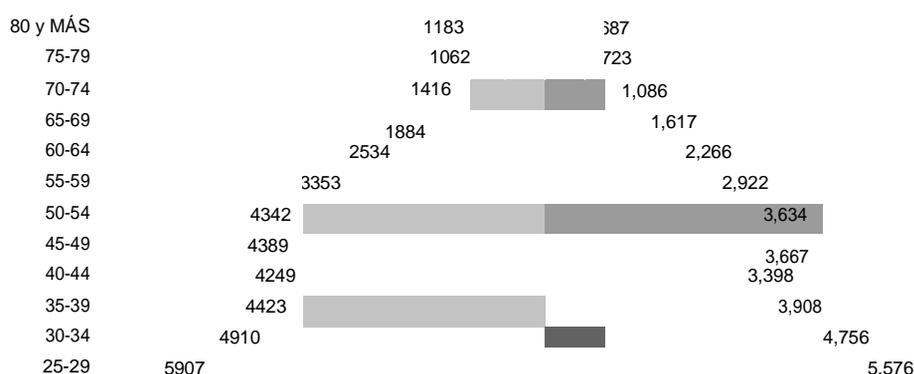
una unidad de vivienda mínima puede generar un área de construcción de 6 x 6 mts (36 M<sup>2</sup>).

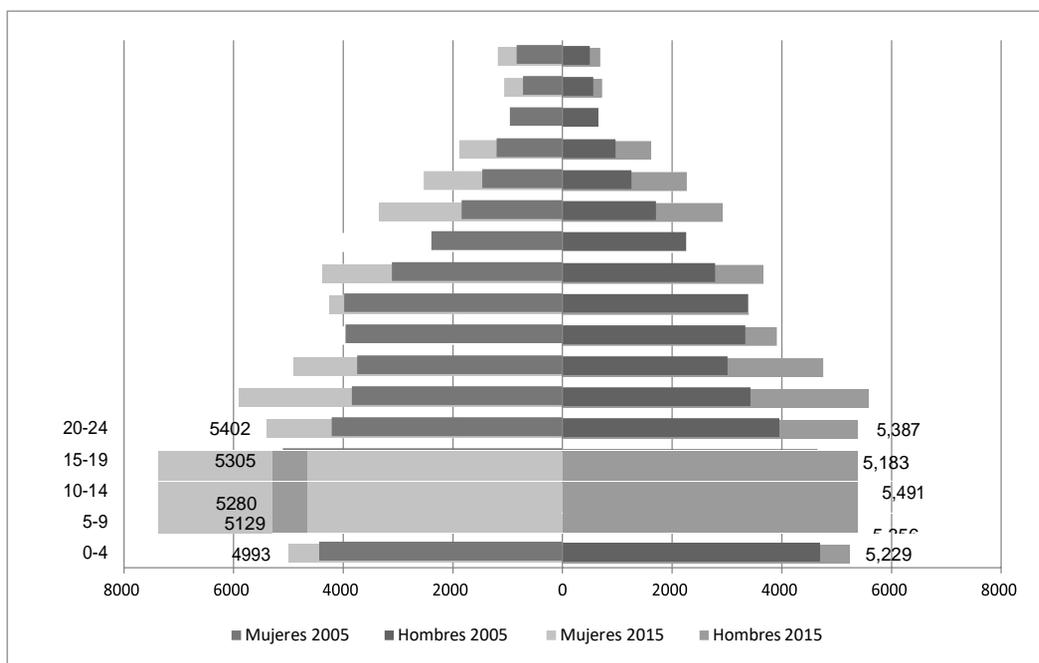
Como resultado de la consulta a la base predial con los criterios antes mencionados se pudo estimar una población cercana a los 115 mil habitantes, es decir un 88,78% sobre la población proyectada según DANE. La mayor concentración de predios después del área urbana se localiza en la vereda de Bojacá con un 13,20 % del total de predios. En la Vereda Bojacá se identificaron 4085 predios con construcciones que cumplen las consideraciones antes mencionadas y al multiplicarse por 3,72 habitantes promedio, se obtiene una población de 15196 personas.

Cód. Zona / Vereda	Zona o Vereda	Nro. Predios	Hab (predio x 3,72)	%
002	FONQUETÁ	1012	3765	3.27%
003	FAGUA	773	2876	2.50%
004	BOJACÁ	4085	15196	13.20%
005	VEREDA YERBABUENA	848	3155	2.74%
006	FUSCA	293	1090	0.95%
007	LA Balsa	2084	7752	6.73%
008	CERCA DE PIEDRA	856	3184	2.77%
009	TÍQUIZA	742	2760	2.40%
001-002	URBANA	20250	75330	65.44%
Total		30943	115108	100.00%

### Estructura poblacional

Teniendo como base la pirámide poblacional para los años 2005 y 2015 se evidencia como la población entre los grupos poblacionales de 25 a 35 y 50 a 60 años, crece significativamente, mientras la población infantil y adolescente disminuye, esto indica que en las próximas décadas la tendencia de crecimiento en la población adulta mayor aumentará. Este comportamiento se viene presentando en los municipios de la sabana norte.





Pirámide Poblacional proyecciones años 2005 y 2015. Fuente proyecciones censos 2005 DANE. DISRIP

La mujer como eje fundamental de la familia sigue teniendo mayor representación en la condición de género entre la población del municipio de Chía, representando en la población proyectada para el año 2011 del 51,99% con una leve disminución al 2015 del 51,92% sobre el total de la población”

### 2.1.5.2. Aspectos Poblacionales del Municipio en relación con la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P.

Actualmente la distribución poblacional de los suscriptores al servicio de acueducto está mayormente concentrada en el casco urbano. Para el 2015 hubo 35872 suscriptores al servicio de acueducto. Distribuidos en 56.6% de la población en el casco urbano, y 43.4% en las inmediaciones rurales del municipio. Así como lo muestra el siguiente cuadro tomado del diagnóstico del plan de desarrollo municipal 2014-2019. En este se comparan las variaciones porcentuales de los suscriptores de acueducto, en este también se puede ver cómo el número de suscriptores ha aumentado en 12233 suscriptores en 11 años, lo cual concuerda con el aumento poblacional del municipio y un aumento de la demanda en el servicio de acueducto<sup>2</sup>.

SERVICIO	No SUSCRIPTORES ACUEDUCTO				
	ACUEDUCTO				TOTAL
	URBANO	%	RURAL	%	
2006	13509	57.15%	10130	42.85%	23639
2007	13826	56.83%	10504	43.17%	24330
2008	14338	56.79%	10909	43.21%	25247
2009	14634	56.05%	11476	43.95%	26110
2010	15116	54.91%	12415	45.09%	27531
2011	15378	54.98%	12593	45.02%	27971
2012	15995	54.34%	13439	45.66%	29434
2013	16559	53.82%	14209	46.18%	30768
2014	16559	53.63%	14316	46.37%	30875
2015	20304	56.60%	15568	43.40%	35872

<sup>2</sup> Información tomada de Informe diagnóstico plan de desarrollo municipal 2014-2019 disponible en <http://chia-cundinamarca.gov.co/PDM2016/Diagn%C3%B3stico%20PDM%202016%202019%20Ch%C3%ADa%2027052016.pdf>

## **2.2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.**

Información tomada del Acuerdo No. 04 de 1997 por medio del cual se derogan los Acuerdos 018 de 1992 y 15 de 1996, se cambia la naturaleza jurídica y se adopta la estructura administrativa de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P; Acuerdo No. 14 de 2015 correspondiente a al Estatuto Orgánico de la empresa y de la página web oficial de la entidad.

### **2.2.1. DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD.**

Empresa de Servicios Públicos de Chía S.A. E.S.P, Sigla “EMSERCHÍA E.S.P.”

### **2.2.2. NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD.**

EMSERCHÍA E.S.P, se constituye como una empresa industrial y comercial del Estado dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, que presta algunos de los servicios públicos domiciliarios en el municipio.

### **2.2.3. OBJETO SOCIAL DE LA ENTIDAD.**

EMSERCHÍA E.S.P. tiene como objeto principal la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como el desarrollo de todas las actividades complementarias a dichos servicios en el municipio de Chía, Cundinamarca, pero también en la zona de influencia, especialmente donde los municipios colindantes no puedan por insuficiencia técnica y/o de redes prestar esos servicios.

### **2.2.4. VISIÓN DE LA ENTIDAD.**

“En el 2020, Emserchía E.S.P. será reconocida a nivel regional como una empresa líder en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, la más sólida y eficiente del Departamento, con una Gestión Participativa enfocada al cliente. Manteniendo siempre la innovación y tecnología en sus procesos, comprometida con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social, para confirmar que EMSERCHÍA es la Empresa de Servicios Públicos que Si... Marca la Diferencia”.

### **2.2.5. MISIÓN DE LA ENTIDAD.**

“Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con alta calidad y satisfacción, implementando y mejorando planes y programas acordes al crecimiento y desarrollo municipal y regional. Generando sentido de pertenencia en nuestros trabajadores y usuarios hacia la empresa, conciencia en el cuidado, aprovechamiento y conservación de los recursos, propendiendo por el mejoramiento del entorno, la sostenibilidad ambiental, el bienestar de sus trabajadores y los habitantes del municipio”.

#### **2.2.6. PRINCIPIOS DE LA ENTIDAD.**

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.
- El reconocimiento de los procesos y logros institucionales son fundamentales para el mejoramiento continuo.
- La confidencialidad es la disposición para para mantener discreción sobre la información reservada a la que hemos tenido acceso o que nos ha sido confiada. La transparencia como actitud para hacer públicas las actuaciones y sus resultados.

#### **2.2.7. VALORES DE LA ENTIDAD.**

- Compromiso
- Servicio
- Responsabilidad
- Respeto
- Productividad
- Moralidad
- Celeridad
- Orientación a resultados

#### **2.2.8. DOMICILIO DE LA ENTIDAD.**

EMSERCHÍA E.S.P. tiene como domicilio principal el municipio de Chía, Departamento de Cundinamarca.

### **3. MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DEL MUNICIPIO Y DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.**

Colombia es un Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista que se funda en el respeto de la dignidad humana, el trabajo y la solidaridad de las personas que lo integran y la prevalencia del interés general como pilares fundamentales establecidos en la Constitución Política de 1991.

Dentro de los fines esenciales que la Constitución contempla para el Estado se encuentran:

*Artículo 2: “(...) servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)”.*

Artículos 365 y 366: *“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional (...) y “El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable.*

*Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación”.*

Y aunado al artículo precedente el artículo 78: *“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*

(...)

*El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.*

En relación con los servicios públicos domiciliarios en Colombia nuestro texto constitucional los concibe como fines esenciales del Estado y como derechos de orden económico y social, pero de tanta relevancia que, en los últimos años la jurisprudencia de la Corte Constitucional les ha atribuido el carácter de derechos de orden fundamental dada la conexidad que estos pueden presentar con los derechos fundamentales.

De otra parte, dentro del contexto constitucional cabe señalar que la prestación y garantía de los servicios públicos domiciliarios radica principalmente en cabeza Estado; sin embargo, también se contempla la posibilidad de que este puede realizar su tarea de manera directa o indirecta mediante la inclusión de recursos y agentes privados con el único fin de que a través de la apertura económica y la libre competencia se mejore la cobertura, calidad y eficiencia del servicio. Lo anterior, no desconoce el papel intervencionista que debe tener el Estado mediante la inspección, vigilancia, control y regulación del sector y como director general de la economía porque bajo la filosofía de un Estado Social de Derecho, al Estado por mandato constitucional le está dada esta competencia, la cual no puede delegar sin que medie la autorización de la ley.

### **3.1. MARCO CONSTITUCIONAL PARA EL MUNICIPIO Y PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.**

Se presenta el marco constitucional para el municipio de Chía y así mismo para su Empresa de Servicios Públicos – EMSERCHÍA E.S.P. Dentro del articulado aplicable se encuentra:

#### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991 – DISPOSICIÓN Y CONTENIDO:**

**Artículo 2:** En relación con los fines esenciales del Estado.

**Artículo 4:** En relación con la supremacía de la Constitución.

**Artículo 23:** En relación con el Derecho de Petición.

**Artículo 25:** En relación con el Derecho al Trabajo.

**Artículos 38 y 39:** En relación con el derecho de Asociación.

**Artículo 49:** En relación con la atención de la salud y el saneamiento básico.

**Artículo 55:** En relación con el derecho de negociación.

**Artículo 56:** En relación con el derecho a la huelga.

**Artículo 78:** En relación con el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

**Artículo 90:** En relación con la responsabilidad del Estado por daños antijurídicos.

**Artículo 122:** En relación con la Función Pública.

**Artículo 123:** En relación con la denominación – servidores públicos.

**Artículo 125:** En relación con los empleos de carrera.

**Artículo 150:** En lo concerniente a la función del Congreso frente a la estructura de la administración nacional.

**Artículo 209:** En relación con la función administrativa.

**Artículo 210:** En relación con las entidades del orden nacional descentralizadas por servicios.

**Artículo 311:** En relación con la prestación de servicios a cargo de los municipios.

**Artículo 313:** En relación con las funciones del Consejo Municipal, especialmente frente a la estructura de la administración municipal.

**Artículo 315:** En relación con las funciones del Alcalde Municipal.

**Artículo 334:** En relación con la dirección general de la economía y la intervención en la prestación de los servicios públicos.

**Artículo 339:** En relación con los planes de desarrollo.

**Título XII - Del régimen económico y de la hacienda pública- Capítulo 3:** En relación con el presupuesto.

**Artículo 356 - inciso 4 y literal a:** En relación con el sistema general de participaciones y los servicios públicos domiciliarios.

**Artículo 365:** En relación con los servicios públicos como inherentes a la finalidad social del Estado.

**Artículo 366:** En relación con el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población como finalidades sociales del Estado.

**Artículo 367:** En relación con las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y

financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos.

**Artículo 368:** En relación con la posibilidad de que la Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas concedan subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.

**Artículo 369:** En relación con los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio y la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.

**Artículo 370:** En relación con la función del presidente de la República frente al señalamiento de las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercicio por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.

### **3.2. MARCO LEGAL PARA EL MUNICIPIO Y PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.**

Se presenta el marco legal para el municipio de Chía y así mismo para su Empresa de Servicios Públicos – EMSERCHÍA E.S.P:

**Ley 113 de 1928:** Sobre estudio técnico y aprovechamiento de corrientes y caídas de agua.

**Decreto 410 de 1971:** Por el cual se expide el Código de Comercio.

**Ley 1045 de 1978:** Reglas generales para la aplicación de las prestaciones sociales de empleados públicos y trabajadores oficiales.

**Decreto –Ley 1333 de 1986:** Por el cual se expidió el código de régimen municipal.

**Ley 9ª de 1989:** Por la cual se dictan normas sobre planes de desarrollo municipal, compraventa y expropiación de bienes y se dictan otras disposiciones. Modificada por la Ley 2 de 1991.

**Ley 10 de 1990:** Por la cual se reorganiza el sistema nacional de salud y se dictan otras disposiciones.

**Ley 4ª de 1992:** Determina el sistema salarial y el régimen prestaciones de empleados públicos.

**Ley 30 de 1992:** Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior.

**Ley 80 de 1993:** Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

**Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Reglamentado parcialmente por los Decretos 1826 de 1994, 2145 de 1999, 1537 de 2001.

**Ley 99 de 1993:** Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

**Ley 100 de 1993:** Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

**Ley 101 de 1993:** Ley general de desarrollo agropecuario y pesquero. Modificada por la ley 1152 de 2007 y ley 1450 de 2011.

**Decreto 2681 de 1993:** Regula las distintas operaciones de crédito público y los procedimientos y requisitos para su celebración por parte de las entidades territoriales.

**Resolución 03846 de 1993:** Por la cual se fijan pautas para la creación, funcionamiento, y reglamentación de los Organismos de Tránsito y Transporte y se derogan las resoluciones número 02444 del 28 de diciembre de 1989 y 04867 del 17 de noviembre de 1992.

**Ley 105 de 1993:** Modificada por la ley 1450 de 2011. Sobre distribución de competencias entre los Entes de la Nación y Territoriales en materia de construcción, mantenimiento, inversión y administración de la malla Vial del país.

**Ley 115 de 1994:** Por la cual se expide la ley general de educación.

**Ley 134 de 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**Ley 141 de 1994:** Por la cual se crean el Fondo Nacional de Regalías. Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 145, 620 y 1747 de 1995; 416 y 4192 de 2007; 851 de 2009.

**Ley 756 de 2002:** Por la cual se modifica la Ley 141 de 1994, se establecen criterios de distribución y se dictan otras disposiciones.

**Ley 142 de 1994:** Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

**Ley 152 de 1994:** Por la cual se establece la ley orgánica del plan de desarrollo. Ley 290 de 1996, Por la cual se modifica el parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 152 de 1994.

**Ley 160 de 1994:** Sistema Nacional Reforma Agraria, Desarrollo Rural Campesino.

**Ley 177 de 1994:** Por la cual se modifica la Ley 136 de 1994 y se dictan otras disposiciones.

**Ley 181 de 1995:** Establece el sistema nacional del deporte y el régimen de competencias para los diferentes niveles del sector público.

**Ley 188 de 1995:** Estratificación urbana y rural municipal.

**Ley 190 de 1995:** Estatuto anticorrupción. Establece los requisitos para la posesión y para el desempeño de cargos o empleos públicos.

**Ley 200 de 1995:** Código único disciplinario, reformado por la ley de 2002.

**Decreto 1429 de 1995:** Por el cual se reglamenta el Capítulo I del título V de la ley 142 de 1994, en relación con el control social de los servicios Públicos domiciliarios.

**Decreto 1429 de 1995:** Por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.

**Decreto 21550 de 1995:** Por el cual se suprimen y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Administración Públicos.

**Decreto 111 de 1996:** Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el estatuto orgánico del presupuesto.

**Ley 300 de 1996:** Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se Dictan otras Disposiciones.

**Ley 344 de 1996:** Ley de racionalización del gasto público en el orden nacional y territorial. Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1267 de 2001.

**Ley 286 de 1996:** Por la cual se modifican parcialmente las leyes 142 y 143 de 1994 y la ley 223 de 1995.

**Decreto 565 de 1996:** Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en relación con los Fondos de Solidaria da y Redistribución de Ingresos del orden departamental, municipal y distrital para los servicios de acueducto, Alcantarillado y aseo.

**Ley 373 de 1997:** Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.

**Ley 358 de 1997:** Consagra las reglas para el cálculo de la capacidad de endeudamiento de las entidades territoriales.

**Ley 286 de 1997:** Fija plazos para la transformación institucional de entidades que prestan los servicios anteriores.

**Ley 388 de 1997:** Fija reglas con sujeción a las cuales el municipio realiza la planeación física del territorio de su jurisdicción.

**Ley 397 de 1997:** Por la cual se desarrollan los Artículos 70, 71 y 72 y demás Artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura.

**Ley 418 de 1997:** Modificada por la ley 1430 de 2010. Prorroga la vigencia de disposiciones en materia de orden público, de intervención y control de autoridades nacionales, sobre las finanzas territoriales.

**Ley 489 de 1998:** Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública.

**Ley 472 de 1998:** Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

**Ley 497 de 1999:** Por la cual se crean los jueces de paz y se reglamenta su organización y funcionamiento.

**Ley 546 de 1999:** Por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiación, se dictan otras medidas.

**Ley 550 de 1999:** Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

**Ley 505 de 1999:** Por medio del cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos presidenciales 1538 y 2034 de 1996

**Ley 581 de 2000:** Por la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder público, de conformidad con los artículos 13, 40 y 43 de la Constitución Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Ley 582 de 2000:** Por Medio de la cual se define el Deporte Asociado de Personas con Limitaciones Físicas, Mentales o Sensoriales, se Reforma la Ley 181 de 1995 y el Decreto 1228 de 1995, y se dictan otras disposiciones.

**Ley 594 de 2000:** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

**Ley 607 de 2000:** Por medio de la cual se modifica la creación, funcionamiento y operación de las Unidades Municipales de Asistencia Técnica Agropecuaria, UMATA, y se reglamenta la asistencia técnica directa rural en consonancia con el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología.

**Ley 614 de 2000:** Por medio de la cual se adiciona la Ley 388 de 1997 y se crean los comités de integración territorial para la adopción de los planes de ordenamiento territorial.

**Resolución 1096 de 2000:** Por medio de la cual se adopta el reglamento técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico –ras.

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dicta otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

**Ley 633 de 2000:** Por la Cual se Expiden Normas en Materia Tributaria.

**Ley 632 de 2000:** Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142 y 143 de 1994.

**Decreto 302 de 2000:** Por la cual se reglamenta la ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

**Decreto 958 de 2001:** Por la cual se crea la comisión intersectorial de servicios públicos domiciliarios.

**Decreto 1537 de 2001:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno en las entidades del Estado.

**Ley 715 de 2001:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

**Ley 689 de 2001:** Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142 de 1994.

**Resolución CRA 151 de 2001:** Regulación integral de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo.

**Ley 732 de 2002:** Por la cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por el estrato asignado.

**Ley 753 de 2002:** Por la cual se modifica el artículo 143 de la Ley 136 de 1994.

**Ley 789 de 2002:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 975 de 2004, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 973 de 2005, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 2581 de 2007, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 2190 de 2009, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1160 de 2010.

**Ley 788 de 2002:** Por la Cual se Expiden Normas en Materia Tributaria y Penal del Orden Nacional y Territorial y se Dictan Otras Disposiciones.

**Decreto 1713 de 2002:** Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 - Gestión Integral de Residuos Sólidos.

**Ley 797 de 2003:** Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.

**Ley 810 de 2003:** Por medio de la cual se modifica la Ley 388 de 1997 en materia de sanciones urbanísticas y algunas actuaciones de los curadores urbanos y se dictan otras disposiciones.

**Ley 821 de 2003:** Por la cual se modifica el artículo 49 de la Ley 617 de 2000.

**Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 823 de 2003:** Por la cual se dictan normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

**Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones

**Resolución CRA 287 de 2004:** Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los servicios de acueducto y alcantarillado.

**Decreto 1013 de 2005:** Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Decreto 1227 de 2005:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998.

**Decreto 785 de 2005:** Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.

**Decreto-ley 760 de 2005:** Por el cual se establece el procedimiento que debe surtirse ante y por la Comisión Nacional del Servicio Civil para el cumplimiento de sus funciones.

**Decreto 1228 de 2005:** Por el cual se reglamenta el artículo 16 de la ley 909 de 2004 sobre las Comisiones de Personal.

**Ley 951 de 2005:** Por la Cual se Crea el Acta de Informe de Gestión de las Entidades Públicas.

**Ley 962 de 2005:** Ley Anti-tramites, la cual dicta normas para suprimir y reformar las regulaciones, trámites y procedimientos.

**Decreto 2539 de 2005:** Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los decretos ley 770 y 785 de 2005.

**Resolución CRA 353 de 2005:** Por la cual se presenta el proyecto de resolución “por la cual se establece la metodología de costos y las condiciones generales para el servicio de agua en bloque y se dictan otras disposiciones” y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector.

**Resolución CRA 351 de 2005:** Por la cual se establecen los regímenes de regulación tarifaria a los que deben someterse las personas prestadoras del servicio metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio de aseo de residuos ordinarios y se dictan otras disposiciones.

**Resolución CRA 352 de 2005:** Por la cual se definen los parámetros para la estimación del consumo en el macro de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

**Ley 1010 de 2006:** Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones de trabajo.

**Ley 1083 de 2006:** Por medio de la cual se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1066 de 2006:** Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1111 de 2006:** Artículo 470. Servicio gravado con la tarifa del veinte por ciento (20%). A partir del 1° de enero de 2007, el servicio de telefonía móvil está gravado con la tarifa del 20%.

**Ley 1114 de 2006:** Por la cual se modifica la Ley 546 de 1999, el numeral 7 del artículo 16 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 6o de la Ley 973 de 2005 y se destinan recursos para la vivienda de interés social. Vivienda, subsidios, interés social.

**Ley 1093 de 2006:** Por la cual se crean los literales e) y f) y un párrafo del numeral 2 del artículo 5o de la Ley 909 de 2004.

**Decreto 1575 de 2007:** Por la cual se establece el sistema para la protección y control de la calidad de agua para consumo humano.

**Ley 1148 de 2007:** Por medio de la cual se modifican las Leyes 136 de 1994 y 617 de 2000 y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1150 de 2007:** Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.

**Ley 1176 de 2007:** Sistema General de participaciones.

**Ley 1259 de 2008:** Por medio de la cual se instaure en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1259 de 2008:** Por medio de la cual se instaure en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 313 de 2008:** Por medio del cual se reglamentan parcialmente las Leyes 715 de 2001, 1122 de 2007 y 1176 de 2007.

**Ley 1283 de 2009:** Por la cual se modifican y adicionan el artículo 14 de la Ley 756 de 2002, que a su vez modifica el literal a) del artículo 15 y los artículos 30 y 45 de la Ley 141 de 1994. Participaciones, porcentajes.

**Ley 1289 de 2009:** Por medio de la cual se modifica el artículo 42 de la Ley 30 de 1971 y se dictan otras disposiciones. Deporte, impuesto, recaudo, destino.

**Ley 1341 de 2009:** Por la cual se definen principios y conceptos sobre sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones TIC.

**Ley 1294 de 2009:** Por la cual se modifica el artículo 30 de la Ley 1176 de 2007. Educación, sistema oficial, contratación.

**Ley 1296 de 2009:** Por medio de la cual se modifica el artículo 1o de la Ley 1148 de 2007.

**Ley 1431 de 2009:** Por la cual se definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se Crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1310 de 2009:** Mediante la cual se unifican normas sobre agentes de tránsito y transporte y grupos de control vial de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1368 de 2009:** Por medio de la cual se reforman los artículos 66 y 67 de la Ley 136 de 1994 y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1273 de 2009:** Por la cual se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones"

**Ley 1386 de 2010:** Por la cual se prohíbe que las entidades territoriales deleguen, a cualquier título, la administración de los diferentes tributos a particulares y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 4728 de 2010:** Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 3930 de 2010.

**Decreto 3930 de 2010:** Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley de 1979, así como el capítulo II del Título VI - Parte III Libro II del Decreto de ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1437 de 2011:** Por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1445 de 2011:** Por medio de la cual se modifica la Ley 181 de 1995, las disposiciones que resulten contrarias y se dictan otras disposiciones en relación con el deporte profesional.

**Ley 1448 de 2011:** Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Reglamentada por el Decreto Nacional 4800 de 2011. Reglamentada por el Decreto Nacional 3011 de 2013.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto 4632 de 2011:** Reglamentada parcialmente Ley 1474 de 2011.

**Ley 1480 de 2011:** Por Medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1483 de 2011:** Por medio de la cual se dictan Normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal para las Entidades Territoriales.

**Ley 1450 de 2011:** Por la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 4924 de 2011:** Por el cual se establecen reglas que adicionan la metodología para la distribución de los recursos provenientes de aportes solidarios en el otorgamiento de subsidios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

**Resolución CRA 543 de 2011:** Por la cual se establece la metodología para la actualización de tarifas de los servicios públicos domiciliarios de actividades complementarias y las actividades que realizan los prestadores de los mismos en los términos de la ley 142 de 1994.

**Resolución SSPD 20111300016175 de 2011:** Por la cual se modifica el proceso de convergencia hacia el modelo general de contabilidad para las empresas de servicios públicos en convergencia con los estándares internacionales de contabilidad e información financiera de aceptación mundial

**Ley 1506 de 2012:** Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de Servicios Públicos Domiciliarios de energía eléctrica, gas, combustible por redes, acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente a cualquier desastre o calamidad que afecte la población nacional y su forma de vida.

**Decreto 734 de 2012:** Reglamenta parcialmente Ley 1474 de 2011.

**Decreto 734 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1508 de 2012:** Por la cual Se establece el régimen jurídico de las Asociaciones Público-Privadas, se dictan normas orgánicas de presupuesto y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1523 de 2012:** Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1530 de 2012:** Por la cual se regula la organización y el funcionamiento del Sistema General de Regalías.

**Ley 1551 de 2012:** Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

**Ley 1562 de 2012:** Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

**Ley 1580 de 2012:** Por la cual se crea la pensión familiar.

**Decreto 2667 de 2012:** Por el cual se reglamenta la tasa retributiva por la utilización directa e indirecta del agua como receptor de los vertimientos puntuales, y se toman otras determinaciones

**Decreto 3050 de 2013:** Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

**Decreto 2981 de 2013:** Por la cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Resolución CRA 659 de 2013:** Por la cual se modifica la resolución número CRA 294 de 2004.

**Ley 1622 de 2013:** Estatuto de Ciudadanía Juvenil.

**Resolución SSPD 30865 de 2013:** Por la cual se establecen los términos y condiciones que las empresas de servicios públicos domiciliarios deben adoptar en su publicidad y se deroga la Resolución No. 658 de 1995.

**Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se Dictan otras disposiciones.

**Resolución CRA 688 de 2014:** Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana.

**Resolución 154 de 2014:** Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los planes de emergencia y contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2041 de 2014:** Por la cual se reglamenta el Título VIII de ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales.

**Decreto 2484 de 2014:** Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.

**Resolución CRA 720 de 2015:** Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico.

**Decreto 1077 de 2015:** Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector vivienda, ciudad y territorio.

**Decreto 1013 de 2015:** Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Ley 1083 de 2015:** Por medio de la cual se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 798 de 2010.

**Decreto 1082 de 2015:** Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de Planeación Nacional.

**Decreto 1072 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

**Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

**Ley 1753 de 2015:** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".

**Decreto 1906 de 2015:** Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1079 de 2015, en relación con el Plan Estratégico de Seguridad Vial.

**Resolución 631 de 2015:** Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 475 de 2015:** Por la cual se reglamenta el artículo 250 de la ley 1450 de 2011 y se dictan disposiciones.

**Decreto 1077 de 2015:** Decreto único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible.

**Decreto 1083 de 2015:** Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

**Ley 1776 de 2016:** Por la cual se crean y se desarrollan las zonas de interés de desarrollo rural, económico y social, Zidres.

**Decreto 415 de 2016:** Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública.

**Ley 1780 de 2016:** Por medio de la cual se promueve empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1796 de 2016:** Por la cual se establecen medidas enfocadas a la protección del comprador de vivienda, el incremento de la seguridad de las edificaciones y el fortalecimiento de la función pública que ejercen los curadores urbanos, se asignan unas funciones a la superintendencia de notariado y registro y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1166 de 2016:** Por medio del cual se regula el derecho de petición verbal.

**Ley 1801 de 2016:** Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.

**Ley 1804 de 2016:** Por la cual se establece la política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia de cero a siempre y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1811 de 2016:** Por la cual se otorgan incentivos para promover el uso de la bicicleta en el territorio nacional y se modifica el código Nacional de tránsito.

**Ley 1821 de 2016:** Por medio de la cual se modifica la edad máxima para el retiro forzoso de las personas que se desempeñan funciones públicas.

**Decreto 1310 de 2016:** Por el cual se modifica el Decreto 1079 de 2015, en relación con el Plan Estratégico de Seguridad Vial.

**Resolución CRA 750 de 2016:** Por el cual se modifica el rango de consumo básico.

**Resolución CRA 751 de 2016:** Por la cual se modifica la Resolución CRA 720 de 2015, por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que

deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo, se corrige un yerro y se dictan otras disposiciones.

**Resolución CRA 780 de 2016:** Por la cual se fija la tarifa de la Contribución Especial para la vigencia 2017 por concepto del servicio de regulación de agua potable y saneamiento básico y se dictan otras disposiciones.

**Resolución CRA 779 de 2016:** Por la cual se expiden los porcentajes de distribución del incremento en el costo de comercialización del servicio CCS, entre las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de no aprovechables y las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, cuando se presta esta actividad en el municipio y/o distrito.

**Resolución CRA 778 de 2016:** Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado.

**Resolución CRA 759 de 2016:** Por la cual se establecen los requisitos generales aplicables a los contratos que suscriban los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para el uso e interconexión de redes y para los contratos de suministro de agua potable e interconexión; se señala la metodología para determinar la remuneración y/o peaje correspondiente y se establecen las reglas para la imposición de servidumbres de interconexión.

**Resolución 1111 de 2017:** Estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes.

**Decreto 648 de 2017:** Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del sector de la Función Pública.

**Resolución 221 de 2017:** Por la cual se actualizan los costos de la suspensión, el corte, reinstalación y reconexión del servicio de acueducto.

**Resolución CRA 789 de 2017:** Por la cual se señalan los estándares de servicio, su gradualidad y se determinan medidas regulatorias que permitan la aplicabilidad y operatividad de las Asociaciones Público-Privadas - APP para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y sus actividades complementarias, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1508 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

### **3.3. MARCO LEGAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.**

Se presenta el marco legal de la Empresa de Servicios Públicos del municipio de Chía – EMSERCHÍA E.S.P.:

**Acuerdo 002 de 1997:** Por el cual se crea la empresa de servicios públicos de chía, se adopta su estatuto orgánico y se dictan otras disposiciones.

**Acuerdo 04 de 1997:** Por medio del cual se derogan los Acuerdos 018 de 1992 y 15 de 1996, se cambia la naturaleza jurídica y se adopta la estructura administrativa de la empresa de servicios públicos de chía “EMSERCHÍA E.S.P.

**Acuerdo 005 de 2015:** Por el cual se modifica la estructura organizacional y se crean unos cargos en la empresa de servicios públicos de chía “EMSERCHÍA E.S.P.”.

**Acuerdo 97 de 2016:** Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo: "si ... marcamos la diferencia" para la vigencia 2016 a 2019".

**Acuerdo 14 de 2015:** Por medio del cual se reforman los estatutos de la empresa de servicios públicos de chía “EMSERCHÍA E.S.P.”.

**Acuerdo 100 de 2016:** Mediante el cual se adopta la revisión general y ajustes al Plan de Ordenamiento Territorial – POT – del municipio de Chía, Cundinamarca, adoptado mediante Acuerdo No. 17 de 2000.

**Resolución 674 de 2015:** Por la cual se adopta el manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la empresa de servicios públicos de chía EMSERCHÍA E.S.P. y se derogan la resolución no 232 del 30 de mayo de 2015.

**Acuerdo 001 de 2013:** Por el cual se adopta el manual de procedimientos para la contratación en la empresa de servicios públicos de chía EMSERCHÍA E.S.P.

**Resolución 674 de 2015:** Por el cual se establece la planta de empleos.

**Acuerdo 005 de 2015 Incremento salarial Acuerdo 009 de 2017:** Por el cual se establece la escala de remuneraciones básicas mensuales para los empleos.

**Acuerdo 107 de 2016 Concejo Municipal Modificación Acuerdo 114 de 2017:** Por medio del cual se adopta el estatuto tributario para el municipio de chía, Cundinamarca.

**Resolución 606 de 2014:** Por medio del cual se conforma y reglamenta el comité coordinador del sistema de control interno, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones.

**Resolución 012 de 2017:** Por medio del cual se adopta el plan de bienestar social e incentivos laborales.

**Resolución 606 de 2014:** Por medio del cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.

**Resolución 139 de 2013:** Por medio de la cual se crea el comité interno de conciliación.

**Resolución 606 de 2014:** Por la cual se reglamenta el Sistema Integrado de Gestión Institucional, se crea el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.

**Resolución 606 de 2014:** Por el cual se adopta la norma técnica de calidad en gestión pública (ntcgp 1000:2009).

**Resolución 438 de 2017:** Por la cual se designan los representantes del nominador en el comité paritario de salud y seguridad en el trabajo – COPASST.

#### **4. ANÁLISIS FACTORES EXTERNOS.**

##### **4.1.1. Entorno político Nacional.**

La república de Colombia, según el artículo primero de la constitución política de 1991: *“es un Estado social de derecho en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”*.

Su sistema político es presidencial, donde el presidente es el jefe de Estado y jefe de gobierno, este se elige cada cuatro años mediante elección popular; actualmente el poder se divide en tres ramas; la rama ejecutiva, la rama legislativa y la rama judicial. El país se encuentra dividido en 32 departamentos y la capital es Bogotá D.C. Quien ejerce el cargo presidencial actualmente es, Juan Manuel Santos y el plan nacional de desarrollo vigente se titula: “Todos por un nuevo país: Paz, Equidad y educación”

En este se encuentran las bases para la ejecución de los proyectos de desarrollo en el actual período (2014-2018), allí los propósitos del gobierno se centrarán en tres ejes fundamentales que apuntan a las necesidades más urgentes del país, en primer lugar, la paz, que no es más que consolidar los acuerdos vigentes con las FARC-EP y establecer la mesa de negociación con el ELN. En segundo lugar, la equidad, cuyo objetivo es reducir los indicadores económicos desfavorables de Colombia como la pobreza y la desigualdad. Y, por último, la educación, cuya razón de ser es aumentar el acceso a esta en las zonas periféricas del país y mejorar la calidad de la misma.

A partir de ello, el entorno político nacional está determinado por la implementación de los acuerdos con las FARC-EP, el preludeo de cara a las elecciones presidenciales y legislativas del próximo año, los casos de corrupción y el amplio debate que esto ha generado en todo el país. Esta serie de coyunturas definirán el curso del país en todos los niveles gubernamentales, para entender cómo y por qué son importantes es pertinente trazar de forma amplia las características de cada uno de estos fenómenos.

El posconflicto se puede resumir en tres grandes pasos, Desmovilización, Desarme, y reintegración. Actualmente, los acuerdos se encuentran en la segunda fase, el desarme. El 13 de junio del presente año en la Elvira, Cauca; se entregó a la misión de verificación de las Naciones Unidas el segundo gran paquete de Armas que equivale al 30% de las armas totales de las FARC, a lo largo del desarme ya van el 60% de armas entregadas. Esto es de suma importancia, dado que los acuerdos avanzan conforme a lo pactado. En ese sentido los retos de cara a la siguiente fase tienen que ver con una serie de complejidades que presentaron en la desmovilización.

En primer lugar, la implementación de los acuerdos de La Habana con las FARC-EP han tenido complicaciones logísticas en los primeros pasos, la desmovilización ha tenido disidencias las cuales se han organizado en grupos armados captando las

principales actividades económicas que dejaron las FARC, como la minería ilegal y el narcotráfico. En ese sentido, Colombia se enfrenta a dinámicas de seguridad complejas, puesto que la existencia de estos grupos disidentes sumado a los grupos armados organizados (o GAO por sus siglas) ya existentes generan que el objetivo de los acuerdos y su implementación se mine por completo.

Consecuencia de las disidencias, es visible a corto plazo que nuevos focos de violencia surjan; violencia que por su carácter desordenado será indiscriminada contra la población civil a medida que estos grupos sigan aumentando su control territorial en las zonas donde, por las mismas dinámicas de desmovilización, queda un vacío de poder. Dicho de otro modo, la ausencia estatal sumada a la desaparición del grupo armado que hacía las veces de Estado en zonas periféricas del país es la oportunidad perfecta para que grupos armados organizados amplíen su control territorial en estas zonas donde existe, actualmente, un vacío de poder.

Ante este panorama, las dinámicas del conflicto y su curso dependen de la correcta implementación de los acuerdos en principio porque facilitaría la agenda política del Gobierno Nacional. Esto quiere decir, que todos los niveles de gobierno deben interactuar con esta coyuntura, fortaleciendo en primer lugar, todo el andamiaje social para que la población civil tenga menos incentivos de cooperar o incluso de enlistarse en los grupos armados organizados anteriormente mencionados, así, disminuir la probabilidad de crecimiento y segundo, fortalecer los mecanismos institucionales a nivel local para que sea más difícil para estos grupos ejercer cualquier tipo de control territorial.

Por otra parte, otro de los grandes retos de la implementación será la reintegración de los combatientes a la vida civil. Hay dos proyecciones frente a la reintegración, en principio el impacto que tendrá esta sobre los grandes cascos urbanos del país. Ello probablemente consecuencia de las condiciones rurales precarias y de los incentivos que los excombatientes puedan llegar a tener para quedarse en los cascos rurales. En ese sentido, tanto municipios, como veredas y corregimientos deben tener condiciones básicas como el acceso a servicios públicos y la garantía de que se puedan realizar actividades económicas y productivas. Esto requiere articular esfuerzos de multinivel para que el Estado emprenda proyectos de consolidación territorial en las zonas periféricas del país.

A partir de estos grandes retos, el prelude de las elecciones legislativas y presidenciales se ha caracterizado por polarizar el panorama político del país, en ese sentido, las principales fuerzas políticas del país se han encargado de establecer sus posiciones frente a los acuerdos, unos pretenden continuar con la implementación de estos y otros se han encargado de replantear la manera en que se está llevando a cabo la implementación.

Recientes encuestas presidenciales ubican a Germán Vargas Lleras como la principal intención de votos de los colombianos, sin embargo, la metodología y transparencia de estas encuestas se ha puesto en duda por diferentes sectores políticos. En este prelude, se han conformado alianzas interpartidistas, la alianza verde con un sector del polo democrático, la unidad nacional que aún no define sus posibles candidatos y el partido conservador con el Centro democrático que en las dinámicas electorales futuras pueden llegar a algún acuerdo por su proximidad ideológica.

Diversos análisis dan por sentado que tal es la polarización del país, que, de cara al próximo cuatrienio, la llegada a la presidencia depende de una gran coalición de partidos. Esto genera amplios problemas en cuanto a la gobernabilidad, el ejemplo ha sido claro en estos últimos 4 años, donde la Unidad Nacional en cabeza de Juan Manuel Santos carece de gobernabilidad por los compromisos partidistas. En efecto, el uso de puestos públicos para solventar los compromisos partidistas ha generado que estos círculos de poder se cierren cada vez más en la élite gobernante, lo cual, no da lugar al sistema de méritos.

En efecto esto también es una puerta para que las ramas del poder cubran los casos de corrupción entre sí, esa distribución desigual del poder implica una reducción paulatina de la división de poderes que, si bien está en lo formal, erosiona el correcto funcionamiento de la democracia en el país. Además de esto, se pueden poner en duda la efectividad de los mecanismos de frenos y contrapesos que se ejercen en las ramas del poder; el control político del poder legislativo al ejecutivo y el correcto funcionamiento de los órganos de control como la contraloría y la procuraduría sumado al papel de la justicia para denunciar y procesar casos de corrupción.

El índice de transparencia de las entidades públicas (ITEP)<sup>3</sup> creado por la Organización No Gubernamental (ONG) transparencia internacional, mira los aspectos fundamentales que generan un riesgo de que haya amplia corrupción en las entidades públicas tanto de orden nacional como de orden departamental y municipal. Este estudio se basa en tres indicadores, visibilidad, institucionalidad y control y sanción los cuales se ponderan para establecer niveles de riesgo de corrupción (Alto, Medio y Moderado) dentro del grupo de instituciones que tienen alto riesgo, se encuentran el Senado de la república con un promedio de 55.45 que lo ubica en el puesto 72 de las 75 entidades.

Así mismo la Agencia Nacional de Contratación y la Fiscalía General de la nación se encuentran dentro de este grupo de instituciones que presentan un alto riesgo de corrupción. El índice de transparencia es un buen punto de inicio para plantear las reformas institucionales y administrativas para modificar las prácticas que hacen que el riesgo de corrupción aumente. En primer lugar, la visibilidad tiene que ver con “la capacidad de la entidad para hacer públicas sus políticas, procedimientos y decisiones de manera suficiente, oportuna, clara y adecuada”<sup>4</sup>.

En segundo lugar, la Institucionalidad<sup>5</sup> se refiere a la “capacidad de una entidad para lograr que los servidores públicos y la administración en su conjunto cumplan con normas y estándares establecidos para los procesos de gestión”. Y, en tercer lugar, el control y la sanción<sup>6</sup> que hace referencia a “la capacidad para generar acciones de control y sanción mediante procesos internos, por acción de los órganos de control y espacios de participación ciudadana”.

Modificar los errores que puedan surgir en cualquiera de estos tres ejes puede ser útil para reducir el riesgo y aumentar la confianza en las instituciones. A nivel

---

<sup>3</sup> Resultados recientes disponibles en <http://indicedetransparencia.org.co/2015-2016/ITN/EntidadesNacionales>

<sup>4</sup> Definición dada por Transparencia por Colombia, una Organización no gubernamental que tiene como fin analizar los casos de corrupción y mirar que tan transparentes son las entidades públicas en Colombia. Recuperado de <http://indicedetransparencia.org.co/ComoSeHace>

<sup>5</sup> IBIDEM

<sup>6</sup> IBIDEM

nacional hace falta un control más activo por parte de la ciudadanía a las entidades públicas, sumado a mayor presión sobre los servidores que ocupan cargos de elección popular; dado que estos tienen una responsabilidad frente a sus electores. Ello es clave para fortalecer la democracia y hacer respetar los principios de la división de poderes.

En ese sentido, tanto las entidades de orden nacional como las de orden territorial debe incluir dentro de sus procesos de modernización estos factores de riesgo para aumentar la capacidad para aumentar la institucionalidad y ejercer controles y sanciones de manera efectiva. A pesar de que se haya adoptado reformas en cuanto a la visibilidad de las instituciones con las plataformas de gobierno en línea, aún hace falta explorar los otros factores que minan la confianza en las entidades públicas.

#### **4.1.2 Entorno político departamental.**

El departamento de Cundinamarca se ha caracterizado por ser uno de los departamentos más estratégicos en el territorio nacional, actualmente quien ejerce el cargo de gobernador es Jorge Emilio Rey y su plan de desarrollo 2016-2020; se titula “Unidos Podemos Más”. En este se establecen las bases para el desarrollo de Cundinamarca a partir de cuatro ejes temáticos: Cundinamarca 2036, Tejido social, Competitividad sostenible y, por último, Integración y gobernanza.

En primer lugar, la visión Cundinamarca 2036 pretende plantear una guía para el desarrollo del departamento hasta el 2036. Una de las grandes apuestas de esta visión es la educación, con base en ello, se han planteado una serie de estrategias para impulsar un desarrollo integral en todo el territorio cundinamarqués. Estos se plantearon de conformidad con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, y cada componente de los programas responde a uno de esos objetivos.

El segundo eje se titula Tejido Social, cuyo enfoque es la familia y el fortalecimiento de este núcleo social. Ello responde a una serie de problemas que se presentan en el departamento, índices críticos como desnutrición, violencia intrafamiliar, acceso a la salud, entre otros. A partir de esto la gobernación ha planteado una serie de programas que buscan disminuir estos problemas adversos, ello incluye ampliar el marco de acción de la gobernación en los municipios más vulnerables.

El tercer eje, titulado Competitividad sostenible, tiene su justificación en las necesidades del departamento frente al desarrollo económico. Si bien, Cundinamarca, es uno de los departamentos más desarrollados de Colombia aún hace falta mejorar su competitividad frente a otros; para ello, la inversión en tecnología e innovación es una de las prioridades de la gobernación. Esto se traduce en la inversión en capital humano para gestionar y traspasar el conocimiento con el fin de generar proyectos de tecnología.

Por último, el cuarto eje, integración y gobernanza, cuyo principal objetivo es identificar herramientas administrativas que permitan integrar todos los programas para brindar soluciones integrales a las grandes problemáticas del departamento. Esto también pretende involucrar más a la comunidad con la administración departamental, para ello, la gobernación ha buscado integrar estrategias de

posicionamiento a nivel nacional como la asociatividad regional junto con diálogos constantes con los municipios dentro del territorio cundinamarqués.

En este sentido, las administraciones municipales deben buscar cooperar de la mano con la gobernación, dado que el éxito de estos planes depende de la capacidad que estas tengan en buscar soluciones en conjunto. Esto responde a las innovaciones que se han venido estableciendo en torno a la descentralización, allí las gobernaciones deben tener un papel más activo en la solución de las problemáticas de los territorios.

#### **4.1.3 Entorno político Municipal.**

##### ***Información tomada del Diagnóstico Municipio de Chía Plan de desarrollo municipal 2016-2019.***

#### **Participación Ciudadana**

“La participación ciudadana es fundamental para los procesos públicos y la alcaldía de Chía viene desarrollando instrumentos que permitan cada día más la interacción la ciudadanía, entre ellos se tiene el Presupuesto Participativo, mecanismo que logra que la comunidad decida la inversión de los recursos públicos. Para el año 2016 se deberán desarrollar dos ejercicios pilotos, uno el área urbana y otro en un sector rural.

#### **Participación ciudadana en el Plan de Desarrollo**

- Para la formulación del Plan de Desarrollo se contó con la participación de 1669 personas en las veredas y las zonas urbanas del municipio, para la participación ciudadana se planteó siguiente metodología:
- Convocatoria: Esta se llevó a cabo a través de los siguientes medios:
- Página de la alcaldía municipal [www.chia-cundinamarca.gov.co](http://www.chia-cundinamarca.gov.co).
- Página Web de Facebook Alcaldía de Chía
- Invitación mediante oficio, correo electrónico y llamadas telefónicas
- Volantes informativos entregados a la comunidad en general
- Cuñas publicitarias emitidas en la Emisora Luna Estéreo.
- Boletines de prensa en el programa radial Buen Día Chía.
- Perifoneo por los diferentes sectores del Municipio.

#### **Desarrollo de las mesas de trabajo**

Se plantearon mesas de trabajo de acuerdo con las cuatro (4) dimensiones establecidas para la construcción del plan.

La comunidad eligió la mesa de su interés para participar de acuerdo con las temáticas planteadas por dimensión

Se procedió a escuchar las propuestas y necesidades de la comunidad en presencia de los funcionarios delegados de la administración. Estas propuestas quedaron incluidas en el formato de recolección de información diseñado para la actividad.

La comunidad delegó un participante de cada una de las dimensiones para presentar la relatoría de los temas primordiales identificados, ante el señor Alcalde y los funcionarios de la administración. Se presentó saludo y exposición de las cuatro (4) dimensiones del Plan de Desarrollo por parte del señor alcalde Leonardo

Donoso Ruíz a la comunidad asistente Finalmente, el relator delegado expuso ante la comunidad participante y los funcionarios de la administración, el resumen de los puntos centrales abordados en la mesa de trabajo correspondiente.

En las mesas se registró una participación de 1669 personas, de los cuales 797 el (47.8%) fueron hombres y 872 el (52.2%) mujeres. Se destaca la participación de la comunidad en el área rural con un 61% mientras que en el área urbana fue del 39%. La mayor participación de la comunidad se encuentra a partir de los 29 años, representando un (51%) el rango entre 29-59 años, y seguido del Adulto Mayor con un (26%).

Del total de la comunidad asistente el 3% corresponde a las personas con alguna discapacidad. La comunidad víctima del conflicto represento el 2% del total de los asistentes. Igualmente se convocó a los diferentes grupos poblacionales y aunque la asistencia de la comunidad Afro, Indígena y Gitano fue reducida, las mesas de trabajo los involucraron. De la totalidad de la población asistente a las mesas de trabajo, el 49% (820 personas) tienen algún tipo de empleo.

Igualmente se desarrolló una jornada de trabajo con infancia, niñez, adolescencia y juventud, de la cual se registraron entre Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes 136 asistentes, de los cuales 27 no se encuentran actualmente estudiando; resaltando que el 22% (6 adolescentes) corresponde a jóvenes entre la edad comprendida entre los 12-17 años.

## **Temáticas abordadas en las mesas de participación ciudadana**

### **Dimensión desarrollo integral social**

<p>EDUCACIÓN</p>	<p>La comunidad solicitó: rutas escolares, convenios con empresas privadas y papelerías para adquirir útiles escolares en menor costo, jornada de bachillerato nocturno, incentivos económicos para estudios de calidad superior (Becas, FOES), educación de calidad para evitar la deserción escolar, fortalecer el bilingüismo, realizar convenios con el SENA para mejorar el proyecto de vida de los estudiantes, talleres para los padres de familia, grupos de apoyo para los padres de familia, Implementación de la jornada única, priorizar la nivelación y el aprovechamiento del tiempo libre, ampliar la cobertura de la alimentación escolar para incluir a los estudiantes de bachillerato, mejorar la alimentación y promover hábitos saludables, capacitación en informática, formación en valores, mayor oferta de carreras universitarias en la universidad Cundinamarca, mejorar y dotar las bibliotecas del sector, iniciar procesos de capacitación del Icfes con antelación, un proyecto de manzana estudiantil, mantenimiento a las redes eléctricas e internet, dotar a los colegios de muebles y enseres adecuados, unificar las sedes escolares, cambiar la metodología de clases en los colegios, docentes que fomenten la inclusión y solución de conflictos en el ambiente escolar, profesionales en psicología para las diferencias que se presentan en el ambiente escolar, establecer un clima de confianza y comprensión entre los docentes y alumnos, estimular a docentes y a alumnos en sus tareas cotidianas, implementar programas de alfabetización para los adultos mayores, implementar modelos tecnológicos e innovadores, reestructurar el salario de los docentes, implementar educación artística en el pensum educativo de los colegios, adecuar modelos de educación a los estudiantes con discapacidad, fortalecer proyectos agropecuarios desde los colegios, crear instituciones que apoyen a personas con extra edad, capacitar y preparar a los maestros en temas novedosos, apoyar los estudiantes con habilidades (artísticas, culturales, deportivas y musicales), regresar las instalaciones de la biblioteca a la comunidad, apoyar a los estudiantes de formación técnica y tecnológica, construir una plataforma digital de capacitación y formación para la comunidad del municipio, realizar mantenimiento de las instalaciones de los Colegios, Talleres o cursos de manejo de finanzas, Enfermerías en los Colegios, crear un banco de proyectos que incentive la participación de estudiantes en la investigación de proyectos, espacios para los jóvenes en la emisora comunitaria, auxilio de transporte para estudiantes universitarios y mejorar el sistema de preparación para las pruebas saber 11. El Resguardo Indígena solicita la construcción del PEC (Plan Educativo Comunitario) malla curricular y su implementación.</p>
------------------	---

<p style="text-align: center;">SALUD</p>	<p>La comunidad solícito: Un centro de salud, campañas de prevención, campañas y charlas de prevención de consumo de sustancias psicoactivas, implementar programas de recuperación en el consumo de sustancias psicoactivas, manejar los vectores y malos olores del sector por actividades pecuarias, piscícolas y de guardería canina, jornadas de esterilización canina y felina, adopción de mascotas, campañas de vacunación para niños, madres gestantes y adultos mayores, afiliación al sistema de salud subsidiado para la población vulnerable, brigadas conjuntas a la población, mejorar la atención en salud del Hospital San Antonio y la Clínica Chía, contar con especialistas en las instituciones hospitalarias del municipio, mejorar la calidad en la prestación de los servicios brindados por las EPS, un programa de control de animales en estado de abandono, existencia de puestos de salud cercanos y de carácter público, mayor presencia de gestores de salud en el municipio, revisar los pagos y salarios de los profesionales en la salud, una adecuada atención médica a la población discapacitada e infantil, vigilar las obras públicas inconclusas que generan consecuencias de salud en los habitantes, ayudas en implementos ortopédicos y atenciones específicas a las familias con personas en condición de discapacidad, las Gestoras de Salud deben sistematizar las visitas domiciliarias, acciones de atención terapéutica, diagnósticos efectivos en personas con discapacidad, fortalecer el censo de discapacidad según la patología de esta población, promover programas de Promoción y Prevención de Salud Sexual, realizar capacitación al servicio médico y paramédico ante posibles sucesos de desastres naturales, ampliar la atención médica de nivel I y II para el volumen poblacional actual, un mecanismo que facilite el traslado de pacientes a las diferentes instituciones hospitalarias, crear convenios con instituciones de salud en la cual se les de tratamiento especial a las personas con trastornos psiquiátricos, conductores para utilizar las ambulancias del hospital, realizar capacitaciones a los usuarios en derechos y deberes del servicio de salud.</p> <p>La comunidad perteneciente al Resguardo Indígena solicita: la implementación de un programa para solucionar los problemas sanitarios, la prevención en salud, la utilización de medicinas alternativas que contribuyen en las áreas de Salud</p>
<p style="text-align: center;">DESARROLLO SOCIAL Y CULTURA</p>	<p>La comunidad solícito: Fortalecer y ampliar la cobertura de los jardines sociales del municipio y que estos sean regulados por el ICBF, cursos y talleres culturales, Innovar en nuevos cursos culturales a los cuales pueda acceder la población desplazada y estos puedan ser certificados, descentralizar las actividades y cursos realizados por la casa de la cultura, programas de esparcimiento para jóvenes, programas productivos para el adulto mayor a través de la creación de cooperativas y asociaciones, brindar el transporte a los grupos que quieren o son invitados a presentarse fuera del municipio. Continuar los Proyectos y Programas Sociales, prestar el servicio de transporte y personal especializado para los programas de desarrollo social, priorizar las necesidades y tradiciones de los habitantes del municipio, programas del adulto mayor sean descentralizados, incluir a la comunidad LGTBI y al Resguardo Indígena en los diversos programas del municipio, sede para las personas en condición de discapacidad, crear centros interactivos sociales, realizar convenios con las empresas locales que apoyen las acciones encaminadas de la Secretaría de Desarrollo Social, potencializar las muestras culturales, incentivar en la comunidad una cultura ciudadana, elaborar un censo de los lugares patrimoniales, históricos y culturales, una escuela de bellas Artes calificada, dar a conocer a nivel nacional e internacional los talentos explotados desde la casa de la cultura, organizar y fortalecer los procesos artesanales iniciados, bajo una identidad cultural, crear un pasaporte cultural para el adulto mayor, capacitaciones por parte de diferentes entidades (artesanías de Colombia, SENA, taller 5, universidad de la sabana y otros).</p> <p>El Resguardo Indígena indica la necesidad de desarrollar nuevos convenios y programas para el fortalecimiento de los actos culturales en su comunidad.</p>

<p style="text-align: center;"><b>DEPORTE Y RECREACIÓN</b></p>	<p>La comunidad solícito: Creación de escenarios deportivos, descentralizar el IMRD, hacer un mayor uso de los escenarios deportivos, jornadas de aeróbicos y actividades deportivas que involucren a la población, realizar torneos intraveredales o sectoriales, incentivar a participar la población infantil en diferentes deportes, mejorar las premiaciones e implementos deportivos, capacitaciones para que los organizadores y comités deportivos brinden una mejor información a la ciudadanía, más entrenadores deportivos, transporte para el envío de los niños al IMRD o a los diferentes centros deportivos, construir nuevos Centros Deportivos, desarrollar programas y estrategias para incentivar a los jóvenes y adultos para el aprovechamiento del tiempo libre, habilitar los espacios deportivos con máquinas, baños y canchas, apoyar económicamente los programas deportivos y los clubes deportivos del municipio, apoyar económicamente a los deportistas del nivel local, nacional e internacional, promocionar la conformación de deportistas del municipio, promoción de deportes, mantenimiento a los escenarios deportivos, implementación de más deportes y elementos deportivos, ampliar la cobertura para el programa supérate, interacción deportiva de los Colegios oficiales y privados, uniformes que identifiquen a los deportistas.</p> <p>El RI solicita el fortalecimiento de proyectos de recreación y deporte de la comunidad Muisca.</p>
<p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO ECONÓMICO</b></p>	<p>La comunidad solícito: comercializar los productos artesanales realizados por los adultos mayores, crear convenios con empresas privadas con el fin de que realicen la formación académica y preparen a los jóvenes a la vida laboral, posicionar al municipio turísticamente, conformar un libro resaltando los monumentos e historia del municipio, incentivar desde las instituciones educativas el turismo (formación de guías turísticos), crear microempresas y asociaciones para obtener recursos para la comunidad del municipio, realizar proyectos y capacitaciones como la compra de semillas orgánicas y naturales producidas por los agricultores de las veredas y el sector, implementar programas de inclusión laboral y productiva a la población en condición de discapacidad, acercamiento con las empresas públicas y privadas para que les den oportunidad a los jóvenes recién egresados de realizar sus prácticas e iniciar una vida laboral, dar a conocer la bolsa de empleo de la alcaldía a los pequeños, medianos y grandes empresarios, apoyar a los artesanos para que puedan realizar exhibición y venta de sus productos, señalar los lugares turísticos, promocionar las empresas locales, sus productos y servicios, motivar la asociación y construcción de empresas en el municipio con la marca Chía, capacitar a todos los pequeños productores en temas de emprendimiento y demás indispensables para su labor, crear cadenas productivas satelitales, realizar convenios con las empresas del municipio para diseñar una ruta turística del municipio, incluir laboralmente a las personas en condición de discapacidad y generarles espacios de capacitación, capacitaciones de emprendimiento a mujeres cabeza de familia, desarrollar la feria campesina, generar una política pública que regule a los pequeños productores, garantizando su sostenibilidad en el tiempo, regulación a las entidades prestadoras de servicios turístico, generar ferias empresariales y ruedas de negocios con participación del sector financiero como opción de financiación, hacer uso de la oferta educativa del SENA, en horarios accesibles a pequeños y medianos empresarios y crear parques de recreación que potencialicen los ingresos del municipio.</p>

### Dimensión Local y Regional

<p style="text-align: center;"><b>INFRAESTRUCTURA</b></p>	<p>La comunidad solícito: alumbrado público y extensión del mismo, ciclo rutas, peatonales, mantenimiento de anillos veredales, ampliación de vías, pavimentación y repavimentación de vías, terminación de obras inconclusas (jardines sociales, edificaciones), construcción de la troncal del Cerro, construcción de salones comunales y jardines infantiles, terminación de obras de los jardines sociales, remodelación de la infraestructura de las I.E.O para poder albergar más estudiantes, cubiertas de los espacios deportivos, construir caminos veredales, adquirir nuevos predios veredales para la construcción de escenarios deportivos, construir espacios viales para la población discapacitada, construcción de parques, delimitar bahías y zonas de parqueo, puentes peatonales, mantenimiento de escenarios públicos (pisos, techos, mallas, etc.), mejorar la infraestructura del ancianato, construcción de alcantarillado de aguas lluvias, sede para los programas de discapacidad, reductores de velocidad, reubicación del matadero, terminal de transportes y la plaza de mercado, recuperación de vías aledañas al restaurante Andrés carne de res, arreglo de las cámaras ubicadas en el Parque Ospina, mejorar la infraestructura de la Casa de la Cultura, adecuación de rampas para discapacitados, adecuación y mantenimiento de los laboratorios de las Instituciones Educativas.</p> <p>El Resguardo Indígena solicita la ayuda para construir 6 kilómetros de placa huella, en las tres fases correspondientes.</p>
---	---

TRANSPORTE Y MOVILIDAD	<p>La comunidad solícito: Incremento de rutas de transporte, rutas de transporte circular con un solo pago del pasaje, regulación de tarifas en el servicio de transporte público, campañas educativas para los ciclistas, señalización para evitar alta velocidad de los vehículos y motos, regulación de tránsito de carga pesada que atraviesa las veredas y el casco urbano, construcción e implementación de un plan movilidad para el municipio y la comunidad indígena, semaforización, controles de tránsito que ayuden a evitar la ocurrencia de accidentes, planeación vial, extender los horarios de las rutas de transporte urbano e intermunicipal, crear patrullas escolares de apoyo de tránsito, establecer un sistema de movilidad comparado al SITP, incentivar el uso de la bicicleta en áreas urbanas, con obsequios como cascos, chalecos y reflectores, fomentar el día de la bicicleta tres veces al año, programa de cultura de ciudadana sobre la movilidad, crear zonas azules y amarillas, control en las vías barriales, veredales y sectoriales, nuevos peajes en el Municipio, prohibir el ingreso de camiones de carga pesada y buses escolares al parque Ospina debido a que ocasionan daños al alumbrado público, control sancionatorio con los vehículos piratas como automóviles y camionetas ya que los agentes de tránsito conocen donde se parquean para prestar su servicio, capacitaciones continuas a conductores y peatones.</p>
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	<p>La comunidad solícito: subsidios de mejoramiento de vivienda en lote propio, agilidad y revisión de procesos en la legalización de construcciones de vivienda, subdivisiones, servidumbres, y demás, ajustes al POT a la realidad y necesidades de la comunidad, socialización del POT, articular el POT con el Plan de Desarrollo, elaborar fichas normativas del POT, nueva estratificación priorizando la actividad agrícola del municipio, nomenclaturas para la vereda, adoptar medidas para evitar la conurbación de los municipios vecinos, aprobación de nuevos proyectos de vivienda, establecer las áreas de cesión por parte de los urbanizadores, revisar las cesiones de las constructoras del municipio, limitar las zonas industriales, revisión de los proceso del uso de suelo en la implementación de locales comerciales, destinar sitios para moteles, crear curadurías urbanas, reforzar y mejorar la infraestructura existente del campo urbanístico del municipio.</p> <p>El RI manifiesta que la oficina del IDUVI según la ley deberá entregar a esta comunidad 100 subsidios de vivienda y solicitan el apoyo de la administración para construir una aldea muisca en el municipio</p>

## Dimensión Ambiente Natural

MEDIO AMBIENTE. AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	<p>La comunidad solicitó: Trabajar de la mano con las empresas recicladoras y fundaciones del municipio, apoyo de la empresa Emserchía-E.S.P. en la limpieza de las veredas, barrios y sectores, ampliar el servicio de recolección de basura especialmente a aquellos sectores donde no pueden ingresar los vehículos (Recolectores de basura), reducir las tarifas del servicio de alcantarillado de los sectores que no lo poseen, instalación de nuevas tuberías de alcantarillado, limpieza continúa de los vallados y recuperación de los mismos, comparendos ambientales para aquellos habitantes que no cumplen la normatividad, fomentar desde las instituciones educativas el cuidado del medio ambiente y capacitación en la clasificación de basuras, construir franjas ambientales Thomas Van Der Hammen Trabajar de la mano con la empresa de servicios Emserchia-Esp en jornadas de limpieza del sector, aumentar el control sanitario, revisar los vertimientos y los malos olores, resolver definitivamente el conflicto de los servicios públicos en los límites entre Chía- Cajicá por el sector de Puente Peralta, controles de tránsito y operativos ambientales con la CAR, campañas de cultura ciudadana, socializar con la comunidad el Proyecto de la PTAR, aumento para la presión de agua, reglamentar la limpieza y encerramiento de lotes desocupados, mantenimiento de los árboles que crecen cerca y sobre la vía, identificación de vertimientos de aguas negras y aplicar las sanciones pertinentes, protección y conservación de la quebrada honda, tomar medidas en la contaminación visual por vallas publicitarias, reubicación de la planta de sacrificio o mejoramiento tecnológico de la misma, educación de la cultura ciudadana en la recolección de heces de las mascotas, cuidar la reserva de agua de la vereda Yerbabuena, limpieza y mantenimiento del Rio Frio y los jarillones, instalación de contenedores, crear un acueducto regional, una compostera municipal, recuperación de zonas Reforestadas y de protección.</p>
---	--

## Dimensión político institucional

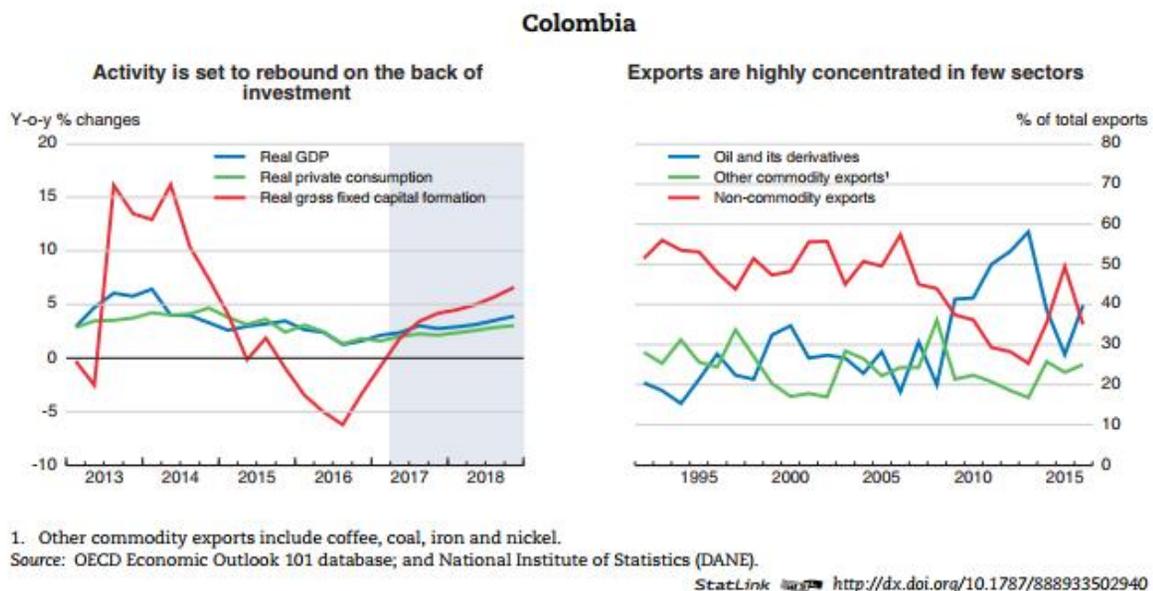
<p>CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</p>	<p>La comunidad solícito: CAIS móviles atendiendo la existencia de micro tráfico en el municipio, más presencia de la policía por cuadrantes y de policía especializada para la realización de operativos debido al incremento de acciones delincuenciales y conformación de pandillas en este sector, de estos operativos depende la credibilidad de la comunidad en la institución policial; se deben arreglar e incrementar las cámaras de vigilancia, alarmas comunitarias, mejorar la iluminación y realizar la poda de árboles para restringir los sitios vulnerables para la comunidad. Los establecimientos de comercio (Venta de licores) no cuentan con documentos de funcionamiento y sin control en los horarios, además, hacen invasión del espacio público; es evidente el incremento de consumo de sustancias psicoactivas; es esencial la creación de hogares de paso, y realizar programas con el IMRD y el DARE, para involucrar a los niños, adolescentes y jóvenes en actividades de esparcimiento en su tiempo libre.</p> <p>Falta de seguridad en las I.E.D. a la entrada y salida de los estudiantes por venta y aumento de consumo de sustancias psicoactivas. En el parque el Paraíso falta vigilancia y ampliación de horarios, por lo que la administración municipal debería hacerse cargo de este parque. En muchos sitios rurales del municipio se hacen depósitos de escombros por la falta de control y vigilancia. Conformaron una asociación del divino niño, cobraron y no cumplieron. Hay apertura de establecimientos sin control, se presentan riñas en el barrio y no se hace el sellamiento para los negocios que incumplan las normas; se identificaron problemas de Violencia Intrafamiliar y Embarazo en adolescentes. La apertura de pricemart aumenta el flujo de personas y hace más visible y vulnerable el sector. Realizar controles por parte de la policía en sitios como el terminal de transportes, bares, parques, y sitios de concurrencia de jóvenes, los cuales se han convertido en locales de comercio de droga, además, se debería brindar mayor seguridad en las rutas de transporte público y taxis. Dotación de transporte (bicicletas, motos y patrullas) las 24 horas para la policía y sus auxiliares. Dotación de radios inteligentes a las JAC para enlazar este medio de comunicación con la policía y la oficina de cámaras del municipio. Castigo y cárcel a las personas dedicadas a las labores de microtráfico. Promover campañas de la denuncia efectiva ciudadana para adelantar las acciones legales pertinentes. Buscar un dialogo entre la comunidad y la policía para determinar porque no llegan a tiempo cuando son requeridos. Realizar toque de queda para los menores de edad. Invasión del espacio público por comerciantes que en ocasiones ponen en duda su labor, porque pareciera que se dedican a labores delincuenciales de hurto. Incremento de atracos dentro y fuera de los locales comerciales.</p> <p>Crear una UPJ. Ventas ambulantes. La Casa de justicia no atiende casos de abandono, maltrato en hogares sociales, ICBF. Se ha incrementado en el municipio los temas de menores infractores. Se ha incrementado la población desplazada. Problemáticas de familias disfuncionales, donde hay violencia intrafamiliar, consumo de alcohol y sustancias. Conciencia ciudadana para el uso de las ciclo rutas del municipio, falta capacitación para el uso de las mismas.</p> <p>El R.I solicita la creación de un grupo de carabineritos, guardabosques y un método de articulación de comunicación en los casos de convivencia ciudadana con comisarías de familia y demás entes que involucren esta comunidad. Solicitan acompañamiento y reporte mensual de los casos de convivencia ciudadana con los entes encargados.</p>
<p>GOBIERNO PARTICIPATIVO</p>	<p>La comunidad solícito: No existe actualmente un buen canal de comunicación en las familias que residen en estos sectores, lo que ocasiona que las nuevas familias del sector no sean activas en escenarios de participación. Solicitan la implementación del presupuesto participativo en los sectores veredales fomentando así la participación ciudadana y espacios de democracia. Fomentar líderes escolares y comunitarios del sector. Los profesionales de la comunidad deben ser invitados a participar de los diferentes procesos realizados por la administración municipal. El R.I identifica la necesidad construir programas de sensibilización para los funcionarios de la alcaldía en derechos de los pueblos indígenas, la construcción de políticas públicas, y la implementación de una subsecretaría de asuntos étnicos para mejorar la atención de los indígenas en el municipio y fortalecer el plan de vida de esta comunidad. Ejercer controles respectivos a los funcionarios creando cultura ciudadana. Realizar esfuerzos desde la oficina de participación ciudadana para buscar el bien general y no el particular generando así transparencia y credibilidad en la administración pública.</p> <p>Capacitación para la población de adulto mayor en políticas públicas. Es fundamental que las Juntas de Acción Comunal sean más activas en los diferentes sectores del municipio. Apoyo permanente de la OPC para CONSTRUIR CIUDAD CON LOS DE LA CIUDAD, a través del respaldo de las JAC, en capacitación, contratación, etc. Socialización a la comunidad y agremiaciones comerciales sobre leyes y normas, municipales, nacionales y regionales. Retomar programas en las Instituciones Educativas que incentiven la Participación Ciudadana. Hacer un seguimiento a la policía que como funcionarios públicos cumplan con las normas establecidas y respeten los derechos e integridad de los ciudadanos. Realizar un verdadero seguimiento a las veedurías ya que la mayoría no cumplen con su función de velar por el bien social. Informar a la comunidad a través de los recibos de los servicios públicos para obtener mayor cobertura informativa. Se propone al gobierno participativo realizar una revisión de la tabla para el pago de los impuestos de industria y comercio para este gremio. Faltan más espacios de participación para la población vulnerable</p>

<p>BUEN GOBIERNO</p>	<p>La comunidad solícito: mayor agilidad en las respuestas de los oficios radicados ante la administración. Fortalecer la seguridad del sector, contando con el apoyo de la ciudadanía y la policía. En Innovación Tecnológica se requieren una mejor cobertura de red inalámbrica en las instituciones educativas. La comunidad indígena requiere una buena comunicación entre las instituciones del gobierno nacional, departamental y local con las autoridades indígenas. Retomar la oficina de catastro que existía en el municipio. Generar un observatorio inmobiliario. El impuesto predial quedó muy costoso después de la actualización catastral (incluyendo los lotes de engorde); solicitan descuentos o alivios tributarios y una oficina del IGAC en Chía para que revise cada caso y las soluciones que se pueden dar. Las Urbanizaciones de sopo no pagan impuesto al Municipio y están haciendo uso de la vía. Realizar seguimiento como uso de suelo y verificar que los establecimientos cumplan con ello ya que existen casas utilizadas como hoteles u hospedajes. No hay incentivos adecuados para el pago de impuesto de los agricultores. Crear una mesa de concertación entre hacienda, Planeación y secretaria de educación con el régimen especial para analizar los impuestos que maneja el municipio y conocer cesiones, delineamientos, ICA, impuesto predial, para proyectar una mejor planeación. La ocupación del espacio público en especial los andenes por parte de carros y comerciantes.</p>
--------------------------	---

## 4.2. ANÁLISIS ENTORNOS ECONÓMICOS

### 4.2.1 Entorno económico Nacional.

La economía colombiana ha sufrido una ralentización debido a factores externos y a una reforma tributaria que distó de ser una solución para el déficit fiscal. Esto trajo consigo una menor inversión, un aumento de las tasas de interés y, sobre todo, una inflación cuyo manejo fue complejo. El informe de la OCDE<sup>7</sup> (junio de 2017) donde se analizan las proyecciones de los países que aspiran a una membresía, ha establecido que a lo largo del presente año y el siguiente el desempeño económico de Colombia mejorara por una mayor inversión.



En ese sentido, la influencia de factores tales como los acuerdos de paz, un aumento de los precios del petróleo y el inicio de las grandes obras de infraestructura en la inversión; generarán un impacto positivo en el desempeño económico colombiano. Otros indicadores también muestran un mejor balance, entre ellos, el ajuste de la economía a la caída de los precios de los “commodities” vía exportaciones de productos distintos a los commodities, como los bienes

<sup>7</sup> <http://www.oecd.org/eco/outlook/economic-forecast-summary-colombia-oecd-economic-outlook-june-2017.pdf>

manufacturados. Así como se puede ver en los siguientes gráficos<sup>8</sup>, el porcentaje de las exportaciones ha equilibrado los bajos precios del petróleo y de sus derivados, así como también, los bajos precios del café, el carbón, el hierro y el níquel. Así, las proyecciones de la formación de capital, con respecto al producto interno bruto real y al consumo privado también indican un aumento paulatino de la inversión. Junto con esto, medidas de regulación tales como la reforma tributaria tenían como fin reducir el vacío fiscal que ha dejado el aumento del gasto por parte del Estado. Estas medidas, son medidas de contracción que generan una reducción de la inversión (entendida también como consumo) y subió las tasas de desempleo en el 2016 y 2017. A partir de estas reacciones a la reforma tributaria, el banco de república intento bajar poco a poco las tasas de interés a medida que controlaba la inflación por la devaluación del peso colombiano.

Esta medida, ha logrado tener resultados positivos en tanto que ha mejorado la inversión; además de esto, las tasas de desempleo y la desigualdad son indicadores que generan inestabilidad puesto que, a largo plazo, reducir los efectos de estos en la economía resulta complejo. Para la OCDE, reducir la tasa de desempleo y la desigualdad debe ser una de las prioridades de Colombia de cara al futuro. El informe concluye que el 2017 y el 2018 se caracterizarán por ser años de crecimiento económico, sin embargo, hay incertidumbre con respecto a las externalidades y el entorno económico en el cual está Colombia; por lo cual, ello requiere medidas macro fiscales responsables para reducir el déficit el cual tiene Colombia actualmente.

Este panorama económico, también requiere que se emprendan proyectos de inversión en los territorios y que haya un manejo más responsable de los recursos públicos. Junto con esto, es indispensable reducir la corrupción dado que, según el contralor general, Edgardo Maya<sup>9</sup>, esto les cuesta a los colombianos 50 billones de pesos al año. Una cifra que podría ser utilizada para reducir la pobreza, mejorar el sistema de salud y aumentar el presupuesto destinado a la educación.

#### **4.2.2 Entorno económico departamental.**

El departamento de Cundinamarca es uno de los departamentos más importantes del país dado que su participación dentro de la configuración del Producto Interno Bruto (PIB) nacional es significativa. Actualmente, la región genera junto con Bogotá D.C. el 30% del PIB total<sup>10</sup>. Esto se debe a que Cundinamarca cuenta con una buena infraestructura vial, múltiples vías de acceso y una geografía diversa que permite que sectores como la industria y el sector agrícola tengan un buen desempeño.

---

<sup>8</sup> Tomados del informe de la OCDE, junio de 2017, disponible para su revisión en <http://www.oecd.org/eco/outlook/economic-forecast-summary-colombia-oecd-economic-outlook-june-2017.pdf>

<sup>9</sup> Información tomada de <http://www.eltiempo.com/justicia/delitos/precio-de-la-corrupcion-en-colombia-61749>

<sup>10</sup> Cifra tomada del Balance económico de la cámara de Comercio de Bogotá sobre la región de Bogotá-Cundinamarca del 2016.

Esta región además es 1 de las 5 regiones más atractivas para los negocios, dado que tiene un amplio potencial en términos comerciales y para el sector servicios. Según la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) la sectorización de las actividades económicas en Cundinamarca se divide de la siguiente forma<sup>11</sup>:

**Tabla 2.** Participación de los sectores productivos de Bogotá y Cundinamarca - 2015

Sector económico	Distribución del PIB del región	Participación de cada actividad de la región en su respectivo PIB nacional
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2,2%	11,1%
Minas y canteras	0,4%	1,6%
Industria manufacturera	10,4%	29,7%
Electricidad, gas y agua	3,0%	27,5 %
Construcción	5,1%	21,9%
Comercio, reparación, restaurantes y hoteles	14,5%	37,5%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7,7%	33,6%
Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas	29,6%	46,2%
Actividades de servicios sociales, comunales y personales	16,0%	32,7%
Producto interno bruto	100%	30%

Aquí es visible, que la participación del sector servicios es muy amplia y esto se debe al potencial empresarial que tiene la región. Esta región concentra el 29% de las empresas en Colombia, la diversidad de la composición de los sectores económicos resulta ser atractivo en términos de inversión dado que el potencial económico de Cundinamarca dista de depender exclusivamente de alguno de los sectores anteriormente mencionados.

En ese sentido la economía departamental se ha venido diversificando, cuenta con una amplia gama de sectores productivos lo cual facilita el desarrollo equilibrado y la prevención de riesgos económicos derivados de la dependencia a un solo sector. Allí destacan dos regiones en particular, la región sabana centro y sabana occidente dada su cercanía con la capital y la importancia de los municipios que las componen. Esta cercanía, cada vez más desdibujada por el crecimiento de Bogotá, ha generado que las regiones limítrofes se desarrollen cada vez más por el aumento de las urbanizaciones y la necesidad de ampliar la capacidad para proveer los diferentes servicios.

Esto ha generado la creación de nuevos clústeres económicos como Chía, Mosquera, Cajicá, Zipaquirá, Funza, entre otros, dada la importancia comercial que tienen y el crecimiento acelerado de la población por la llegada de nuevas urbanizaciones.

<sup>11</sup> IBID

### 4.2.3. Entorno económico municipal.

#### **Información tomada del Diagnóstico Municipio de Chía Plan de desarrollo municipal 2016-2019**

“En el período 2012 - 2015 los Ingresos Totales presentaron una tasa de crecimiento nominal del 14.9%, así durante el cuatrienio se dio satisfactorio cumplimiento a las metas de recaudo ambiciosamente fijadas, en virtud de lo cual el Municipio logró su re categorización en la vigencia 2016 a Primera Categoría, que con las estrategias implementadas además se garantiza su sostenibilidad y permanencia.

Así, los logros alcanzados responden al gran esfuerzo fiscal que realizó la Administración Municipal para incrementar los ingresos propios a través de estrategias como la aprobación del Estatuto Tributario, la actualización catastral, el fortalecimiento de la cultura tributaria, la habilitación para el pago on-line de los diferentes tributos, la recuperación de cartera, entre otros. De modo que, a diciembre de 2015, Chía sumó ingresos efectivos por \$235.456 millones, lo que permitió superar en 11 puntos porcentuales el recaudo efectivo de la vigencia”.

## 4.3. ANÁLISIS ENTORNO SOCIAL

### 4.3.1 Entorno Social Nacional.

#### **Información tomada de “Bases del Plan de Desarrollo nacional 2014-2018, Departamento Nacional de Planeación”**

Los últimos 10 años los programas sociales de Colombia se han enfocado en la reducción de la pobreza y la desigualdad. Aunque se han logrado bastantes avances en esos esfuerzos todavía existen retos de cara al mejoramiento de las condiciones sociales del país.

“Colombia ha logrado avances sin precedentes en materia de equidad y reducción de la pobreza, particularmente en el periodo 2010-2014. En efecto, en este período el coeficiente de Gini se redujo de 0,56 a 0,539, la tasa de pobreza presentó una reducción de 10 puntos porcentuales, al pasar de 39% a 29,3%, al tiempo que la pobreza extrema cayó de 12,3% a 8,4%. Esto significó que salieran 2,4 millones de personas de la pobreza y 1,5 millones de la pobreza extrema.” **(Extraído de Bases del Plan de Desarrollo nacional 2014-2018, Departamento Nacional de Planeación<sup>12</sup>)**

A pesar de que las cifras muestren reducciones importantes siguen siendo cifras altas que posicionan a Colombia como uno de los países más desiguales del mundo y donde la pobreza estructural no se ha logrado reducir del todo. Ello, también constituye una oportunidad para solidificar las políticas sociales que están vigentes. Por otra parte, la prioridad debe ser consolidar la política social en los territorios ya que, en las regiones más periféricas aún se presentan altos índices de pobreza.

“En los departamentos también se observan amplias diferencias, destacándose los niveles de incidencia de la pobreza en Chocó (63,1%), Cauca (58,4%), La Guajira (55,8%) y Córdoba (51,8%), muy por encima del promedio nacional (30,6%), en

---

<sup>12</sup> <https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/prensa/bases%20plan%20nacional%20de%20desarrollo%202014-2018.pdf>

contraste con Bogotá, Cundinamarca y Santander que registran incidencias inferiores al 20%. Lo mismo ocurre con la pobreza extrema ya que, por ejemplo, Chocó y Cauca presentan incidencias superiores al promedio nacional (9,1%) en 26,5 p.p. y 19,3 p.p., respectivamente.” **(Extraído de Bases del Plan de Desarrollo nacional 2014-2018, Departamento Nacional de Planeación)**

Estas desigualdades en los territorios generan dificultades en la implementación de los programas sociales, teniendo en cuenta que la pobreza en la mayoría de casos se debe a diferentes fenómenos. Esto genera que no se pueda establecer una política social homogénea, así como un trabajo mucho más minucioso de la mano con las gobernaciones y los territorios. Consecuencia de ello, la eficiencia de las políticas sociales es mucho menor porque requiere una capacidad administrativa mucho mayor y, a su vez, destinar una mayor cantidad de recursos para las zonas periféricas.

A esto se añade, que el fortalecimiento de las condiciones de los hogares y la movilidad social depende de una estrategia de reducción desempleo, junto con condiciones de vivienda óptima para que los hogares puedan acumular sus ingresos. Esto tiene que ver con el desarrollo del capital humano para mejorar las condiciones laborales y la permanencia en las mismas. A partir de ello, la educación juega un papel importante, el acceso a la educación primaria, secundaria, técnica y universitaria sigue siendo una de las grandes prioridades para reducir la desigualdad y la pobreza.

#### 4.3.2 Entorno Social Municipal.

##### **Información tomada del Diagnóstico Municipio de Chía Plan de desarrollo municipal 2016-2019**

El Municipio de Chía tiene como prioridad establecer un tejido social estable, para mejorar las condiciones generales de la población del municipio. En este sentido, la administración municipal ha emprendido programas que tienen como fin atender las necesidades básicas de la población para reducir la pobreza y la desigualdad. Estos programas se pueden resumir en la implementación de la política pública “Chía Ciudad con inclusión social”

“Esta política pública social busca la garantía y bienestar de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adulto mayor, población en condición de discapacidad, mujer y género en el municipio y tiene como objetivo brindar las condiciones sociales, económicas y políticas para garantizar los derechos de la población y el ejercicio pleno de la ciudadanía, priorizando acciones para lograr el bienestar social bajo el principio de la corresponsabilidad.

Para su implementación se establecieron las siguientes acciones:

GRUPO POBLACIONAL	LÍNEA ESTRATÉGICA	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN
		Reduciendo la mortalidad y mejorando la atención en Salud.	Atención integral y oportuna para los menores de cinco años en los hospitales e IPS del Municipio de Chía. Desarrollar acciones intersectoriales, interinstitucionales y con la comunidad para alcanzar la cobertura universal del SGSS en menores de 18 años.
		Prevención activa en aspectos que	Desarrollar acciones Intersectoriales, Interinstitucionales, alianzas público- Privadas y con la comunidad para reducir la incidencia de consumo de sustancias Psicoactivas en menores de 18 años. Brindar orientación a los menores de 18 años y sus familias detectadas como consumidores de sustancias psicoactivas

1. PRIMERA INFANCIA, INFANCIA Y ADOLESCENCIA	DERECHO A LA VIDA Y LA SALUD.	afectan la salud de niños, niñas y Adolescentes.	(incluido alcohol y tabaco), que soliciten el apoyo de la administración municipal. Realizar el AIEPI clínico en todas las IPS´s del municipio de Chía priorizando atención oportuna y preventiva en EDA-IRA.
		Nutrición efectiva para niños, niñas y adolescentes.	Implementar estrategia transversal para promover la lactancia materna y los buenos hábitos alimentarios como factor preponderante de la nutrición de los niños /niñas y vínculo afectivo.
			Garantizar una nutrición adecuada en instituciones educativas oficiales para reducir la incidencia de la obesidad en los adolescentes.
			c. Fortalecer el programa de apoyos alimentarios a niños y niñas de 0 a 2 años y madres gestantes que requieran apoyo nutricional.
			Desarrollar estrategias transversales, acordes con los objetivos de la Política de Seguridad alimentaria aprobada en el municipio según la resolución 1467 de abril 15 del 2014.
	TODOS ESTUDIANDO, JUGANDO Y CON AFECTIVIDAD RESPONSABLE.	Espacios y ofertas de calidad en educación	Garantizar los espacios físicos adecuados para la ampliación de la cobertura de los niños y niñas en los Centros de desarrollo integral temprano para la atención integral a la primera infancia.
			Fortalecer las acciones para garantizar el acceso y atención integral, especialmente para los niños y niñas de cero a dos años, dando mayor cobertura y atención especializada.
			Implementación del proceso de calidad para la educación inicial en el municipio de manera que se brinde apoyo, monitoreo y seguimiento a los servicios de atención a primera infancia, en instituciones públicas y privados.
			Lograr la totalidad de instituciones educativas oficiales con jornada complementaria, que permita el uso apropiado del tiempo libre de niños, niñas y adolescentes.
			Implementar plan de formación y cualificación para mayor calidad en la educación inicial.
Promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes generando corresponsabilidad de la familia en el proceso formativo y hacer el seguimiento pertinente por parte de profesionales.			
Más espacios de recreación y cultura para garantizar el desarrollo de	Incentivar en niños, niñas y adolescentes el cuidado y ornato de las estructuras deportivas, parques y zonas de esparcimiento en el tiempo de ejecución de la política. Implementar, actividades recreativas y deportivas de atención de tiempo libre a través de metodologías participativas en el tiempo de ejecución de la política.		
		niños, niñas y adolescentes	Construir infraestructura deportiva y de recreación especialmente en el área rural, para aumentar cobertura de infantes y adolescentes con buen uso del tiempo libre, en el municipio.
			Oferta institucional de Programas culturales y artísticos para niños, niñas y adolescentes en situación de vulneración de derechos como parte de proceso de restablecimiento de derechos.
			Fortalecer el Programa de cultura para la primera infancia fomentando el acercamiento a las manifestaciones artísticas.
			Fortalecer el Programa de matrogimnasia para garantizar el sano desarrollo psicomotriz de los menores de primera infancia.
	EMPODERANDO A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PARA LA INCIDENCIA HACIA EL PROGRESO	Participación de niños, niñas y adolescentes	Fortalecer en las Instituciones Educativas proyectos de democracia y derechos en el tiempo de ejecución de la política.
			Empoderar a todos los niños, niñas y adolescentes como agentes de cambio en los espacios de participación mediante el desarrollo de Semilleros participativos en el tiempo de ejecución de la política.
			Diseñar y ejecutar Programas de formación permanente para que los niños, niñas y adolescentes fortalezcan la comunicación asertiva.
	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN AMBIENTES	Familias protectoras	Mantener y fortalecer la escuela de familia como estrategia intersectorial en la que se promuevan la consolidación del cuidado asertivo, disciplina positiva, manejo de la afectividad y las pautas de crianza mediante encuentros pedagógicos con la participación de las familias, infantes, adolescentes priorizando los que tienen procesos en comisarías de familia.
			Vinculación a actividades culturales, recreativas y deportivas de los niños, niñas y adolescentes detectados como trabajadores y actividades perjudiciales para prevenir la reincidencia en esas

	SANOS Y PROTEGIDOS.	Rechazando el trabajo infantil y cualquier actividad perjudicial	Apoyar las acciones del Comité de Erradicación de Trabajo infantil, para coordinar acciones interinstitucionales que garanticen el acceso de los niños identificados como trabajadores, en educación y uso adecuado del tiempo libre. Garantizar a las familias de niños, niñas y adolescentes identificados como trabajadores el acceso a servicios sociales para prevenir la
--	---------------------	--	---

## Juventud

GRUPO POBLACIONAL	LÍNEA ESTRATÉGICA	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN
JÓVENES	DERECHO A LA VIDA Y A LA CONVIVENCIA PACÍFICA	Restitución de Derechos	Promover la activación de rutas efectivas de restablecimiento de derechos cuando estos sean vulnerados.
			Realizar acciones de prevención de la violencia, sensibilización sobre temas de Derechos Humanos, ley de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006) y Estatuto de Ciudadanía Juvenil (Ley 1622 de 2013) a la Fuerza Pública y la comunidad en general.
			Garantizar seguridad de los Jóvenes cuando se practiquen actividades culturales y deportivas en horarios nocturnos.
	DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA VIDA DIGNA DE LOS JÓVENES Y SU FORMACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO.	Jóvenes estudiando	Garantizar la permanencia de todos los jóvenes del municipio en la educación secundaria mediante acciones que permitan concientizarlos sobre la importancia de la educación en la vida actual, y, por otro lado, que les faciliten las condiciones para su tránsito en el sistema educativo
			Implementar modelos educativos flexibles que permitan el acceso de los jóvenes desescolarizados y en extra edad que no se encuentran vinculados al sistema educativo
			Garantizar el funcionamiento del Fondo para la Educación Superior del municipio
			Garantizar la continuidad y ampliar convenios con entidades públicas y privadas para el acceso a la Educación Superior.
RECONOCIMIENTO DE LA SALUD INTEGRAL COMO	Jóvenes de Mente Sana	Fortalecer los Programas institucionales de prevención primaria, secundaria y terciaria en consumo de SPA (Sustancias Psicoactivas)	

	DERECHO FUNDAMENTAL DE LAS Y LOS JÓVENES		Mejorar los Programas para la detección de casos de jóvenes en riesgo de suicidio, para su acompañamiento psicosocial.
		Salud Sexual y Reproductiva	Fortalecer las estrategias de acceso efectivo al reconocimiento de los derechos y deberes Sexuales y Reproductivos, mediante la capacitación en las instituciones educativas del Municipio.
			Generar planes de acción desde las instituciones públicas para la Promoción de deberes y derechos Sexuales y Reproductivos que lleguen a la población joven del municipio.
			Promover la prevención del embarazo adolescente, mediante el diseño de una estrategia que haga énfasis en los proyectos de vida de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, la permanencia escolar y la culminación del ciclo educativo, y el logro de familias funcionales, según los lineamientos del CONPES SOCIAL 147 o el documento de política social vigente.
		Aseguramiento	Generar estrategias para realizar brigadas de aseguramiento para garantizar que todos los jóvenes se encuentren afiliados al sistema de salud
			Generar una estrategia de divulgación en los medios de comunicación del municipio la promoción del derecho a la seguridad social en salud.
	FOMENTO DE LA IDENTIDAD, DIVERSIDAD Y PLURALIDAD DE LAS EXPRESIONES CULTURALES DE LAS Y LOS JÓVENES	Dignificación Juvenil	Implementar actividades y acciones como festivales juveniles, Programas en medios de comunicación entre otras que les permita a las y los jóvenes indistintamente a su identidad, incluirse en espacios de la vida social del municipio, dignificándose como sujetos de derecho, evitando prejuicios, proyectando una imagen real de las diferentes manifestaciones identitarias de las culturas y subculturas juveniles.
			Generar actividades culturales entorno al reconocimiento de la historia del Municipio que generen sentido de pertenencia en los Jóvenes.
	DERECHO AL EMPRENDIMIENTO JUVENIL Y AL TRABAJO EN CONDICIONES DIGNAS Y JUSTAS.	Generación de Empleo	Generar acciones institucionales que permitan mejores condiciones para el acceso al mercado laboral de los jóvenes Garantizar las condiciones óptimas para la implementación de la Ley de Primer Empleo en el Municipio
		Emprendimiento	Fomentar en los jóvenes la formación en emprendimiento y creación de empresa Garantizar las condiciones para el desarrollo de iniciativas de emprendimiento y creación de empresas juveniles.
	ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN Y DEMOCRÁTICA DE LOS JÓVENES	Espacios de participación	Además de los espacios consagrados en la Ley 1622, el Municipio fomentará espacios de participación formal e informal como los medios de comunicación dentro de los que se cuentan Programas radiales y medios escritos exclusivamente para jóvenes
			Garantizar los espacios físicos para el desarrollo de Programas y actividades de los jóvenes como escuelas de liderazgo juvenil entre otras.
	Iniciativas Juveniles	Fortalecer el Programa de acompañamiento y financiamiento para la ejecución de proyectos e iniciativas de grupos y organizaciones juveniles en las áreas de Medio Ambiente, Ciudadanía y Participación y Aprovechamiento de Tiempo Libre, convivencia, resolución pacífica de conflictos.	

## Adulto Mayor

GRUPO POBLACIONAL	LÍNEA ESTRATÉGICA	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN
ADULTO MAYOR	DESARROLLO SOCIAL INTEGRAL	Atención Integral Al Adulto Mayor	Garantizar la continuidad de los Programas y proyectos dirigidos al adulto mayor que se desarrollan hasta la fecha de aprobación de esta política, incrementando la cobertura anualmente, como lo son la descentralización del centro vida a través de un programa de alimentos para adultos mayores con vulnerabilidad económica y acompañamiento terapéutico en casa.
			Caracterización e identificación de la población total adulto mayor priorizando a través de Indicadores Base las problemáticas que afecten a la población objeto, para la consecuente intervención a través de acciones expresadas en Programas, planes y proyectos que garanticen sus derechos.

			Fortalecer mediante capacitación y financiamiento los proyectos productivos para la inclusión socio laboral del adulto mayor.
			Fortalecer la red de apoyo familiar y comunitario, grupos de autoayuda y asociaciones descentralizadas con prioridad en atención de la población adulto mayor maltratada física, verbalmente, en procesos de viudez, situaciones de abandono, que garantice diferentes aspectos de bienestar en esta población.
			Implementar un modelo flexible de educación de acuerdo con los requerimientos y procesos del adulto mayor teniendo en cuenta el proceso normal de envejecimiento y vejez.
			Implementar un modelo de vigilancia y control desde el Comité Gerontológico que evalúe el cumplimiento de los planes, Programas y proyectos dirigidos a los adultos mayores.
	SALUD PARA EL ADULTO MAYOR	Adulto Mayor Saludable	Garantizar a la población adulto mayor el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud, con criterios de calidad, oportunidad y accesibilidad.
			Generar estrategias de inclusión y atención en procesos de Promoción y Prevención en Salud.
			Garantizar la evaluación, seguimiento y control del estado físico, mental y nutricional de la población adulto mayor del Municipio de Chía.
			Adoptar, implementar y ejecutar un Sub-Programa de Salud Territorial dirigido a la población adulto mayor, que incluyan acciones para mejorar la salud oral de los adultos mayores.
			Garantizar la continuidad del 100% de los adultos mayores beneficiarios del régimen en salud.
		Detección De Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNT).	Adoptar, implementar y ejecutar acciones de detección oportuna y tratamiento de enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT) en las instituciones promotoras de salud.
			Garantizar la prestación integral de servicios de salud en condiciones de equidad, oportunidad, disponibilidad y, no discriminación.
			Capacitaciones, campañas y jornadas saludables dirigidas a adultos mayores, familiares y/o cuidadores en los diferentes sectores geográficos del Municipio.
	PROTECCIÓN SOCIAL	Adulto Mayor Sin Vulneración	Fortalecer y priorizar el apoyo psicosocial y jurídico para el acompañamiento a la población adulto mayor con enfermedades, con énfasis en la población adulto mayor con sospecha y/o diagnóstico de patología mental.
			Descentralizar en los diferentes sectores geográficos del Municipio los servicios jurídicos y psicosociales de acompañamiento de las personas mayores.
		Centro Día	Descentralizar en los diferentes sectores geográficos del Municipio los servicios, talleres y actividades diseñados y dirigidos a los adultos mayores, con jornada de servicios que cubran el tiempo en el que se encuentran solos en casa.
		Productos Y Servicios Con Acceso Y Uso Para Todos	Beneficios para las personas mayores que mejore el acceso y disminución de costos en servicios como transporte y actividades lúdico – recreativas y de entretenimiento, con prioridad en la población adulto mayor inmersa en la pobreza extrema.
			Fomentar el cumplimiento de la regulación normativa existente a favor de los beneficios de los adultos mayores en los procesos de atención preferencial.
	SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA EL ADULTO MAYOR	Plan De Seguridad Alimentaria	Evaluar y realizar seguimiento del estado nutricional de los adultos mayores del Municipio, implementando acciones para mejorar el nivel nutricional de esta población.
			Desarrollar un Programa de Comedor Comunitario a nivel municipal que contribuya a mejorar el consumo de alimento mediante el suministro de una ración alimentaria diaria para adultos mayores en condiciones de desplazamiento, vulnerabilidad y extrema pobreza.
			Coordinar desde la Administración Municipal acciones integrales e intersectoriales que faciliten el mejoramiento de la situación alimentaria y nutricional de la población adulto mayor, constituyendo el espíritu y marco adecuado para una eficaz implementación de la Política Pública de seguridad alimentaria del Municipio.
Garantizar la continuidad y ampliación de cobertura anual del Programa de atención domiciliar que comprende la entrega del complemento alimentario, kit			

			de aseo, mitigando el índice de pobreza en la población adulto mayor.
	ENVEJECIMIENTO ACTIVO	Adecuación Y Creación De Entornos Saludables Y Accesibles Para El Sano Esparcimiento	Garantizar espacios no competitivos destinados al uso del tiempo libre a través de actividades intergeneracionales saludables, recreo-deportivas, productivas propias de la población adulto mayor, articulando los Programas de recreación a nivel municipal, promoviendo en el adulto mayor interés y preocupación por su autocuidado, autonomía y mejoría de la calidad de vida.
			Implementar subprogramas lúdicos, recreativos y deportivos descentralizados para las personas mayores que focalice la promoción de hábitos saludables, espacios de encuentro, organización y participación ciudadana, a través del desarrollo de acciones que les permitan mantener un auto concepto en términos de productividad y participación dentro de la sociedad y núcleo familiar.
			Fortalecer los sitios incluyentes donde se desarrollen encuentros intergeneracionales que potencialicen la creatividad y el uso de tiempo libre, aprovechando aportes de las experiencias y vivencias de las personas adultas mayores que resalten sus capacidades.
			Promover inclusión social de los adultos mayores en los diferentes espacios de participación.
	CULTURA DEL ENVEJECIMIENTO	Todos Envejecemos	Formar a la población en general como actores de una sociedad que envejece y que por lo tanto respeta y entiende las diferentes capacidades de cada grupo poblacional.
			Promover en la sociedad joven y adulta la tenencia de una propia vivienda, con el goce de los respectivos beneficios que esta adquisición trae, limitando la indigencia y las situaciones de desamparo al momento de convertirnos en adulto mayor.
			Capacitar en el reconocimiento de capacidades y habilidades a la población adulto mayor, familia y/o cuidadores para que su etapa productiva no se limite a las labores en el hogar y al cuidado de los niños.
			Implementar campañas que eliminen toda forma de discriminación, maltrato, abuso y violencia en los adultos mayores, dirigidas a toda la sociedad, especialmente a las empresas prestadoras de servicios como salud y transporte.
			Diseñar y adecuar entornos físicos bajo los Principios de Diseño Universal, dando lugar a entornos equiparables, de uso flexible, simples e intuitivos, perceptibles, tolerantes al error, que exijan un mínimo esfuerzo, con un tamaño y espacio que permitan el acceso y el uso por todas las personas.

## Discapacidad

GRUPO POBLACIONAL	LÍNEA ESTRATÉGICA	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN
DISCAPACIDAD	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD A LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD	Acceso y accesibilidad a la salud	Garantizar que todas las personas con discapacidad se encuentren afiliadas al sistema de salud, en el tiempo de ejecución de la política
			Garantizar la adecuada atención en salud de las personas con discapacidad, mediante el Diseño e implementación de acciones dirigidas a generar calidad en la prestación de servicios de salud para esta población.
			Garantizar el acceso a ayudas técnicas y/o tecnológicas necesarias para la habilitación y rehabilitación integral en salud de las personas con discapacidad, mediante estrategias de articulación para gestionar este tipo de ayudas.
			Garantizar el acceso a procesos de habilitación y rehabilitación a la población con discapacidad mediante el fortalecimiento de estrategias de Rehabilitación Basada en la Comunidad (RBC) que incluyen atención domiciliaria.
		Cobertura en Salud	Aumentar la cobertura en atención de las personas con discapacidad mental, mediante la articulación pública, privada, institucional e intersectorial garantizando la atención de emergencia a la población psiquiátrica

			Promover Programas de salud sexual y reproductiva que vayan dirigidos a la población con discapacidad y cuidadores que sean accesibles a la misma.	
		Promoción del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPcD):	Garantizar la caracterización del 100% de las personas con discapacidad del municipio de Chía, mediante la promoción del sistema de RLCPcD, haciendo de este un requerimiento para acceder a Programas de salud, sociales, culturales y educativos dentro del municipio.	
GARANTIZAR EL DERECHO A LA PROTECCIÓN SOCIAL	Protección Social		Garantizar una atención oportuna a las personas con discapacidad a quienes se les vulneran sus derechos, mediante la Generación de una ruta de acción clara y definida de apoyo y seguimiento, en casos de maltrato o abuso a personas con discapacidad, con su pertinente divulgación.	
			Fortalecer la asistencia jurídica para el apoyo, gestión y reconocimiento de los derechos de la población en condición de discapacidad en el tiempo de ejecución de la Política.	
	Inclusión laboral		Promover la autonomía económica de personas en condición de discapacidad, familias o cuidadores a través de la creación de nuevas unidades productivas y el fortalecimiento de las ya existentes.	
			Aumentar la oferta laboral para personas con discapacidad por parte de las empresas del municipio mediante entrega de incentivos a las empresas municipales que realicen procesos de inclusión laboral exitosos y el fomento de nuevas oportunidades laborales.	
			Garantizar la continuidad de los procesos de capacitación, para mejorar habilidades de trabajo en las personas con discapacidad y sus cuidadores.	
			Fortalecer el Programa de Inclusión Laboral y desarrollo económico de personas con discapacidad y sus cuidadores mediante la formación laboral, la gestión con empresas privadas y la ampliación de coberturas de personas incluidas laboralmente.	
	Acompañamiento a las familias		Promover el fortalecimiento de los talleres de "cuidando cuidadores" que se han venido implementando en el municipio en el marco de la estrategia de RBC.	
			Dar continuidad al proceso de formación y participación de líderes comunitarios buscando empoderar a la población en la búsqueda de soluciones a sus necesidades.	
			Garantizar la continuidad de la entrega subsidios alimentarios y/o económicos que buscan minimizar la situación de vulnerabilidad de las familias de personas en condición de discapacidad.	
			Generar acciones o estrategias que propendan por el fortalecimiento de Programas de apoyo a las familias de personas con discapacidad.	
	FOMENTAR EL ACCESO Y PERMANENCIA EDUCATIVA CON CALIDAD	Educación inclusiva y especializada		Diseñar e implementar acciones interinstitucionales que permitan acceso, y permanencia de la población con discapacidad del municipio para brindar procesos educativos adecuados mediante la implementación de metodologías flexibles acordes a cada una de las necesidades.
				Diseñar e implementar acciones interinstitucionales que permitan la atención a la población en condición de discapacidad del municipio, brindando procesos educativos de inclusión de acuerdo con sus necesidades y capacidades.
			Diseñar la política pública en educación incluyente que se constituya como complemento de esta política.	
Atención Integral			Garantizar la continuidad de los Programas de atención especializada integral con permanencia como apoyo a las instituciones educativas para la atención de niños, niñas y adolescentes con dificultades de aprendizaje y en condiciones de discapacidad.	
Acuerdos Interinstitucionales			Promover convenios con instituciones técnicas, tecnológicas y de educación superior que desarrollen procesos de formación académica	
GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN ACTIVIDADES RECREATIVAS,		Adecuación de espacios		Garantizar espacios descentralizados de integración deportiva y recreativa para personas con discapacidad mediante el fortalecimiento de estrategias dirigidas a este fin.
			Garantizar espacios físicos adecuados que permitan el desarrollo de habilidades, destrezas deportivas y recreativas para personas con discapacidad.	

	LÚDICAS, DEPORTIVAS Y CULTURALES.	Aprovechamiento del tiempo libre y promoción de la cultura	Generar acciones institucionales que garanticen el efectivo ejercicio de los derechos culturales de la población en condición de discapacidad del municipio, mediante el Aumento de la oferta incluyente de Programas culturales y artísticos.	
	PARTICIPACIÓN EFECTIVA E INFLUYENTE		Medios de Participación y visualización	Fomentar estrategias para la generación de material cultural, televisivo, teatral y otras actividades en formatos accesibles para la población con discapacidad, garantizándoles el acceso a la información en bibliotecas, entidades culturales, escenarios artísticos y culturales
				Crear estrategias dirigidas a fomentar el desarrollo de expresiones artísticas en las personas con discapacidad donde se incluya la entrega de estímulos a los creadores y gestores culturales en condición de discapacidad.
		Garantizar la continuidad de los espacios de participación ciudadana mediante el Fortalecimiento del comité de discapacidad como sujeto político de derecho, para que sea esté, el principal ente de control en el diseño, implementación, seguimiento y veeduría de la política pública en discapacidad durante todo el tiempo de implementación de la política		
		GARANTIZAR EL ACCESO EN IGUALDAD DE CONDICIONES AL ENTORNO FÍSICO, INFORMATIVO, COMUNICATIVO Y AL TRANSPORTE	Comunicación efectiva	Apoyar y articular todas las acciones con las entidades civiles de personas con discapacidad y cuidadores del municipio.
				Fomentar acciones que garanticen el acceso de la población con discapacidad a la información, implementando el uso de herramientas ya existentes para esto en la biblioteca municipal.
				Implementar estrategias de formación en canales comunicativos alternos dirigido a docentes y funcionarios públicos.
			Adecuación de infraestructura	Promover la divulgación de la información mediante el uso de canales comunicativos alternos.
				Implementar acciones que garanticen el acceso de todas las personas con discapacidad a todos los entornos físicos del municipio mediante la elaboración e implementación de un plan de acción de accesibilidad en el primer año de ejecución de la política.
				Garantizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad universal en las nuevas construcciones, mediante la inclusión de criterios de aprobación que garanticen la accesibilidad de personas con discapacidad a los espacios públicos.
	Vivienda	Garantizar la adecuación progresiva de la infraestructura pública del municipio, priorizando la de los espacios donde se desarrolla el Programa de Discapacidad de la Alcaldía.		
		Implementar acciones que permitan a las personas con discapacidad en condición de pobreza acceder a viviendas dignas, mediante la adecuación de criterios de selección acordes para esta población en proyectos de vivienda de interés social o prioritario.		

## Mujer y Género

GRUPO POBLACIONAL	LÍNEA ESTRATÉGICA	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN
MUJER Y GENERO	TRANSFORMANDO CULTURA Y CONSTRUYENDO PAZ	Mujer transformando cultura y construyendo paz	Identificar los conflictos sociales, culturales, económicos que afectan a las mujeres con el fin de generar aprendizajes en la resolución de los conflictos desde la paz como cultura de transformación.
			Orientar formación a las mujeres mediante talleres y cursos que promuevan una cultura de no violencia en el hogar, cultura de paz en comunidad, la participación ciudadana y el conocimiento de los derechos humanos.
		Diversidad Sexual con Respeto e Igualdad	Formación permanente a las entidades públicas y privadas en temas asociados a la diversidad sexual buscando promover el respeto y la prevención de la violencia hacia el sector LGTBI.
			Favorecer el reconocimiento y garantía de derechos del estado y la sociedad hacia la población LGTBI. Crear una estrategia de atención permanente a población en diversidad sexual orientada a la asesoría jurídica y acompañamiento psicosocial.

	ECONOMÍA Y GÉNERO	Mujeres con Autonomía Económica	Garantizar la implementación de proyectos institucionales de acompañamiento a iniciativas de emprendimiento desarrolladas por mujeres.
			Crear un plan de capacitación institucional a empresas sobre normas de protección del derecho al trabajo, salud laboral y ocupacional, mecanismos judiciales de protección y disminución de prácticas discriminatorias de género.
			Garantizar la creación de unidades productivas de alimentos de consumo diario para contribuir con la política pública de seguridad alimentaria del Municipio.
	PARTICIPACIÓN POLÍTICA Y TOMA DE DECISIONES	Mujeres que participan	Apoyar la conformación de una escuela de liderazgo con enfoque de género para las Mujeres de Chía.
			Garantizar el apoyo para el funcionamiento del Consejo Consultivo de Mujer y Género y de sus diferentes proyectos.
			Promover la participación de mujeres campesinas, afrocolombianas, indígenas, con discapacidad, niña y joven en los diferentes espacios de participación.
	SALUD Y DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	Mujeres Con Aseguramiento	Implementar brigadas de aseguramiento para que las niñas, jóvenes, adultas y adultas mayores para se afilien al SSGG en el tiempo de ejecución de la política.
			Desarrollar divulgación en los medios de comunicación sobre el derecho a la salud, en el tiempo de ejecución de la política.
		Mujeres Saludables	Diseñar e implementar campañas anuales de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con énfasis en el cáncer de cérvix y de seno, en el tiempo de ejecución de la política.
			Diseñar e implementar campañas anuales de prevención de enfermedades de transmisión sexual dirigidas a mujeres del Municipio.
		Mujeres con proyección a una vida digna, con ejercicio pleno de su sexualidad.	Educación a padres, madres y estudiantes en temáticas de desarrollo sexual y reproductivo.
			Diseñar estrategias de promoción y prevención en salud sexual y reproductiva, derechos sexuales y reproductivos con enfoque de género, buscando promover el ejercicio de la sexualidad plena y con responsabilidad.
			Incorporar el enfoque de género en el diseño e implementación de la vigilancia en salud mental.
			Implementar y dar sostenibilidad a una estrategia en vigilancia en salud pública de la maternidad segura
			Realizar acciones para el fortalecimiento de la vigilancia en salud pública de las Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) con enfoque de género.
Acompañar el plan de educación para la sexualidad y construcción ciudadana en cada una de las instituciones educativas del municipio.			
GÉNERO EN LA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO	Educación con Igualdad	Implementar estrategias educativas flexibles que permitan y garanticen el acceso de las mujeres desescolarizadas o en extra edad para terminar su formación académica en básica primaria, básica secundaria y media.	
		Diseñar, implementar y hacer seguimiento a un Programa institucional de acompañamiento que conlleve a la inclusión de Escuelas de Género en los Proyectos Educativos Institucionales- PEI con el fin de disminuir la violencia de género.	
		Promover la perspectiva de género para los docentes de todos los niveles educativos, implementación de lenguaje no sexista, promoción de la participación igualitaria por parte de hombres y mujeres.	
VIDA LIBRE DE VIOLENCIAS	Chía Sin Violencia De Género	Fomentar estrategias institucionales que permitan la disminución de los casos de violencia en razón de su género.	
		Garantizar la atención psicosocial y acompañamiento dirigido a las personas víctimas de violencia en razón a su género.	
		Divulgar la información vigente en materia legal que protege a las mujeres de los diferentes tipos de violencia.	
		Fortalecer los Programas institucionales existentes de orientación y acompañamiento especializada a las mujeres víctimas de violencia sexual.	
		Garantizar las medidas de sensibilización, prevención, protección y atención de la violencia de género comprendidas en la legislación vigente.	
		En concordancia con la Ley 1641 del 12 de Julio de 2013 y la Sentencia T-043/15 en la cual se establecen los lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de calle, el municipio de Chía creará la ruta de atención integral del habitante de calle con el fin de garantizar la articulación entre las distintas instituciones en la atención oportuna a esta necesidad.	

## 4.4. ANÁLISIS ENTORNO TECNOLÓGICO

### 4.4.1 Entorno Tecnológico Nacional.

Colombia se ha convertido en uno de los principales centros para la innovación y la tecnología, esto por la voluntad política del gobierno y las medidas que se han tomado en función de convertir a Colombia en un líder regional en ciencia y tecnología. Sin embargo, según la OCDE<sup>13</sup> el país sigue enfrentándose a distintos problemas asociados a la CTel (Ciencia, tecnología e investigación), entre ellos el bajo presupuesto que destina Colombia para la innovación e investigación, los bajos niveles de educación, ausencia de infraestructura en CTel, entre otros retos.

Así las recomendaciones de la OCDE para Colombia se basan en aumentar el presupuesto destinado para los proyectos de CTel; ello requiere articular tanto a grupos de investigación como a Colciencias para convertir esto en uno de los grandes motores de desarrollo. Colombia se ha enfocado en seguir los ejemplos más notables del mundo, como Singapur y Corea del Sur que a partir del desarrollo tecnológico han logrado ser de las economías emergentes más atractivas del mundo.

A partir de ello, Colombia se ha enfocado en aumentar el presupuesto de investigación, financiar y subsidiar proyectos de CTel, mejorar la disponibilidad de recursos humanos a partir de ampliar el acceso a la educación, crear clústeres de desarrollo tecnológico y la inversión en proyectos de tecnologías emergentes. Esto responde a las prioridades de Colombia frente al contexto tecnológico actual, sin dejar de lado la creación de tecnología verde con el fin de innovar en un área que poco ha sido explorada en Colombia.

Así, Colombia se posiciona como uno de los países más importantes en América Latina, sin embargo, su desempeño dista de alcanzar a los países más importantes (G7) en términos de desarrollo de CTel. Para ello, se deben establecer focos prioritarios con el fin de mejorar la distribución de los recursos y destinarlos a las investigaciones más importantes que se están adelantando actualmente. Esto con el fin de disminuir la fuga de cerebros y localizar los proyectos más importantes para el país.

### 4.4.3 Entorno Tecnológico Municipal.

#### ***Información tomada del Diagnóstico Municipio de Chía Plan de desarrollo municipal 2016-2019***

“Según cifras del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones MINTIC, el municipio registra 26942 usuarios de internet y 7282 hogares con este servicio. Con acceso a telefonía 29680 usuarios y 8022 hogares.

#### **WI-FI**

---

<sup>13</sup> <https://www.oecd.org/sti/sti-outlook-2012-colombia.pdf>

Una vez recibida la oficina por parte de la Administración anterior, se encontró una infraestructura de red inalámbrica wifi, la cual se encuentra constituida por 4 nodos, el nodo Valvanera, nodo biblioteca, nodo 123 y nodo yerbabuena, cada nodo comprende sectores, en Valvanera hay 2 sectores, en biblioteca 3 sectores, en 123 tres sectores y en yerbabuena 2 sectores, para un total de 10 antenas. Cada sector viene direccionado y con una Vlan para colegios y para público.

El core se encuentra en el datacenter de la alcaldía municipal de Chía con 40 Mbps y se reparte el ancho de banda mediante los enlaces punto a punto en los nodos definidos anteriormente. Se cuenta con 40 segmentos de red en toda la conexión wifi. Se encuentra aproximadamente 30.000 usuarios conectados a la red inalámbrica, de los cuales 1.000 usuarios navegando, debido al poco ancho de banda. La navegación se está dando por frecuencia libre 2.4/2.8 MHz y la frecuencia libre 5 MHz, nos sirve para el transporte de la red inalámbrica.

### **Red de la Administración Municipal**

La red de la alcaldía cuenta con 8 sedes, cada sede se está conectando mediante una red de datos MPLS, el core o centro de distribución está en la alcaldía con 30 Mbps y se distribuye a través de un firewall Fortinet 300D, el cual hace el filtro de web, corta fuegos y las veces de router para hacer la segmentación de 8 redes. En cada sede hay una red MPLS de fibra óptica, con demarcador y router administrada desde el data center de la alcaldía municipal de Chía. Todas las dependencias cuentan con red inalámbrica, la cual utiliza la misma contraseña o password de conexión y en algunos casos sin seguridad de acceso.

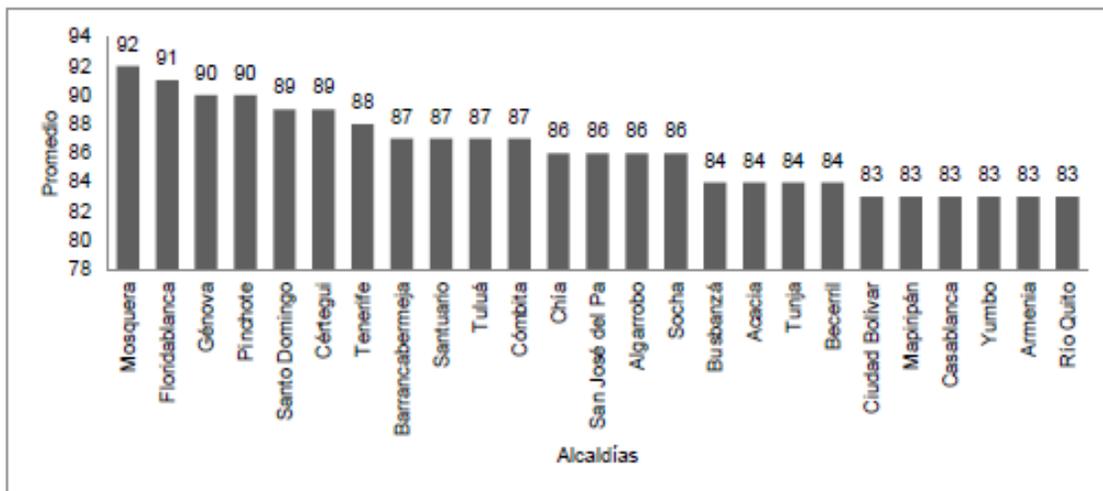
La administración Municipal adquirió un servidor para la administración del Dominio, el cual permite validar mediante credenciales de usuario el acceso y permisos a los equipos dentro de la administración municipal. No todos los equipos de cómputo se encontraban dentro del dominio.

La administración municipal cuenta con 501 equipos de cómputo asignados, 57 impresoras, 20 computadores portátiles, 152 teléfonos ip. La telefonía se encuentra montada sobre un servidor elastix, telefonía voz ip. El data center está compuesto por 5 servidores, aire acondicionado, la SAM está compuesta de 18 discos de 600GB, 2 racks, sistema contra incendio, una UPS de 30 KVA y una de 15KVA, sistema de CCTV, sistema de control de acceso dando cumplimiento a la ISO 27000. Adicional, en la secretaría de Hacienda hay 1 servidor, igualmente se cuenta con una consola de antivirus, para proteger los equipos de cómputo de la alcaldía frente a las amenazas y/o presencia de virus informático.

Los correos electrónicos se encontraron en servidores libres, con una usabilidad aproximado del 10% de la cantidad total de usuarios, sin protocolos de seguridad. No se tiene política de seguridad y privacidad de la información, no hay documentación de configuración de la red, no hay política de uso y acceso al data center, no hay documentación relacionada con inventario de base de datos y de sistemas de información de la alcaldía municipal.

## Gobierno en Línea

El índice de Gobierno en línea es el resultado del cálculo de una autoevaluación realizada a las entidades territoriales por parte de la Dirección de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC. De acuerdo a los resultados obtenidos, el Municipio de Chía está posicionado dentro de los 20 primeros lugares dentro de la clasificación del índice de gobierno en línea.



Para alcanzar las primeras posiciones en la clasificación de gobierno en línea, la administración municipal viene sistematizando varios procesos administrativos, igualmente se optimizan los trámites del servicio al ciudadano, en especial se dispuso en la web el Sistema de Información geográfico SIGEOChia, herramienta que permite consultar la cartografía oficial y temática del municipio, este servicio no presenta ninguna restricción al usuario.

## 4.5. ANÁLISIS ENTORNO AMBIENTAL

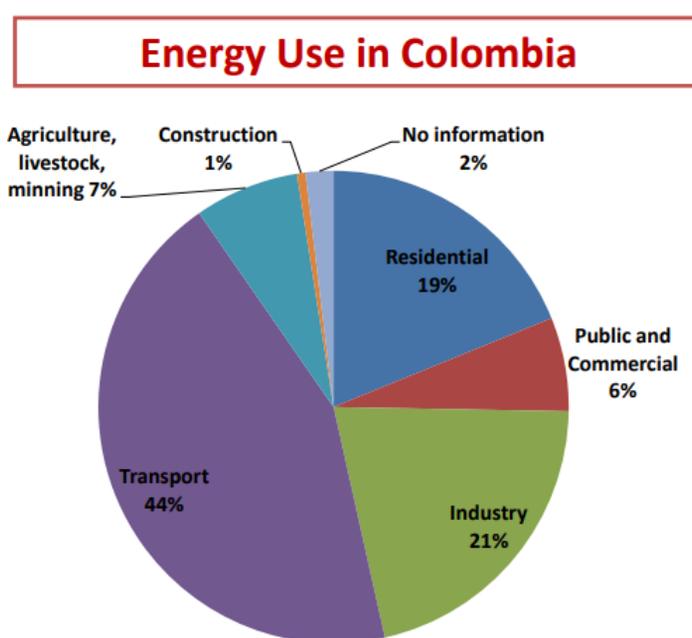
### 4.5.1 Entorno Ambiental Nacional.

Colombia es el segundo país con mayor biodiversidad del planeta, además de contar con el 10% de las especies. Sin embargo, también es uno de los países más vulnerables frente al cambio climático, y cada vez más, las tasas de especies en vía de extinción han aumentado. Esto plantea una serie de retos en términos de gobernanza ambiental, junto con una serie de problemas asociados a la misma, entre otras cosas porque el Estado colombiano carece de recursos y de presencia en las zonas periféricas del país.

Ello resulta también complejo desde la mirada del desarrollo, en la que Colombia, ha buscado aumentar su capacidad de extracción de minerales y petróleo con el fin de atraer mayor inversión extranjera. Las implicaciones de estas decisiones en materia ambiental han provocado diferentes fenómenos en las regiones de Colombia, donde el impacto de las actividades anteriormente mencionadas es muy visible. Estos vacíos de gobernanza generan efectos como la minería ilegal y la ausencia de sanciones a las empresas que la ejercen de manera irresponsable, a raíz de esto, el impacto es mucho más grave.

De cara al posconflicto, uno de los principales retos es la recuperación del medio ambiente que también ha sido víctima del conflicto armado colombiano. Ello requiere la implementación de estrategias para la recuperación de zonas de minería ilegal y así mismo deforestación. Según el programa de naciones unidas para el medio ambiente, las zonas de mayor atención son Antioquia y Chocó puesto que sus principales ríos, Atrato y Quitó, tienen una amplia afectación por la minería ilegal a gran escala.

Por otro lado, es indispensable para Colombia empezar a implementar el Acuerdo de París del 2016, en donde se plantean nuevas estrategias para la lucha contra el cambio climático. Estas estrategias tienen como fin mejorar la implementación de acciones para el 2020, entre ellas la adaptación para el cambio climático y la reducción de actividades económicas que tenga un amplio impacto sobre el medio ambiente. En el marco de la convención de naciones unidas para el cambio



climático, en conjunto con el gobierno colombiano, se ha planteado la estrategia para el desarrollo bajo en carbono, entendiendo las necesidades inmediatas de Colombia y su sector productivo. En la siguiente gráfica presente en la **Estrategia Colombiana de Desarrollo Bajo en Carbono (ECDBC)** se muestran la participación energética de cada sector económico:

Esto muestra los retos de cara al establecimiento de alternativas energéticas que debe buscar Colombia a largo plazo, junto con un uso responsable de la misma. Así, las principales barreras para establecer una ruta de innovación y de inversión son los costos asociados al acceso a energías renovables sobre todo en el sector Transporte, porque hacen falta nuevas tecnologías.

Dicho de otro modo, en Colombia se ha procurado mantener la oferta energética más accesible para los sectores; en el caso concreto, los costos de energías renovables y la falta de exploración de los mismos desincentivan su uso para las actividades económicas. En ese sentido, se busca reducir las emisiones a largo y mediano plazo a través de la inversión de recursos en la producción energética renovable, sin minar la productividad, eficiencia y eficacia del desarrollo social y económico colombiano.

A modo de conclusión, el gobierno nacional debe procurar aumentar su capacidad administrativa para mejorar la gobernanza del medioambiente; junto con la incorporación de las disposiciones internacionales dentro de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo para reducir la vulnerabilidad frente al cambio climático y reducir los efectos de la economía y el desarrollo sobre este patrimonio de la humanidad.

#### **4.5.3. Entorno Ambiental Municipal.**

##### **Información tomada de Documentos soporte Plan de Desarrollo municipal 2016-2019**

La administración municipal de Chía ha procurado establecer planes de acción frente a la recuperación del medio ambiente. Entre ellos el manejo responsable de los recursos hídricos, la ampliación de zonas protegidas, la reforestación y los controles pertinentes al manejo de residuos contaminantes. Para ello, se han venido estableciendo políticas dirigidas a la adaptación del municipio al cambio climático y a los fenómenos asociados a este.

Frente a las áreas afectadas por la urbanización y la modificación de los ecosistemas el municipio ha compensado con 6,2 hectáreas en las zonas rurales y urbanas del municipio. Sin embargo, es poco frente a las modificaciones ecológicas que ha tenido el municipio en los últimos años. Junto con esto se han mantenido constantes los esfuerzos de reforestación con énfasis en la zona urbana.

Así mismo se han adelantado obras con el fin de mejorar el estado de los ríos, ello tiene que ver con la limpieza de los mismos y el reforzamiento de los jarillones para reducir el impacto de las olas invernales en el municipio. Estas medidas han sido efectivas por el área total que se ha cubierto durante las labores de mantenimiento, la cual, fue de 1477 metros lineales del Río Frío.

Sumado a esto, el municipio ha logrado avances significativos en la implementación de los sistemas de información geográfica para anticiparse a los riesgos provenientes de los grandes fenómenos climáticos; esto ha permitido que el municipio se adapte a las características medioambientales actuales. Estos avances en términos de planeación permiten establecer las zonas aptas para plantaciones en el sector rural, zonas comerciales y urbanísticas para evitar los impactos negativos que tienen las inundaciones o los incendios forestales sobre las actividades económicas del municipio.

Con respecto a lo anterior, la administración municipal debe ampliar las zonas protegidas de acuerdo con una escala de prioridades. El referenciación de zonas de alta importancia hídrica, así como las zonas de riesgo ambiental permite establecer esa escala, con base en ello, se deben los planes municipales de recuperación del medio ambiente para ampliar las zonas protegidas para evitar desastres ambientales por el uso inadecuado del suelo.

Sin embargo, la adaptación al cambio climático no es suficiente. En efecto, porque, el proceso de adaptación se queda en anticiparse a los riesgos provenientes de este fenómeno, pero su finalidad no es combatirlo ni cambiar las dinámicas que generan contaminación y que acentúan los efectos del mismo. En ese sentido, las medidas ambientales del Municipio no abarcan la totalidad del fenómeno y no modifican o alteran la vulnerabilidad del municipio frente a este contexto.

Consecuencia de esto, Chía es un municipio vulnerable a los grandes cambios medioambientales. La transformación de los ecosistemas naturales, la ubicación geográfica y las condiciones en las cuales ha venido creciendo generan que la adaptación al cambio climático requiera de un mayor esfuerzo por parte de la administración municipal, junto con políticas mucho más claras y específicas frente a cada una de las problemáticas medioambientales del municipio.

## **5. ENTORNO INTERNO.**

### **5.1. ANÁLISIS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA EN RELACIÓN CON EL POT.**

El presente capítulo se realiza con base en el Acuerdo Municipal No. 100 de 2016, mediante el cual se adopta la revisión general y ajustes al Plan de Ordenamiento Territorial – POT – del municipio de Chía, Cundinamarca, adoptado mediante Acuerdo No. 17 de 2000.

#### **5.1.1. Visión del POT.**

“Chía, centro histórico y territorio de paz, privilegiado por su ubicación estratégica en el entorno regional, será en el 2030 un municipio educador, turístico y cultural, basado en un desarrollo competitivo, sustentable y sostenible, con liderazgo y acciones conjuntas regionales, buscando la generación de espacios verdes y condiciones ambientales óptimas para el desarrollo del municipio, expresado en mejores niveles de calidad de vida de sus habitantes; desde lo ambiental el municipio realizará todas las acciones encaminadas a la recuperación y protección de la cuenca del Rio Bogotá, al saneamiento del mismo y del Rio Frio y será impulsor de políticas de preservación, reforestación y recuperación de áreas protegidas; se integrará en asociaciones de orden regional con el objetivo de realizar un ordenamiento del municipio con visión de territorio que contribuya a la recuperación de la estructura ecológica principal”.

#### **5.1.2. Principios del POT.**

Según el POT del municipio los objetivos planteados y la ejecución de las acciones previstas allí, se deben regir por los principios de:

- La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal le s inherente una función ecológica.
- Los bienes de uso público, el patrimonio ecológico de la Nación y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.
- Prevalencia del interés general sobre el particular.
- Las cargas y beneficios que resulten de ejecución de las acciones del POT, serán distribuidas en forma equitativa entre los diferentes intereses sociales y económicos partícipes.
- El ordenamiento del territorio constituye una función pública orientada a garantizar a los habitantes el acceso y disfrute del espacio público, el derecho a la vivienda y a los servicios públicos domiciliarios, el uso racional del suelo la defensa contra los riesgos naturales y la preservación del patrimonio natural y cultural entre otros aspectos.

- Facilitar la intervención de los ciudadanos y las organizaciones comunitarias en los procesos de desarrollo, reglamentación y seguimiento del POT.

### **5.1.3. Objetivo General del POT.**

Ordenar el territorio del municipio bajo criterios de sostenibilidad, fortaleciendo la competitividad en un contexto de integración regional, que propenda por mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

### **5.1.4. Políticas del POT.**

Según el documento POT las políticas para el Municipio de Chía son:

- Política de Integración Regional
- Política de Ocupación del Territorio
- Política de Desarrollo Económico
- Política de Espacio Público
- Política de Equipamientos
- Política de Habitación y de Servicios Públicos
- Política de Movilidad
- Política de Gestión Administrativa
- Política de Patrimonio Urbanístico y Cultural
- Política de Gestión del Riesgo
- Política de Gestión Financiera

### **5.1.5. Estrategias del POT.**

Según el documento POT del municipio las estrategias corresponden a los medios para garantizar el logro de los objetivos de ordenamiento acordados, así como los objetivos específicos que se pretendan alcanzar a través de la ejecución de los programas y proyectos que se incluyan en los planes para el desarrollo de los sistemas estructurales contemplados en el POT. Estas estrategias son:

- Estrategia de Integración Regional
- Estrategia de Ocupación del Territorio
- Estrategia de Desarrollo Económico
- Estrategia de Espacio Público
- Estrategia de Equipamientos
- Estrategia de Habitación y de Servicios Públicos
- Estrategia de Movilidad
- Estrategia de Gestión Administrativa
- Estrategia de Patrimonio Urbanístico y Cultural
- Estrategia de Gestión del Riesgo
- Estrategia Financiera

### **5.1.6. Modelo de Ordenamiento Territorial del POT.**

Según el POT el modelo de ordenamiento territorial busca consolidar un municipio estructurado ambientalmente a partir de la protección de sus ecosistemas, orientándose hacia formas sostenibles de producción, mediante procesos de transformación agroindustrial eficiente económica, social y ambientalmente; el fortalecimiento de sus relaciones con los municipios vecinos, aportando a la integración y a la competitividad regional.

De igual manera busca entre otras cosas, ordenar los procesos de urbanización utilizando los instrumentos de ley, el control de estos procesos de urbanización dispersa en el suelo rural y el mejoramiento de la infraestructura de conectividad y de servicios públicos veredales lo que aporta al mejoramiento de la calidad de vida de la población y equilibrio entre el centro urbano y su entorno rural.

Este modelo se compone de diversas estructuras las cuales son:

- Estructura ecológica principal.
- **Estructura funcional y de prestación de los servicios públicos domiciliarios y sociales.**
- Estructura socio - económica.

#### **5.1.7. Instrumentos de Planificación y Ordenamiento Territorial del POT.**

Según el POT, los instrumentos de planificación y ordenamiento territorial constituyen herramientas para el logro de los objetivos del mismo. Estos instrumentos son:

- **Instrumentos de Gestión Territorial:**

- Instrumentos de Gestión del Suelo
- Instrumentos de Planeamiento
- Instrumentos de financiación
- Instrumentos de Seguimiento y Control Urbanístico

- **Instrumentos de Gestión del Suelo:**

1. Para garantizar el reparto equitativo de cargas y beneficios:

- Unidades de actuación urbanística
- Compensaciones por conservación ambiental
- Compensaciones por conservación patrimonial

2. Para facilitar el desarrollo y financiación de proyectos urbanos e intervenir la morfología urbana, la estructura predial a través de formas asociativas y participación público-privada:

- Reajuste de suelos
- Integración inmobiliaria
- Cooperación entre partícipes

3. Para facilitar la adquisición de inmuebles y predios para el desarrollo de proyectos estratégicos de servicios públicos domiciliarios, sociales y ejecución de obras para equipamientos, infraestructura, prevención y gestión del riesgo en el Municipio se dará prioridad a la expropiación administrativa conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

- **Instrumentos de planeamiento:**

- Planes parciales
- Unidades de Planificación Rural (UPR)

- **Instrumentos de Financiación:**

- Contribución por Valorización
- Participación por Plusvalía
- Impuesto de Delineación
- Los demás contemplados en la normatividad vigente

#### **5.1.8. Componente General de la Clasificación del Suelo.**

Según el documento POT el municipio de Chía tiene su suelo clasificado en diversos tipos de suelo lo que permite clasificar su uso. Estos tipos son:

- Suelo Urbano
- Suelo Rural
- Suelo de Expansión Urbana
- Suelo de Protección

#### **5.1.9. Sistema de Servicios Públicos Domiciliarios Urbanos.**

Según el POT son componentes del Sistema de Servicios Públicos Domiciliarios Urbanos los siguientes:

- **Sistema de Acueducto:** Conjunto de redes, infraestructuras y equipamientos necesarios para la presentación del servicio de acueducto en el municipio. Componentes:
  - Infraestructura de abastecimiento
  - Redes matrices, secundarias y locales para la distribución en el área urbana y de expansión
  - Equipamientos de atención a la población
- **Sistema de Alcantarillado:** Conjunto de redes e infraestructura necesarias para la recolección y conducción de aguas residuales y lluvias hacia las plantas de tratamiento. Componentes:
  - Redes matrices, secundarias y locales de alcantarillado
  - Redes de alcantarillado de aguas lluvias
- **Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales:** Conjunto de infraestructuras construidas para el tratamiento de las mismas, tanto para el área urbana como para el área rural del municipio. Componentes:
  - Plantas de tratamiento de aguas residuales PTAR I y PTAR II

**Proyectos del Sistema de Servicios Públicos Domiciliarios Urbanos:** Mediante los cuales se busca mejorar las condiciones del servicio y proyectar las infraestructuras requeridas para la dotación de los servicios en nuevas áreas de expansión.

- **Acueducto:**
  - Implementar y mantener actualizado el Plan Maestro de Acueducto, de acuerdo con las normas vigentes.

- Construcción de los sistemas de almacenamiento, de acuerdo con los estudios técnicos.
- Construcción de redes matrices, de acuerdo con estudios realizados, para garantizar continuidad, calidad y cobertura.
- Estudios, diseños y construcción de una planta potabilizadora, que garantice el abastecimiento de la población-
- Análisis de alternativas para determinar un sistema de abastecimiento de la población que garantice continuidad, cobertura y calidad del servicio como abastecimiento alternativo al existente.
- Articulación de las acciones técnicas y administrativas necesarias para la construcción de un acueducto regional, realizando estudios técnicos que determinen la viabilidad de adelantar este proyecto.

- **Alcantarillado:**

- Implementar y mantener actualizado el Plan Maestro de Alcantarillado, de acuerdo con las normas vigentes.
- Construcción de colectores de aguas lluvias, de acuerdo con estudios técnicos.
- Ejecución de las obras del Plan Maestro de Alcantarillado.
- Construcción de la PTAR Chía II (sector las Juntas).
- Implementación de tanques de almacenamiento de aguas lluvias para los proyectos urbanísticos nuevos.

Para los proyectos urbanísticos donde no exista cobertura de servicios públicos se exigirá la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales.

Proyectos estos que se realizarán de manera progresiva a corto, mediano y largo plazo de acuerdo con el parágrafo del artículo 40 del POT.

### **5.1.10. Sistema de Gestión y Manejo de Residuos Sólidos.**

Sistema definido para el manejo de los residuos sólidos mediante una política de gestión integral con el fin de mejorar el proceso; así como, el servicio público de aseo en el municipio.

Según el POT son componentes del Sistema de Gestión y Manejo de Residuos Sólidos los siguientes:

- Áreas destinadas al mobiliario de recolección
- Almacenamiento temporal de residuos sólidos

#### **Proyectos del Sistema de Gestión y Manejo de Residuos Sólidos:**

La Alcaldía a través de la secretaría de medio ambiente, EMSERCHÍA E.S.P. y la secretaria de educación están obligados a realizar los siguientes proyectos:

- Ajustar el plan de gestión integral de residuos sólidos a las nuevas condiciones establecidas por el POT.
- Implementar las actividades, programas y proyectos establecidos en los ajustes realizados el plan de gestión integral de residuos sólidos – PGIRS en términos sostenibles.

- Realizar estudios que permitan determinar el tipo de solución adecuado para el manejo, transformación y reutilización de los residuos sólidos, así como reducir los costos operacionales de la prestación del servicio de aseo.
- Planear y coordinar las acciones con entidades solidarias, grandes generadores de residuos, así como empresas privadas interesadas en participar en el manejo de residuos sólidos, mediante cooperación público – privada.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de la legislación en disposición de residuos peligrosos a las empresas autorizadas para la prestación de dicho servicio.

## **5.2. ANÁLISIS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P. EN RELACIÓN CON PLAN DE DESARROLLO PERÍODO 2016 - 2019.**

El presente capítulo es extraído del Acuerdo Municipal No. 97 de 2016 por medio del cual se adopta el plan de desarrollo: "Si ... marcamos la diferencia" para la vigencia 2016 a 2019 en lo relacionado con los aspectos a tenerse en cuenta dentro del proceso por EMSERCHÍA E.S.P.

### **5.2.1. Visión del Municipio.**

“Chía, centro histórico y territorio de paz. Privilegiado por su ubicación estratégica en el entorno regional. Será en el 2030 un Municipio educador, turístico y cultural, basado en un desarrollo competitivo, sustentable y sostenible, con liderazgo y acciones conjuntas regionales. Buscando la generación de espacios verdes y condiciones ambientales óptimas para el desarrollo del Municipio, expresado en mejores niveles de calidad de vida de sus habitantes: desde lo ambiental. El Municipio realizará todas las acciones encaminadas a la recuperación y protección de la cuenca alta del Rio Bogotá, al saneamiento del mismo y del Rio Frio y será impulsor de políticas de preservación, reforestación y recuperación de áreas protegidas; se integrará en asociaciones de orden regional con el objetivo de realizar un ordenamiento del Municipio con visión de territorio”.

### **5.2.2. Misión del Municipio.**

“Chía tiene como misión identificar, priorizar y generar las acciones y estrategias necesarias para satisfacer las necesidades de sus habitantes. Generando condiciones para mejorar su calidad de vida mediante el desarrollo económico y social”.

### **5.2.3. Objetivo General del Plan de Desarrollo.**

“(…) Avanzaremos en la construcción colectiva de un nuevo modelo de ciudad, cuyas principales características se acentuarán en la transición hacia una ciudad moderna, incluyente, solidaria y comprometida con la protección y conservación del medio ambiente, fortaleciendo el territorio rural integrado por la equidad en su desarrollo social, con gestión pública efectiva, transparente, con seguridad jurídica que conlleve a generar confianza al inversionista nacional y/o extranjero y caracterizado por la participación ciudadana”.

### **5.2.4. Pilares del Plan de Desarrollo.**

Los pilares dentro de los que se enmarcan los lineamientos que orientan el accionar

del gobierno municipal para el cumplimiento del objetivo general, la formulación de políticas, programas y proyectos son:

- **Construcción de Tejido Social:** Una ciudad que le da importancia al desarrollo del ser humano, a la familia y al entorno colectivo permite crecimiento y desarrollo.
- **Seguridad:** La seguridad ciudadana es la prioridad del desarrollo.
- **Movilidad:** Una ciudad con políticas de movilidad accesible e incluyente permite el desarrollo sostenible
- **Gobierno Participativo:** Un gobierno transparente fomenta y promueve la vinculación y participación ciudadana en los asuntos del gobierno.
- **Competitividad y Desarrollo Sostenible:** La prosperidad económica, social y ambiental como Municipio intermedio es el compromiso del gobierno municipal donde la voluntad política y la iniciativa privada deben aunar esfuerzos para desarrollar proyectos conjuntos que impacten el territorio.

#### **5.2.5. Dimensiones del Plan de Desarrollo.**

El plan de desarrollo del actual gobierno está compuesto de cinco dimensiones las cuales contemplan diversas estrategias, programas, objetivos e indicadores para los diferentes sectores del municipio. Estas dimensiones son:

- Dimensión del Desarrollo Integral
- Dimensión Regional y Local
- Dimensión Ambiente Natural
- Dimensión Político Institucional
- Dimensión Paz y Posconflicto

#### **5.2.6. Estructura programática en relación con las dimensiones del plan de desarrollo período 2016- 2019 en relación con EMSERCHÍA E.S.P.**

El actual plan de desarrollo dentro de la dimensión número tres, referente a Ambiente Natural, contempla diversas estrategias, programas, objetivos e indicadores para el sector de medio ambiente, saneamiento básico y agua potable concernientes a EMSERCHÍA, así:

- **Estrategias:**

Implementar planes y proyectos en el marco de la adaptación y la mitigación del cambio climático, que permita atender problemáticas puntuales, especialmente en lo relacionado con **acueducto, aseo, alcantarillado**, salud, educación, transporte, comunicaciones y seguridad alimentaria. Frente a elementos de origen climático, de manera articulada con el Plan Integrado de Cambio Climático - PICC del Departamento.

Apoyar los hogares que se encuentran en condición de vulnerabilidad a través de la implementación del marco legal para la aplicación del mínimo vital de agua potable, reconociendo que el acceso al agua es un derecho y contribuirá a reducir las brechas socioeconómicas de nuestro Municipio.

- **Objetivos:**

Diseñar, implementar y acompañar programas, proyectos y acciones en educación ambiental, que propendan por el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida.

Adelantar acciones relacionadas con el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, encaminadas a incrementar la cobertura, continuidad, calidad y abastecimiento de los servicios públicos y asegurar la sostenibilidad ambiental.

- **Programas y Objetivos:**

- 1. Manejo Ambiental.**

Objetivo: Formular Lineamientos enfocados a la conservación y manejo sostenible de los diferentes recursos y componentes ambientales a nivel municipal. Implementar medidas preventivas y correctivas para la mitigación de los impactos antrópicos negativos generados en el territorio municipal.

- 2. Educación Ambiental.**

Objetivo; Diseñar, asesorar, orientar y acompañar los programas, proyectos y acciones en educación ambiental que se desarrollan en el Municipio de Chía, teniendo en cuenta la normatividad y los perfiles ambientales locales y regionales.

- 3. Protegiendo y cuidando el agua, marcamos la diferencia.**

Objetivo: Aumentar la capacidad de tratamiento de las aguas residuales generadas en el Municipio, impactando positivamente la descontaminación de los ríos y cuerpos de agua y el mejoramiento de su entorno.

Fortalecer el proceso de mantenimiento preventivo de las redes de alcantarillado para garantizar su correcto funcionamiento construcción de redes de alcantarillado de aguas residuales, Construcción red alterna segundo punto de suministro.

- 4. Marquemos la diferencia salvando el ambiente.**

Objetivo: Desarrollar programa piloto que genere experiencias tangibles en aprovechamiento de aguas lluvias, reciclaje del agua, tratamientos en la fuente de aguas residuales o uso de energías limpias.

Implementar por medio de una política de mínimo vital el acceso al agua potable a la población más vulnerable del Municipio.

- 5. Proyectos Prioritarios.**

Objetivo: Construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR I/PTARII) permitirá continuar las obras que se adelantan para contribuir al control de la contaminación de los ríos Frío y Bogotá.

Formulación del Plan de Manejo Ambiental - PMA Y articular los instrumentos de planeación que permitan orientar la gestión ambiental con el propósito de que los desarrollos propendan por la sostenibilidad del territorio.

- INDICADORES Y METAS:

### Sector Agua Potable y Saneamiento Básico

Programa	Indicador de Resultado				Indicador de Producto				
	Indicador	Unidad	Línea Base a 2015	(**) Meta Plan	Indicador	Unidad	Línea Base a 2015	(**) Meta Plan	Sector de Competencia
27. Protegiendo y cuidando el agua, marcamos la diferencia	Litros por segundo de agua tratados	lps	100	360	(***)PTAR I con acciones de fortalecimiento y optimización	Número	1	1	EMSERCHIA/Medio Ambiente /S. Obras públicas
					(***)Sistemas de tratamiento de aguas residuales y puesta en marcha PTAR II. Convenio gestionado	Número	0	1	EMSERCHIA/CAR/ IDUVI
					(***) Acto administrativo de aprobación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV	Número	0	1	EMSERCHIA/S. Medio Ambiente
					(***) Acto administrativo de adopción del Plan Maestro de Acueducto - PA	Número	0	1	Emserchia/Oficina Asesora Jurídica/DAP
	Índice de cobertura del servicio de alcantarillado	Tasa	Urbano 99%, Rural 70%	Urbano 99%, Rural 72%	Mantener la tarifa de alcantarillado, mediante la gestión de recursos ante el nivel nacional y/o departamental	Pesos*M3 vertido	1.739.44	1.739.44	Emserchia/DARSOP
				Redes del sistema de alcantarillado construidas. (Fagua sector el Chamizo/ Calle 29 Fase II y otros)	Km	252	8	Emserchia/S. Obras Públicas/CAR	
28. Marquemos la diferencia salvando el ambiente	Índice de agua no contabilizada	Porcentaje	34.59	30	Proyectos piloto que generen experiencias tangibles en aprovechamiento de aguas lluvias, reciclaje del agua, tratamientos en la fuente de aguas residuales o uso de energías limpias implementados	Número	0	4	Emserchia

					Programas y proyectos para reducir el índice de agua no contabilizada. (sectorización) implementado	Número	1	3	Emserchia
					Suscriptores* (estrato 1), beneficiados con la implementación del mínimo vital de agua	Número	0	1,348	Emserchia
					(***) Acto administrativo de adopción del Plan Maestro de Alcantarillado - PA	Número	0	1	Emserchia/Oficina Asesora Jurídica/DAP
					Sistemas de facturación, optimización y comercialización de agua. Implementados (agua prepago)	Número	0	4	Emserchia
					Red alterna y/o sistemas alternativos de acueducto. Gestionados (Troncal Andes)	Número	0	1	Emserchia
	Suscriptores beneficiados con el subsidio para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Número	Ac 22.275 ALC 20,804 Y As 22,373	Ac 24.057 ALC 22,468 Y As 24,163	Actualización del Acuerdo Municipal de factores de subsidio y contribución por la prestación de los servicios de agua, acueducto y alcantarillado	Número	1	1	Emserchia
	Índice de cobertura del servicio de aseo	Tasa	100.00	100.00	Residuos sólidos aprovechables	KG	2,801,752	3,601,752	Emserchia
					(***) Actividades ejecutadas de PGRS de competencia de EMSERCHIA	Número	5	8	Emserchia

(\*)Observación 1: Este indicador estará desagregado por sectores, veredas, género y grupos poblacionales (niñez y adolescencia, juventud, personas mayores, etnias, diversidad de género, población campesina, situación y condiciones sociales: discapacidad, víctimas y desplazamiento forzado, entre otras)

(\*\*)Observación 2: La Columna Meta Plan, corresponde a la cifra que se realizará durante el cuatrienio

(\*\*\*) Observación 3: Corresponde a los indicadores que dan cumplimiento a la sentencia del río Bogotá en coherencia con la circular 003 de la Procuraduría General de la Nación

Definición Técnica Suscriptor\* Decreto 302/2000 "Persona natural y/o Jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos"

## Sector Medio Ambiente

Programa	Indicador de Resultado				Indicador de Producto				
	Indicador	Unidad	Línea Base a 2015	(**) Meta Plan	Indicador	Unidad	Línea Base a 2015	(**) Meta Plan	Sector de Competencia
24. Manejo Ambiental	Número de programas reglamentados e implementados en temas relacionados a los recursos naturales agua, suelo, aire, flora y fauna.	Número	0	5	(***) Plan de manejo ambiental formulado y adoptado mediante acto administrativo (SIGAM)	Porcentaje	30	70	S. Medio Ambiente
					(***) Pruebas piloto con tecnologías limpias y buenas prácticas ambientales implementadas (en el manejo de actividades con caninos, porcinos, aves, ovinos, caprinos, conejos)	Número	ND	24	S. Medio Ambiente
					Plan de manejo integrado de palomas. Diagnóstico e Implementación	Número	0	1	S. Medio Ambiente/ Salud Pública
					(***) Implementación del manejo adecuado de residuos de demolición y de construcción, en concordancia con el PGRS y la normatividad vigente (Escombrera Municipal-Seguimiento PGRS)	Porcentaje	50	100	S. Medio Ambiente

25. Adaptación al Cambio Climático	Número de hectáreas en menor riesgo de vulnerabilidad con relación al cambio climático y así garantizar los servicios eco sistémico para disminuir el impacto negativo.	Número	0	28	(***) Cuerpos de agua con mantenimiento. (Río Frio y Bogotá, quebradas, chucuas y vallados)	Km	117	16	S. Medio Ambiente
					Pruebas demostrativas de sistemas de captación, uso eficiente y ahorro de aguas lluvias y residuales en zona rural del municipio implementadas	Número	0	16	S. Medio Ambiente/DAF/Emserchia
					(***) Hectáreas reforestadas, protegidas con cerca de aislamiento en zonas de importancia ambiental	Ha	17	25	S. Medio Ambiente
					(***) Planes de manejo para predios públicos en zona de reserva forestal, arbolado público y espacio público efectivo verde (Inventariado y Georeferenciado).	Número	0	3	S. Medio Ambiente
26. Educación Ambiental	Número de personas sensibilizadas con planes, programas y proyectos implementados en educación ambiental.	Número	0	240	(***) Programas de educación ambiental (PROCEDAS), estudiantil (PRAES) a través de actividades propias del CIDEA, (Comité Interinstitucional de Educación Ambiental Municipal). Formulados e implementados	Número	1	2	S. Medio Ambiente
					(***) Líderes ambientales capacitados y reconocidos legalmente - (Educación Ambiental)	Personas	0	240	S. Medio Ambiente

(\*) Observación 1: Este indicador estará desagregado por sectores, veredas, género y grupos poblacionales (niñez y adolescencia, juventud, personas mayores, etnias, diversidad de género, población campesina, situación y condiciones sociales: discapacidad, víctimas y desplazamiento forzado, entre otras)

(\*\*) Observación 2: La Columna Meta Plan, corresponde a la cifra que se realizará durante el cuatrienio

### 5.3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P. EN RELACIÓN CON SUS PROCESOS.

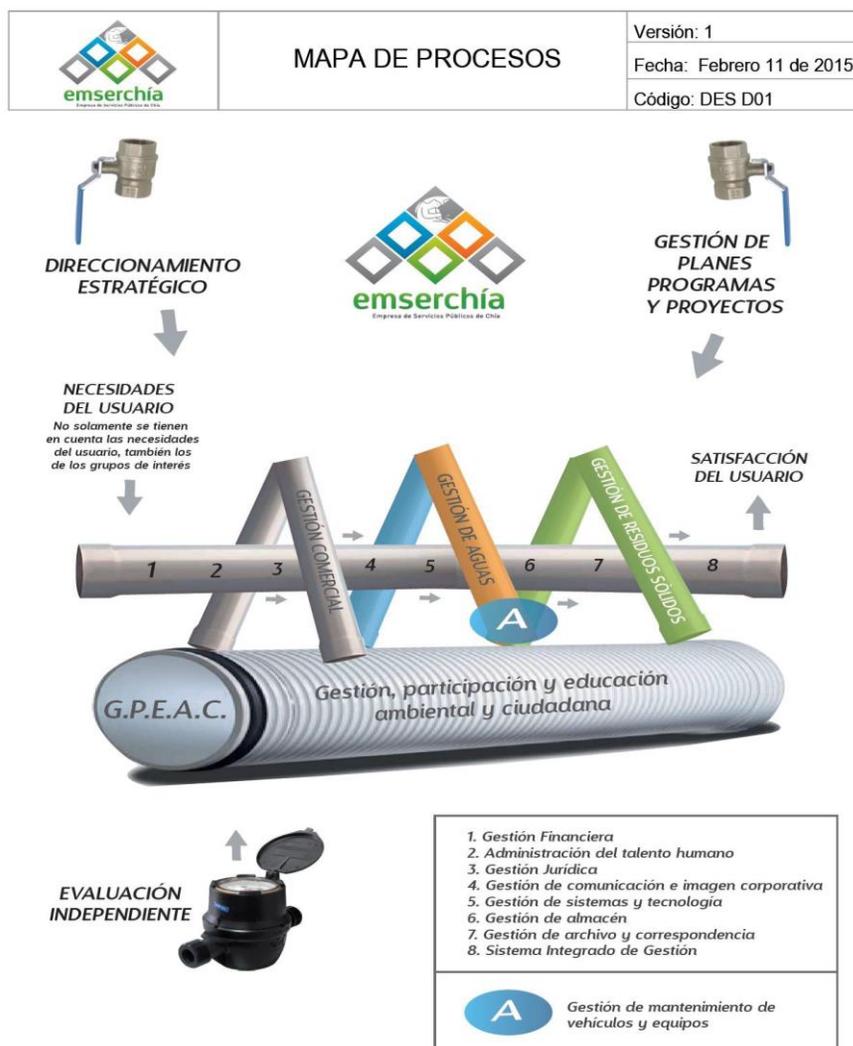
La Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P. presenta un modelo de operación que tiene un enfoque basado en procesos o cadena de valor, entendiéndolos como un conjunto de actividades que se realizan de manera repetitiva que permiten a la entidad transformar unas entradas en salidas con valor agregado dando cumplimiento a su misión, visión y objetivos generales dentro del municipio beneficiando de este modo principalmente a los usuarios externos. Estos procesos son de tipo estratégico, misional, de apoyo y de evaluación.

#### 5.4.1. TIPOS DE PROCESOS.

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Son aquellos que soportan la estrategia institucional y que logran direccionar los esfuerzos de la entidad; así como al establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación y aseguramiento de la disponibilidad de los recursos.
- **PROCESOS MISIONALES:** Son aquellos proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **PROCESOS DE APOYO:** Son aquellos necesarios para gestionar los recursos institucionales y que soportan el desarrollo de la entidad y su mejoramiento continuo.
- **PROCESOS DE EVALUACIÓN:** Son aquellos que pretenden mejorar los productos, servicios y procesos de la entidad para dar mejores resultados mediante la verificación de su cumplimiento.

#### 5.4.2. IDENTIFICACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS.

A continuación, se presenta el mapa de procesos de EMSERCHÍA E.S.P. vigente suministrado por la entidad.



#### **5.4.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS CONFORME AL MAPA DE PROCESOS.**

Según el mapa de procesos anteriormente presentado se determinan los siguientes procesos administrativos existentes en la entidad y su interrelación:

**PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Direccionamiento Estratégico; Gestión de Planes, Programas y Proyectos y Gestión de Comunicaciones e Imagen Corporativa.

**PROCESOS MISIONALES:** Atención e información al usuario (satisfacción); prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y aseo; gestión, participación y educación ambiental y ciudadana y gestión comercial, de residuos sólidos y de agua.

**PROCESOS DE APOYO:** Administración del Talento Humano; Gestión Jurídica; Gestión de Sistemas y Tecnología; Gestión de Almacén; Gestión de Archivo y Correspondencia; Sistema Integrado de Gestión y Gestión de Mantenimiento de Vehículos y Equipos.

**PROCESOS DE EVALUACIÓN:** Evaluación Independiente.

### 5.5. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y/O PRODUCTOS DE LA ENTIDAD.

El en presente capítulo se presenta la identificación de los servicios y/o productos existentes al interior de EMSERCHÍA E.S.P., teniendo como fundamento las encuestas de diagnóstico organizacional que fueron diligenciadas por los directivos de las diferentes dependencias.

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA				
OFICINA DE CONTROL INTERNO				
SERVICIO / PRODUCTO	FORTALEZAS	DEBILIDADES	NECESIDAD ADMINISTRATIVA Y/O DE PERSONAL	FORMA DE PRESTACIÓN
Informes	Confiables, asertivos	A veces no se cumplen fechas	Falta de personal	Consolidación de información
Auditorias	Preparación de los auditores	Tiempo	Falta de personal en la oficina	Conferencias
Asesoría	Conocimiento, seguridad, experiencia	Confianza		Reuniones
Evaluación	Evaluar para mejorar	Falta de compromiso	Falta de personal en la oficina	Informes
Seguimiento	Cumplimiento de metas y objetivos	Falta de compromiso	Falta de personal	Reuniones
Riesgos	Seguimiento	Falta de compromiso	Falta de personal	Mapa de riesgos
Relación con entes externos				Comunicaciones, informes, reuniones
Para todos			Privacidad en las instalaciones de oficina	

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA				
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
SERVICIO / PRODUCTO	FORTALEZAS	DEBILIDADES	NECESIDAD ADMINISTRATIVA Y/O DE PERSONAL	FORMA DE PRESTACIÓN
Planes de bienestar	Presupuesto y adaptabilidad		Metodología, psicología	Documento, conferencias actividades,
Planes de capacitación	Presupuesto	Estructuración	Metodología	Cursos, seminario
Nómina	Software	Muy operativo	Dispendioso, mejorar procesos	Nómina y pagos
Contratación personal	Existe procedimiento	Falta plan de incentivos	Mejorar procedimiento	Documento y control
Almacenamiento	Estructura	Falta espacio	Bodegas y software que agilice el proceso	Entradas y salidas almacén
Pagos proveedores	Control	Procesos dispendiosos	Agiliza el proceso dinámico	Cheques, transferencias.
Informes antes de control	Seguimiento	Dispendiosos	Tiempo	Archivos
Seguridad y salud	Plan estructural	Receptividad del personal	Acompañamiento	Capacitaciones
Servicio y aseo	Estructura	Eficiencia del personal	Proceso de selección	Servicio
Entidades financieras	Control	Metodología	Costos y tributario	Informes
Archivo	Control	Espacio		Carpetas, almacenamiento

<b>NOMBRE DE LA DEPENDENCIA</b>				
<b>GERENCIA</b>				
<b>SERVICIO / PRODUCTO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>NECESIDAD ADMINISTRATIVA Y/O DE PERSONAL</b>	<b>FORMA DE PRESTACIÓN</b>
Prestación de excelente servicio a los usuarios	Medido a través de los indicadores de gestión	Falta de actitud	Falta de capacitación	Con amor, pasión y actitud
Servicio al cliente	Buena atención en la oficina de quejas y reclamos	No atender con eficiencia	Falta de inducción	Con amor, pasión y actitud
Transformación empresarial	Coordinación con el equipo de trabajo	No tener el compromiso al cambio	No tener mejores recursos	Con amor, pasión y actitud
Satisfacción necesidades misionales	Integración y capacitación a nuestros funcionarios	Falta de trabajo en equipo	Falta de actitud	Con buena actitud
Seguimiento a indicadores	Trabajo con los profesionales y directivos	Alta de seguimiento y control	Falta de personal calificado	Con un buen compromiso
Indicadores financieros y de control	Contar con una buena oficina de control interno	Falta de tiempo	Falta de herramientas y de software	Tener buenas herramientas y software
Gestión de calidad	Tener una responsabilidad en el tema	No hay compromiso	Falta de personal calificado	Tener más personal calificado
Requerimiento a entes de control	Cumplir al máximo con lo requerido	Sobre el tiempo	Debemos tener un mayor compromiso	Afrontar sus informes

Índice de agua no contabilizada	Trabajamos para ello		Falta de recursos	Invirtiendo en el
<b>NOMBRE DE LA DEPENDENCIA</b>				
<b>OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO</b>				
<b>SERVICIO / PRODUCTO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>NECESIDAD ADMINISTRATIVA Y/O DE PERSONAL</b>	<b>FORMA DE PRESTACIÓN</b>
Inicio procesos disciplinarios	Conocimiento, compromiso	Tiempo insumos	No	Documentos
Revisión procesos en acompañamiento	Compañerismo confianza		No	Grupos de trabajo
Acompañamiento procedimientos laborales DAF	Responsabilidad, compromiso		No	Grupos y planes de trabajo
Programa metodológico, faltas disciplinarias	Acompañamiento, compromiso, confianza	Falta presupuesto	No	Capacitaciones
Respuestas derechos de petición	Tiempos de reacción		No	Documentos de salida
Respuestas tutelas	Tiempo, compromiso, conocimiento		No	Documentos administrativos
Proyección de actos administrativos gerencia	Compromiso, aptitud, tiempo		No	Documentos administrativos
Procesos laborales	Compromiso, tiempo, ganas	Archivo y correspondencia	No	Documentos salida

Procedimiento de medición	Compromiso, comunicación		No	Capacitaciones grupo de trabajo
---------------------------	--------------------------	--	----	---------------------------------

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA				
OFICINA JURÍDICA				
SERVICIO / PRODUCTO	FORTALEZAS	DEBILIDADES	NECESIDAD ADMINISTRATIVA Y/O DE PERSONAL	FORMA DE PRESTACIÓN
Prestar asesoría a las áreas de la gerencia	Acompañamiento operativo a los funcionarios	Que los funcionarios no asumen responsabilidades, sino que la transfiere a la asesoría	0	De manera personal con cada funcionario que la requiera
Realizar la asesoría jurídica de la empresa	Proteger a la empresa de asuntos judiciales	Proceso que se inicia por fallas internas	0	A través de los abogados externos
Acelerar los procesos contractuales de la empresa	Efectividad en el desarrollo de los procesos	Falta de compromiso de las áreas solicitantes	1	Con los abogados que integran la oficina
Tramitar los recursos contra las PQR presentadas por los usuarios	Diligenciar con las repuestas de los recursos	Apoyo técnico para atender los recursos	0	Con un abogado que integra la empresa

<b>DIRECCIÓN OPERATIVA</b>				
<b>SERVICIO / PRODUCTO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>NECESIDAD ADMINISTRATIVA Y/O DE PERSONAL</b>	<b>FORMA DE PRESTACIÓN</b>
Gestión ambiental	Dedicados			
Mantenimiento	Conocimiento compromiso	Desorden	Mejorar el personal calificado para el área	
Barrido	Comprometidos	Gente muy mayor	Reorganizar la carga laboral por la edad	
Recolección	Hacen la tarea	Falta compromiso, mucha gente	Reorganizar las rutas, dejar lo político a un lado	
Acueducto y alcantarillado	Hacen caso, responsables	Solo hay una memoria historial	La responsabilidad está en una cabeza por el conocimiento de redes, problemas al momento de no estar en la cabeza	
Diseños	Conocimiento capacidad	Solo tengo uno por seis meses	Falta cargo: un ingeniero hidráulico	
Suspensión	Conocimiento, dedicación		Asumir el tema, pero con gente de mayor experiencia	
Operación PTAR 1	Operamos 24 horas	Problema de alcaldía	Necesitamos inversión para cumplir con la meta	

<b>NOMBRE DE LA DEPENDENCIA</b>				
<b>DIRECCIÓN COMERCIAL</b>				
<b>SERVICIO / PRODUCTO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>NECESIDAD ADMINISTRATIVA Y/O DE PERSONAL</b>	<b>FORMA DE PRESTACIÓN</b>
Solución a clientes	Equipos en formación - procesos	Monitoreo y control	Desarrollo de habilidades de liderazgo a servicio al cliente	Telefónico, escrito, personal, correo
Facturación SPD	Equipo comprometido	Supervisión capacidad de análisis y visión limitada	Desarrollo de habilidades, supervisión- transporte	Es la fuente del ingreso de la organización (factura física)
Recaudo SPD	Compromiso	Tecnología limitada	Implementación tecnológica	Disponibilidad de flujo de caja
Servicio telefónico, servicio personal a los clientes	Conocimiento	Actitud, compromiso, cuidado	Capacitación desarrollo de una cultura enfocada en el servicio	Directo a clientes
Entrega de comunicados	Compromiso	Cliente 45% sin dirección zona rural	Transporte supervisión	Personal a clientes
Actualización catastro	Contacto directo con los clientes	Sin responsable directo	Personal	Base de datos estratégica
Reportes diferentes entes	Conocimiento de requerimientos y comprensión de la importancia	Sistemas de información	Personal, sistemas de información estratégica	Reportes, informes
Gestión de la medición (caja registradora de la empresa)	Procesos establecidos	Conocimiento mínimo, capacidad de ejecución limitada	Capacitación en medición, personal operativo suspensión	Clientes - programas de medición y cambios de medidores
Gestión de deudores morosos	Equipo comprometido	Monitoreo y control	Capacitación, supervisión, implementar todos los coactivos, transporte	Directa
Nuevos clientes	Procedimiento	Comunicación operativa monitoreo y control capacidad de ejecución limitado	Reestructuración, optimización, estratégico, visión estratégica	Directa
Irregularidades	Compromiso	Conocimiento limitado, uso de tecnología limitado, transporte	Implementación tecnológica, seguimiento, control, incentivos	Directo a clientes

CAU				
Proyección contribución (alcaldía)				
Proyección ingreso(empresa)				
<b>NOMBRE DE LA DEPENDENCIA</b>				
<b>OFICINA DE PRENSA</b>				
<b>SERVICIO / PRODUCTO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>NECESIDAD ADMINISTRATIVA Y/O DE PERSONAL</b>	<b>FORMA DE PRESTACIÓN</b>
Políticas de comunicación publica	Clasifican como se debe divulgar las comunicaciones	Había poco conocimiento	Apoyo en la divulgación	Socialización
Divulgación externa de actividades	Socialización con la comunidad "actividades"	Personal de apoyo	Compromiso de los profesionales del área	Divulgación en redes sociales y medios de comunicación
Divulgación interna de la empresa	Compartir información de interés con los funcionarios	Era difícil llegar a todos	Cambio y colaboración de los funcionarios	Socialización, comunicación directa con los funcionarios
Posicionamiento de la imagen de la empresa	Reconocimiento a nivel local y regional	No se conocía el stock o que tiene la empresa	Apoyo en el área y de los funcionarios para posicionar nuestra imagen	Socializar el logo y posicionarlo en el medio y la comunidad

<b>NOMBRE DE LA DEPENDENCIA</b>				
<b>OFICINA DE PLANEACIÓN</b>				
<b>SERVICIO / PRODUCTO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>NECESIDAD ADMINISTRATIVA Y/O DE PERSONAL</b>	<b>FORMA DE PRESTACIÓN</b>
Plan estratégico institucional, formulación y seguimiento	Da la directriz a la empresa	Poca información estadística		Documento técnico aprobado por comité
Plan de compras formulación y seguimiento	Establece la buena planeación y ejecución presupuestal	No hay estricto cumplimiento con la planeación	Compromiso directivo en su cumplimiento	Documento técnico aprobado por gerencia y publicado en la página web
Plan de inversiones	Articula pei, pdm y presupuesto	Constante cambio	Compromiso directivo	Documento técnico
Sistema de gestión de calidad	Organiza los procesos y procedimientos de la empresa	No está fortalecido el sistema no hay compromiso de algunos funcionarios, falta de conocimiento	Capacitación, una persona que pueda realizar seguimiento constante	Sig, sistema que contiene procesos manuales, procedimientos y formatos
Banco de proyectos	Directriz para a buena ejecución del presupuesto de inversión	Toca empezar de cero	Colaboración	Ficha mga
Programas de responsabilidad empresarial	Demuestra el compromiso de la empresa con lo social	Falta tiempo y personal	Personal de apoyo	Capacitaciones, actividades y proyectos
Seguimiento cargue al SUI	Se centraliza información de la empresa para cargue	Falta de compromiso	Compromiso de los directivos y funcionarios	Cargar formularios en el sistema único de información acta ss
Seguimiento y cargue a sistemas informáticos	Apoyo y soporte a toda la empresa	Falta de tiempo		Apoyo
Formulación de proyectos y gestión	Impacto en el cambio de la empresa	Falta de información	Compromiso y acompañamiento de los formuladores	Fichas, documento, anexos (planos)
Seguimiento indicadores	Indica como estamos y que debemos mejorar	Algunos no son confiables	Veracidad en la información	Matriz de indicadores

Informes de gestión	Canal de información con la comunidad	Se le da poca importancia	Apoyo logístico, compromiso institucional	Audiencia pública, publicación página web
Formulación y seguimiento plan anticorrupción	Revisión de procesos para evitar actos de corrupción		Compromiso institucional	Documento técnico y mapa de riesgo de corrupción
Metas de plan de desarrollo para Emserchía	Directriz institucional			Plan de desarrollo

### 5.5.1. CONCLUSIONES.

En relación con la prestación de los servicios de la empresa, a través de las diferentes dependencias, se expresa por parte de los directivos que al interior de cada una de las mismas; existen muchas fortalezas frente a los servicios/productos de las dependencias, pero también algunas debilidades comunes, como lo son la falta de personal, tiempo, información, presencia de constantes cambios, falta de tecnologías y dotación o actualización de equipos técnicos y de medios de transporte; así como, debilidad en cuanto al conocimiento frente a los servicios/productos y las formas de prestación de los mismos.

## **5.5.2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS DE LA ENTIDAD.**

Frente a este ítem se puede observar que la empresa de servicios públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P. cuenta con un portafolio de servicios, donde se tienen identificados los servicios que presta la entidad con los respectivos programas y/o procedimientos para el desarrollo de los mismos y tiene establecidos protocolos de atención al usuario; sin embargo, no tiene identificado aspectos como: requerimientos para acceso a los servicios de la empresa, los usuarios y/o población beneficiaria; así como tampoco los protocolos para la prestación de los servicios. Por lo que se requiere complementar el documento portafolio de servicios internos y externos de la empresa y formular los servicios que se prestan a nivel de dependencias y/o áreas.

Así mismo, fortalecer los procesos de información, orientación y atención al usuario y de comunicaciones internas y externas de la entidad, por lo que se hace necesaria la planeación, organización y operación de un centro integral que lidere este tipo de procesos en la empresa

## **5.6. DETERMINACIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA ENTIDAD.**

En este capítulo se presenta la determinación de los usuarios tanto internos como externos de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P. según el mapa de procesos ya presentado.

### **PROCESOS ESTRATÉGICOS:**

Direccionamiento estratégico: Usuarios Internos.

Gestión de Planes, Programas y Proyectos: Usuarios Internos y Externos.

Gestión de Comunicaciones e Imagen Corporativa: Usuarios Internos y Externos.

### **PROCESOS MISIONALES:**

Atención e información al usuario (satisfacción): Usuarios Internos y Externos.

Prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y aseo: Usuarios Externos.

Gestión, participación y educación ambiental y ciudadana: Usuarios Externos.

Gestión comercial: Usuarios Externos.

Gestión de residuos sólidos: Usuarios Externos.

Gestión de agua: Usuarios Externos.

### **PROCESOS DE APOYO:**

Administración del Talento Humano: Usuarios Internos.

Gestión Jurídica: Usuarios Internos y Externos.

Gestión de Sistemas y Tecnología: Usuarios Internos.

Gestión de Almacén: Usuarios Internos.

Gestión de Archivo y Correspondencia: Usuarios Internos y Externos.

Sistema Integrado de Gestión: Usuarios Internos.

Gestión de Mantenimiento de Vehículos y Equipos: Usuarios Internos.

#### **PROCESOS DE EVALUACIÓN:**

Evaluación Independiente: Usuarios Internos.

#### **5.6.1. CONCLUSIONES.**

Frente a este ítem se tiene que los usuarios de una entidad pública se clasifican en: usuarios internos conformados por los empleados, contratista y/o funcionarios de la entidad y en usuarios externos conformados por la comunidad en general y sus diferentes formas de asociación y las entidades u organizaciones público/privadas. Para el caso de EMSERCHÍA E.S.P. se puede observar la existencia de ambos grupos de usuarios según el proceso determinado en el mapa de procesos o cadena de valor.

#### **5.7. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL- MECI.**

En el presente capítulo se presenta el último informe pormenorizado de control Interno de EMSERCHÍA E.S.P. a la fecha, perteneciente al periodo evaluado de diciembre de 2016 a marzo de 2017. Documento que permite conocer el estado del MECI dentro de la entidad.

#### **5.7.1. INFORME DE GESTIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL- MECI.**

<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011</b>	
Jefe de Control Interno, o	Período evaluado: Diciembre de 2016 a marzo de 2017
	Fecha de elaboración:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe pormenorizado de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chía; conforme a la nueva estructura del modelo estándar de control interno MECI establecida en el Decreto 943 de mayo 21 de 2014.

El presente informe se presenta bajo tres ejes: Control de Planeación y Gestión, Control de Evaluación y Seguimiento, y el Eje Transversal de Información y Comunicación.

#### **Módulo Control de Planeación y Gestión**

#### **Componente de Talento Humano**

- ✓ De Las 20 capacitaciones realizados durante este periodo en donde se atendió a 394 personas, responden a las necesidades identificadas por el área de recursos humanos así:

CONTRATACIÓN	12/01/2017	2 8
FACTURACIÓN	12/01/2017	8
OPERARIOS COMERCIAL	13/01/2017	1 5
MACRO Y MICRO MEDICIÓN	17/01/2017	3
ESTUDIO DE CASOS PQRS	17/01/2017	1 5
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA SYSMAN	20/01/2017	0 2
ACTUALIZACIÓN Y REFORMA TRIBUTARIA	27/01/2017	0 2
NORMAS DE SEGURIDAD VIAL Y NORMAS DE TRANSITO	02/02/2017	2 1
SERVICIO AL CLIENTE	09/02/2017	0 9

CURSO MANEJO DEFENSIVO, COMPROMISO CON LA SEGURIDAD VIAL	09-10/02/2017	6 7
CAPACITACIONES DE FACTURACIÓN EN SITIO	16/02/2017	0 3
JORNADA DE TRABAJO, AGUAS DE AGUAS DE PEREIRA	22/02/2017	0 2
PROYECTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE EMERGENCIA	24/02/2017	0 1
INDUCCIÓN CERTIFICACIÓN POR COMPETENCIAS – SENA	24/02/2017	3 0
RETROALIMENTACIÓN GESTIÓN PQR	27/02/2017	1 8
RETROALIMENTACIÓN GESTIÓN CARTERA, RECAUDO, MICRO MEDICIÓN	01/03/2017	0 9
EDUCACIÓN FINANCIERA BBVA	03/03/2017	5 1
ACTIVIDADES OPERATIVAS DE REDES DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS –	13/03/2017	2 0
SEMINARIO TALLER DE ALTA REDACCIÓN DE INFORMES DE	15,16,17/03/2017	0 1
CAPACITACIÓN CORREOS GOOGLE	29,30,31/03/2017	5 6

- ✓ Se realizaron durante los meses de enero a marzo en seguridad y salud en el trabajo:
  - Brigada capacitación en manejo de tripole de rescate e inspección de equipos de alturas
  - Estudio higiénico de iluminación área de operaciones – mantenimiento.
  - Inspecciones (actos y condiciones inseguras) y acompañamiento al personal
  - Etiquetado de productos químicos y charlas de seguridad.
  - Señalización de áreas de mantenimiento.
  - Campañas de insonorización del cuarto de bombas.
  - Programa de pausas activas y charlas de seguridad.

### Componente de Direccionamiento Estratégico

- ✓ El área de gestión documental: está realizando los estudios previos y de mercados para la contratación de elaboración de instrumentos archivísticos:
  - Plan Institucional de Archivos (PINAR): Es un instrumento para la planeación de la función archivística que se articula con los demás planes y proyectos previstos por la entidad. Su importancia radica en ser un soporte para la planeación estratégica en los aspectos archivísticos de orden normativo, administrativo, económico, técnico y tecnológico.
  - Programa de Gestión Documental (PGD): Es un instrumento archivístico que formula y documenta a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final.
- ✓ La oficina de planeación realizó con los directivos y con la profesional del área de presupuestos el plan de inversión el cual contempló las metas del 2017.
- ✓ La Empresa en cabeza de la alta dirección de conformidad a lo dispuesto en la Constitución Nacional Artículo 270, la Ley 489 de 1998 y la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2016 el pasado 11 de marzo, definiendo como líder a la Oficina Asesora de Planeación, para coordinar, consolidar la información y hacerle seguimiento a la preparación y desarrollo del proceso, buscando sensibilizar a la comunidad para que se haga participe de estos escenarios dispuestos para dar a conocer la gestión realizada y aclarar todas las inquietudes de la comunidad.
- ✓ La Oficina Asesora de Planeación tiene como meta realizar un benchmarking con empresas pares del sector con el fin de establecer y direccionar metas encaminadas al crecimiento y expansión empresarial, teniendo como fin la proyección empresarial mediante la evaluación de las mejores prácticas empresariales del sector. Por esta razón, la Oficina Asesora de Planeación en cabeza de la Arquitecta Yanira Navarrete y la Ingeniera Ángela Nery, Directora Comercial en el mes de febrero realizaron la visita a la Empresa de Servicios Públicos Aguas Pereira, con el fin de conocer, recopilar información y obtener nuevas ideas de modelo de negocio, tomando como referencia los mejores métodos y estrategias vistos en la visita, dando inicio a la primera etapa de esta meta.
- ✓ Se realizó la formulación y evaluación de los proyectos “Reposición de Redes de Acueducto Sector Occidental (Cerca de Piedra, Fonqueta, Tiquiza y

Fagua)” y “Renovación de Redes de Tubería de Asbesto Cemento en diferentes sectores del Área Urbana del Municipio de Chía”, con el fin de gestionar recursos económicos ante la Alcaldía Municipal de Chía y de esta manera iniciar su ejecución; se efectuó la revisión de los presupuestos de cada uno de estos proyectos los cuales fueron presentados previamente por la Dirección Técnico Operativa, verificando que estuvieran acordes con los precios oficiales registrados en las listas ICCU e INVIAS; lo que permitió generar las fichas Estadísticas Básicas de Inversión EBI, a través la Metodología General Ajustada - MGA, en cumplimiento con los requisitos exigidos por la Alcaldía Municipal para la suscripción de convenios interadministrativos.

- ✓ Desde la coordinación de Gestión de Participación y Educación Ambiental y Ciudadana, se da continuidad a los programas relacionados a continuación:





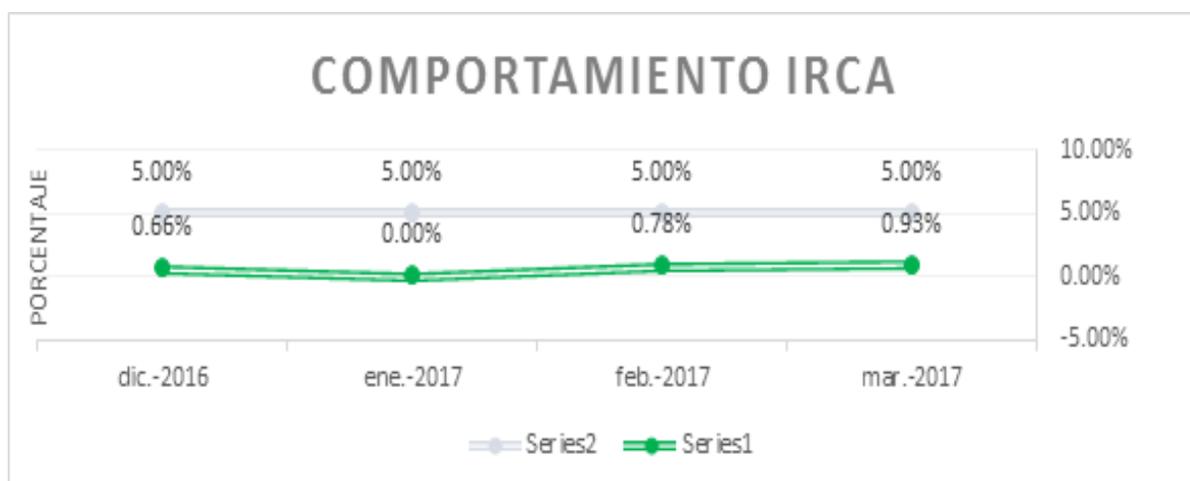
- ✓ Durante el primer trimestre de 2017 se realizó 4085.24 kilómetros de barrido manual, aumento representativo con respecto al primer trimestre de 2016 el cual fue de 2076.16 kilómetros; con lo cual podemos concluir que la prestación del servicio en barrido de vías y áreas públicas del municipio ha mejorado considerablemente. Respecto a la actividad de barrido mecánico de igual manera se presentó un aumento en la cantidad de kilómetros, para el primer trimestre del 2016 fue de 481 y para el 2017,

766 kilómetros, esto debido al cambio del inicio de las labores del equipo mecánico que a partir del mes de noviembre es desde 3:00 am, adicional a esto ya se cuenta con varios conductores que fueron capacitados en el manejo del equipo.

- ✓ se realizó muestreo de la calidad del agua según lo dictamina la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. De acuerdo con los resultados de las muestras analizadas durante este periodo, el agua suministrada se clasifica bajo el Nivel de Riesgo: SIN RIESGO, según lo comunica la Resolución 2115 de 2007.

ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO (IRCA): 0.93%

El Índice de Riesgo de la calidad del agua se presenta a continuación:



- ✓ Durante el periodo el índice de continuidad del servicio fue superior a la meta del 99%.
- ✓ Respecto a la toma de presiones se tomaron durante el periodo 124 muestras en los veinte (20) puntos que se tienen predestinados para esta labor, obteniendo resultados de cumplimiento del 100% de acuerdo con la Cláusula 6, parágrafo 6.3. Presiones, del Contrato de Condiciones Uniformes.
- ✓ La empresa presta el servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios en la zona rural y urbana y las actividades de barrido y limpieza en la zona urbana del Municipio, de manera continua e ininterrumpida a toda la población atendida bajo preceptos de eficiencia y eficacia.

- ✓ Se continúa con el apoyo municipal e implementación del programa social mínimo vital de agua potable en Chía.
- ✓ La dirección comercial muestra que los usuarios disponen de las siguientes opciones para cancelar sus facturas:

Medios de Pago					
Corresponsales bancarios Cajeros Davivienda	CADE	<b>Banco Bogotá</b> ATH y Oficinas	Puntos <b>Baloto</b> A nivel nacional	Débito Automático <b>Colpatría</b>	Botón PSE Colpatría Pagos por Internet

## Componente de Administración del Riesgo

Se realizó un trabajo articulado con cada uno de los coordinadores y líderes de proceso en el cual se brindó acompañamiento y asesoría en la identificación, valoración y análisis de los riesgos asociados a los procesos; fueron definidos los planes de manejo y tratamiento de los riesgos para la vigencia 2017, con compromisos y actividades suscritas por los responsables. En consecuencia, fue actualizado y consolidado el mapa de riesgos de la empresa para la presente vigencia.

Se realizó la identificación de los riesgos, de los siguientes procesos:

ÁREA	RIESGOS
Administración del Talento Humano	3
Direccionamiento Estratégico	2
Gestión Comercial	11
Gestión de Almacén	3
Gestión Archivo y Correspondencia	3
Gestión de Mantenimiento Vehículos y Equipos	1
Gestión de Sistemas y Tecnología	2
Gestión Financiera	7
Gestión Integral de Aguas	7
Gestión Integral de Residuos Sólidos	6
Gestión Jurídica	3
Sistema Integrado de Gestión	2
<b>Total</b>	<b>50</b>

- ✓ seguimiento riesgos y estrategias plan anticorrupción: La oficina asesora de planeación desde el mes de enero, realizó mesas de trabajo para la identificación de los riesgos de corrupción y explicó la metodología impartida por la presidencia de la república en esta materia, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, en su artículo 73 establece la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El PAAC fue desarrollado bajo los lineamientos de la Estrategias para la construcción del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO., con estas actividades se consolidó y actualizo a finales de enero el PAAC 2017, para la empresa de servicios públicos de Chía – Emserchía E.S.P.

En cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno adelanto el seguimiento y el control a los avances de las actividades consignadas en el documento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del 2016 para el tercer trimestre de la vigencia 2016 con corte a 30 de diciembre, el cual puede ser consultado en el link:

[http://www.emserchia.gov.co/PDF/anticorr\\_2016b.pdf](http://www.emserchia.gov.co/PDF/anticorr_2016b.pdf)

A la oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con la respectiva socialización tanto a funcionarios, contratistas, ciudadanía y los interesados externos para que conozcan, este puede ser consultado en el siguiente link:

<http://www.emserchia.gov.co/PDF/anticorruptionusuario2017.pdf>  
<http://www.emserchia.gov.co/PDF/mapaanticorruption2017.pdf>

#### Dificultades

- Mediante el contrato de Suministro No 020 de 2016 se implementó el sistema de correspondencia y gestión documental para EMSERCHÍA E.S.P, el cual presenta a la fecha dificultades por cuanto no es alimentado o utilizado por todos los responsables del proceso; de igual manera no ha permitido llevar un control oportuno por parte de la oficina de gestión documental y la oficina asesora control interno en la atención de los requerimientos. La funcionaria técnico administrativo de gestión documental ha realizado varias solicitudes con la finalidad de mejorar la eficiencia del sistema sin tener respuesta positiva a la fecha

### Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

#### Avances 2017

- ✓ Los informes de gestión presentados por cada una de las direcciones y áreas de la empresa han facilitado la autoevaluación de la gestión institucional y la adopción de acciones preventivas o correctivas frente a las desviaciones respecto a los objetivos planteados y resultados esperados.
- ✓ Como resultado de las evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, en su rol de evaluador independiente del sistema de control interno, se han efectuado las recomendaciones necesarias.

#### Componente Auditoría Interna

- ✓ Para el periodo objeto de este informe en el Comité del Sistema Integrado de Gestión SIG de fecha 21 de febrero de 2017 se aprobó el Programa Anual de Auditorías Internas proyectado por la OACI con la realización de 5 (cinco) auditorías, así:

proceso	Mes
---------	-----

Facturación, recaudo y cartera	<b>Marzo</b>
Administración de Recursos Humanos	<b>Mayo</b>
Contratación	<b>Junio</b>
Gestión de Participación y Educación Ambiental	<b>Agosto</b>
Archivo y correspondencia	<b>Noviembre</b>

Para los meses en mención se adelantó actividades respecto a la auditoría de Facturación, Recaudo y Cartera:

Se realizó el Plan de Auditoría definiendo el alcance y criterio aplicable, se realizó la lista de verificación, solicitud de documentación; revisando los procesos, procedimientos y normatividad legal vigente aplicable, se informó al líder del proceso sobre las fechas a desarrollar el ejercicio auditor dando cumplimiento al procedimiento de auditorías interna.

- ✓ Plan de Mejoramiento Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Integral Vigencia Fiscal 2015 EMSERCHÍA E.S.P: El 22 de marzo de 2017, se enviaron comunicaciones a los directivos y jefes de las personas responsables de la ejecución de las actividades suscritas en el plan de mejoramiento, para que se entregue a la Oficina Asesora de Control Interno el porcentaje del resultado del indicador y los debidos soportes de cumplimiento.

Se cumple con la elaboración y presentación de los informes y rendiciones solicitadas por las diferentes entidades de vigilancia y control en los términos previstos para tal fin.

- ✓ Plan de Mejoramiento Auditorías Internas: Para los meses de enero a marzo se adelantaron actividades como solicitudes de suscripción de planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas y los respectivos seguimientos, los anteriores con el fin de eliminar y/o minimizar el impacto de los hallazgos. Se elaboró cronograma en el cual indicamos el estado de acuerdo con lo programado:

SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO 2017				
ÁREA/PROCESO	SUSCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO		
		1ER.	2DO.	ESTADO
GESTIÓN FINANCIERA	Noviembre de 2016	Marzo	Julio	Ejecutado
GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	Noviembre de 2016	Febrero	Marzo	Ejecutado
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE	Noviembre de 2016	Febrero	Marzo	Ejecutado
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Septiembre de 2016	Abril	Diciembre	Pendiente
GESTIÓN DE ALMACÉN	Enero de 2017	Junio	Octubre	Pendiente
GESTIÓN DE AGUAS	Febrero de	Julio	Diciembre	Pendiente

- ✓ En este módulo persiste la limitación de tiempo y personal para realizar seguimiento y evaluación oportuna a cada uno de los procesos de la empresa, la oficina de control interno no cuenta con un grupo interdisciplinario para apoyar esta gestión.

## EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y

### Avance

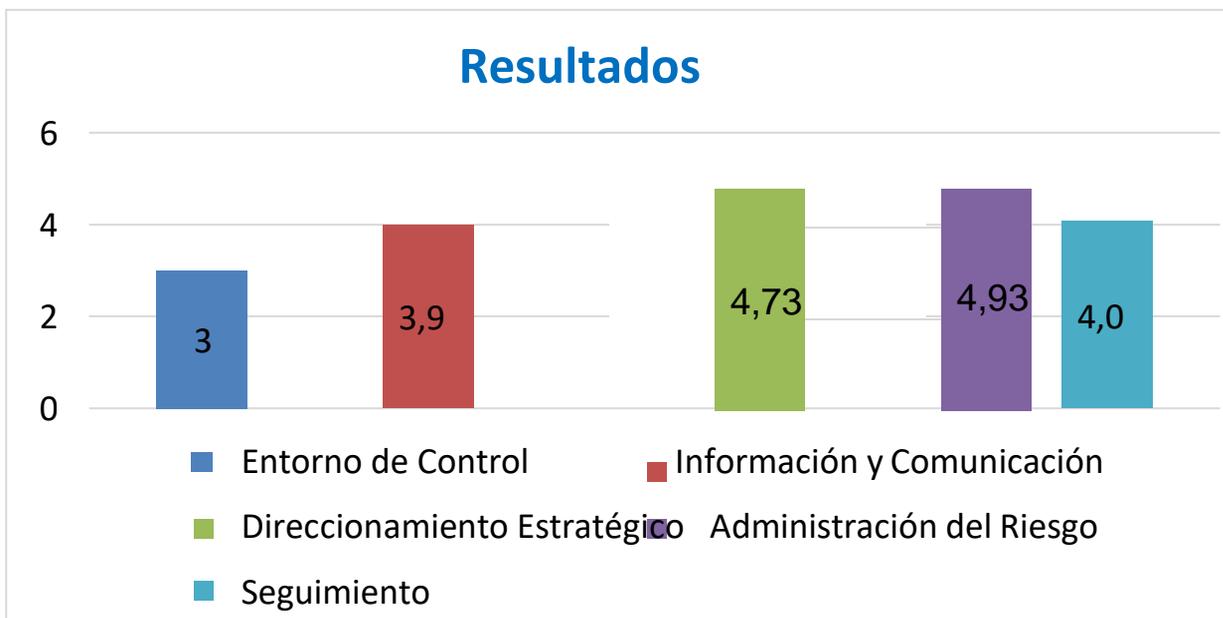
- ✓ Para el mes de marzo, se realizó la Adquisición de servicio Google Gsuite o apps for work, con su respectiva socialización e implementación de G Suite, conjunto de aplicaciones enfocadas en aumentar la productividad de la empresa, hechas para mejorar la comunicación, el almacenamiento en la nube, la colaboración para el trabajo en equipo, la administración de documentos, control empresarial para la seguridad informática y por supuesto, todo funciona en la nube.  
  
G Suite cuenta con 12 aplicaciones, se dividen en 4 categorías: Google para la comunicación empresarial  
Almacenamiento en la nube de Google para las empresas Trabajo en equipo con herramientas de Google Administración y control empresarial.
- ✓ Durante este periodo se realizó la renovación de impresoras para el uso administrativo y de facturación de la empresa de servicios públicos de chía, en aras de mejorar los dispositivos de impresión, escáner y fotocopiado disponible para los funcionarios de la empresa, con el fin de reducir tiempos de impresión, costos de infraestructura, mantenimiento e insumos; obteniendo equipos de impresión de alta calidad y excelente velocidad por minuto para la impresión de los diferentes documentos y facturación de nuestros servicios, que representa la fuente de ingresos para la operación de la entidad.
- ✓ Emserchía E.S.P, para el buen desarrollo de su objeto misional realizó un proceso de modernización tecnológica que aportara un crecimiento importante en lo que se refiere a seguridad en la red de datos, extensión de la red LAN para el nuevo centro de atención al usuario, control y seguimiento al personal de la entidad y mejoramiento en la calidad de las comunicaciones, garantizando calidad, cumplimiento y mejoras que redunden en la idónea prestación de los servicios públicos domiciliarios que la entidad brinda en el municipio, todo esto con el fin de fortalecer los sistemas de la empresa, mejorar la productividad de nuestros funcionarios y disminuir sustancialmente los posibles ataques de hackers a nuestro servidor.
- ✓ Modernización Tecnológica:
  - Solución de LAN extendida inalámbrica
  - Firewall
  - Software de Correspondencia
  - App
  - Cambio de telefonía analógica convencional a telefonía IP

- Canal dedicado de Internet
- ✓ A través de la Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa en este periodo, se continúa haciendo visible la gestión de la empresa a través de diversos medios de comunicación tales como página web [www.emserchia.gov.co](http://www.emserchia.gov.co), redes sociales, boletines de prensa con sus respectivos registros fotográficos.
  - ✓ En el periodo de enero a marzo Se redactaron 123 boletines y comunicados de prensa, con sus respectivos soportes fotográficos, los cuales fueron enviados a los diferentes medios de comunicación local y regional y a su vez publicados en las Redes Sociales.

## Estado General del Sistema de Control Interno

El sistema de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P. se mantiene y mejora continuamente, lo cual se puede evidenciar en los ejercicios de control efectuados por entes externos con positivos resultados.

En atención a la circular No 100-003 de 2017 del DAFP se diligencio el Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno, se realizó el reporte en las fechas establecidas a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión FURAG y se recibieron los resultados mencionados a continuación de la encuesta MECI- CALIDAD Vigencia 2016.



El indicador de madurez arrojó un puntaje de 78,58 es decir satisfactorio: La entidad cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del modelo de control interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización de sus procesos. Se cuenta con mapas de riesgos por proceso y el institucional, lo que facilita la gestión de sus riesgos.

Así mismo, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su respectiva evaluación ha permitido realizar el mejoramiento continuo a cada uno de los procesos, identificando oportunidades de mejora frente a la detección de posibles desviaciones al logro de los objetivos institucionales.

## Recomendaciones

La Oficina de Control Interno recomienda que se siga dando importancia al continuo acompañamiento, seguimiento y mantenimiento del sistema, se tomen las acciones que contribuyen a lograr un sistema de gestión que opere con calidad y con altos niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados, al igual que un sistema propositivo y participativo que impulsa la mejora continua.

- Se recomienda promover la identificación de acciones de mejora a partir de la evaluación de la gestión de los indicadores y otras fuentes distintas a las revisiones de la auditoría, por parte de cada uno de los dueños de los procesos.
- Bajo el autocontrol de cada proceso implementar las estrategias necesarias para avanzar en el logro de metas trazadas en el plan de acción.
- Realizar seguimiento a los Acuerdos de Gestión, las partes deben hacer revisión y seguimiento a los compromisos asignados, de igual manera realizar ajustes que se consideren necesarios. La alta dirección debe evaluar el grado de cumplimiento, cuya finalidad es obtener una valoración para determinar y analizar el porcentaje de logro en el cumplimiento de los compromisos y resultados alcanzados.
- Dar prioridad a la atención y respuestas de los requerimientos externos, teniendo en cuenta que la no atención oportuna acarrea multas y/o sanciones de diversa índole, además de la responsabilidad disciplinaria en la función pública.
- Si bien es cierto, se cuenta con instrumentos que permiten aplicación de controles, y mediciones, sobre las cuales se ejecutan acciones correctivas y de mejora, sin embargo, este aspecto amerita fortalecimiento, particularmente en temas como formulación de proyectos e identificación y manejo de riesgos.
- Continuar adelantando las actividades de capacitación y sensibilización a los funcionarios de la entidad, con el fin de afianzar la aplicación de los instrumentos y herramientas del Sistema Integrado de Gestión de la empresa para el fortalecimiento de la cultura de control interno y de calidad.

### 5.7.2. CONCLUSIONES.

La entidad cuenta con un sistema de control interno bien establecido; sin embargo, se debe procurar seguir fortaleciendo el mismo a partir de las estrategias planteadas en la planeación, gestión y control de la entidad. Ello debe venir acompañado de una serie de estrategias que permitan articular los ejes fundamentales del modelo de evaluación y seguimiento; los cuales son una adecuada autoevaluación institucional, la auditoría interna y los planes de mejoramiento para cumplir con los objetivos, misión y visión de esta entidad. Así mismo, se debe prestar atención a las recomendaciones de la oficina de control interno sobre el modelo de evaluación y seguimiento.

### 5.7.3. ELEMENTOS Y PRODUCTOS DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI.

Frente a la existencia de los elementos y productos del MECI se presenta a continuación la relación de los mismos. Información obtenida del diligenciamiento por parte de la jefe de control interno de la entidad.

**ELEMENTOS MECI**

<b>ELEMENTO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
<b>Resoluciones de conformación CCSI, equipo operativo MECI</b>	Resolución 606 de 2014
<b>Actas de compromiso alta dirección</b>	Acta revisión por la dirección: formato SIG DES FOI, carpeta oficina asesora de planeación
<b>Código de ética</b>	Página web
<b>Manual de funciones y competencias laborales</b>	Resolución 674/2015 página web
<b>Plan institucional de formación y capacitación</b>	Resolución 012 de 2017
<b>Programa de inducción o reinducción</b>	SIG- proceso direccionamiento estratégico
<b>Programa de bienestar</b>	Resolución 012 de 2017
<b>Plan de incentivos</b>	No existen
<b>Sistema de evaluación del desempeño</b>	Resolución 575 de 2016, proceso talento humano, formato ATH p04
<b>Manual de imagen corporativa</b>	Políticas de comunicación pública, SIG proceso gestión de comunicación
<b>Política de seguridad y salud en el trabajo</b>	Documento, salud ocupacional, área de recursos humanos
<b>Plan de seguridad y salud</b>	Documento, salud ocupacional, área de recursos humanos
<b>Misión y visión institucionales</b>	Página web
<b>Objetivos institucionales</b>	SIG- proceso direccionamiento estratégico
<b>Políticas de gestión</b>	SIG- proceso direccionamiento estratégico
<b>Planes de mejoramiento de clima organizacional y de cultura laboral</b>	No existen
<b>Acciones cronogramas, responsabilidades y metas</b>	Plan estratégico organizacional PEI página WEB (plan de acción)
<b>Mapa de procesos</b>	SIG- proceso direccionamiento estratégico
<b>Manual de operaciones</b>	SIG- proceso sistema integrado de gestión (manual de calidad)
<b>Estructura organizacional</b>	Página web
<b>Manual de indicadores</b>	SIG- objetivos de indicadores, proceso de direccionamiento estratégico

<b>Manual de atención al usuario</b>	Documento protocolo de atención personal, telefónica, y medios electrónicos
<b>Manual registro de firmas</b>	No existen
<b>Manual de auditoria</b>	SIG- proceso de evaluación independiente formatos EIN P0 1, EINDF 01
<b>Proyectos de autocontrol</b>	Se realiza pero no está el documento
<b>Metodología o manual para planes de mejoramiento</b>	SIG- procesos de evaluación independiente EINP02, EINF02, EINFO6
<b>Manual de manejo de comunicaciones</b>	Política de comunicación pública, procesos de gestión de comunicación e imagen corporativa
<b>Manual para manejo de información</b>	SIG-proceso de gestión de comunicación e imagen corporativa

### **5.7.3.1. CONCLUSIONES.**

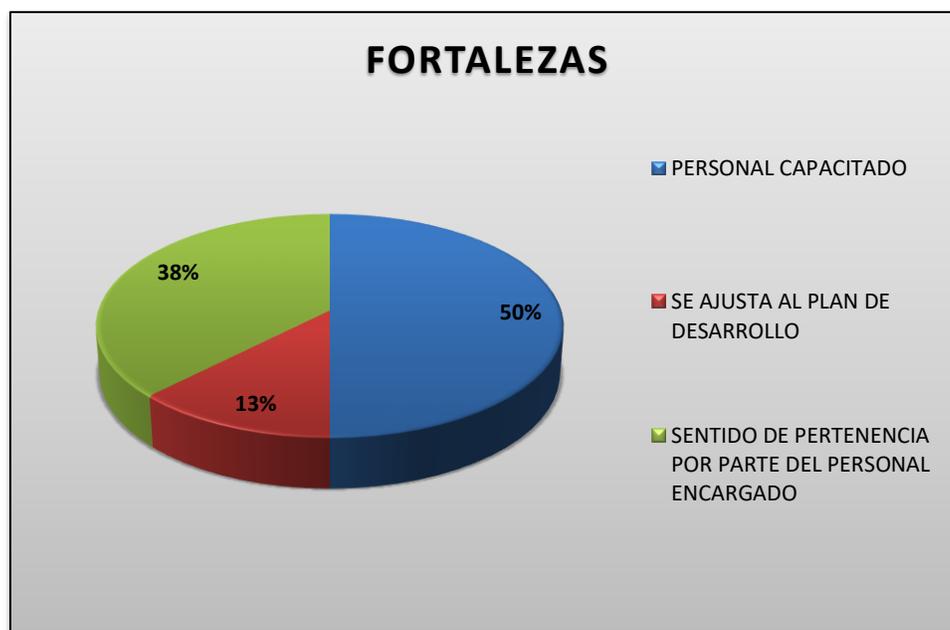
Frente a este ítem se puede observar que en EMSERCHIA E.S.P, el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, cuenta con la existencia de diversos elementos y productos del MECI; sin embargo, muchos de ellos no se encuentran correctamente identificados en el documento respectivo y tampoco se encuentran todos, por lo que se requiere que se complemente la existencia de todos los elementos y/o productos del MECI que debe tener la entidad.

## 5.8. ANÁLISIS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P. EN RELACIÓN CON EL DIAGNÓSTICO DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS TRANSVERSALES EXISTENTES.

La información contenida en el presente contenido se desprende de los cuestionarios y entrevistas aplicadas al nivel directivo de la entidad donde se plantearon los temas relacionados con estos sistemas que se consideran atraviesan la gestión administrativa de manera horizontal y en la medida que estos funcionen y se apliquen dentro procedimientos establecidos pueden o no afectar la gestión a nivel institucional.

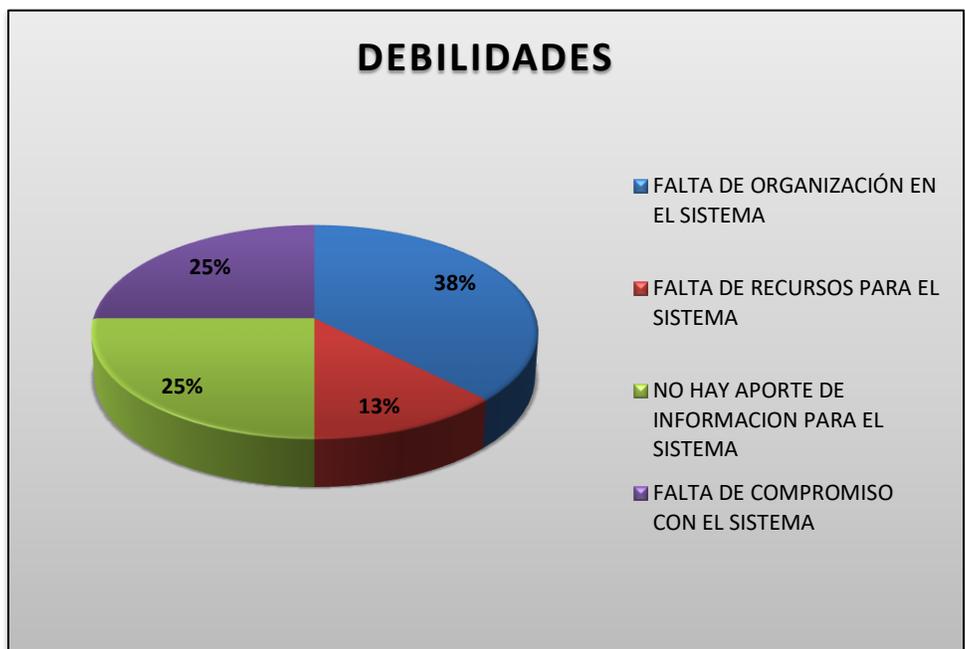
### SISTEMA DE PLANEACIÓN

El sistema de planeación de EMSERCHIA E.S.P muestra claridad en sus procesos y un alto compromiso institucional, por otra parte se muestra que este sistema cuenta con personal capacitado y apto para su ejecución y seguimiento en cuanto a la calidad del mismo a continuación observamos las gráficas que ilustran las fortalezas y debilidades del sistema de planeación.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
PERSONAL CAPACITADO	4	50%
SE AJUSTA AL PLAN DE DESARROLLO	1	13%
SENTIDO DE PERTENENCIA POR PARTE DEL PERSONAL ENCARGADO	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las debilidades se evidencia que dentro del sistema se indica que falta organización en el sistema y no existe aporte de información por parte de las demás áreas de EMSERCHIA.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
FALTA DE ORGANIZACIÓN EN EL SISTEMA	3	38%
FALTA DE RECURSOS PARA EL SISTEMA	1	13%
NO HAY APOORTE DE INFORMACION PARA EL SISTEMA	2	25%
FALTA DE COMPROMISO CON EL SISTEMA	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Principales puntos críticos, en relación con el proceso de seguimiento y evaluación al plan estratégico/desarrollo.**

En los puntos críticos en cuanto a los planes estratégicos y de desarrollo el reporte nos indica que falta control al proceso y compromiso por parte de algunos funcionarios y se registra indicadores de incumplimiento en los planes ya que se dice que los planes estratégicos pasan a un segundo plano y se prioriza más el día a día que dicha planificación.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
FALTA DE CONTROL AL PROCESO	4	50%
FALTA DE COMPROMISO	3	38%
INCUMPLIMIENTO EN LOS PLANES	1	13%
TOTAL	8	100%



**Los puntos críticos, en relación con el proceso de formulación, seguimiento y evaluación a los planes anuales de acción.**

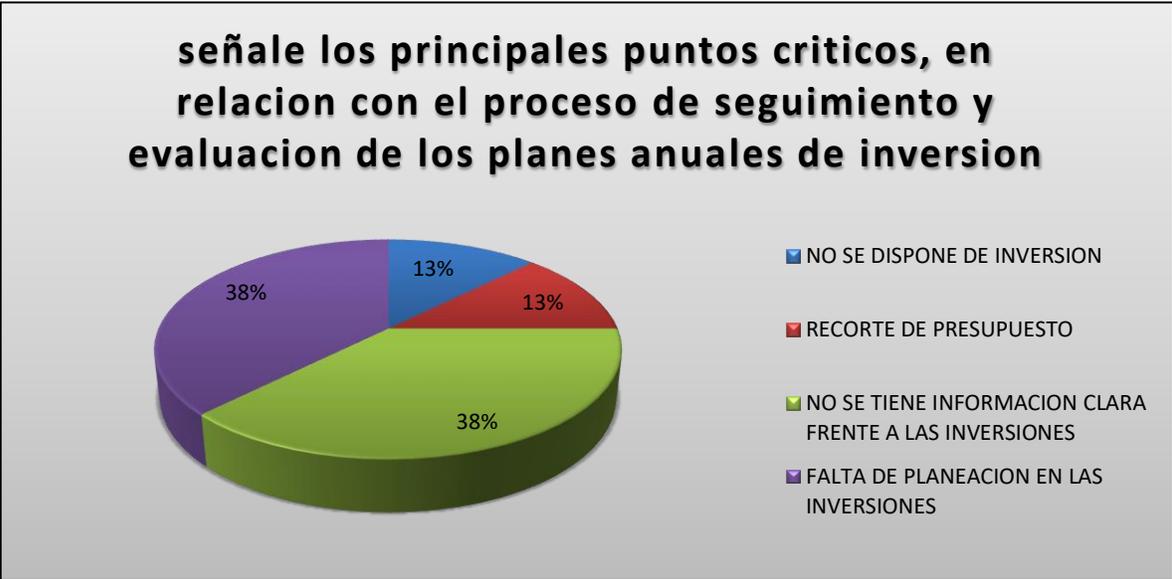
En cuanto a los planes anuales de acción se muestra que falta mayor organización en las ideas de los planes y no se registran resultados positivos en esta planificación porque se da importancia a otros temas y estos planes terminan cumpliéndose por cumplir.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY PLANEACION ESTRATEGICA	5	63%
FACTOR TIEMPO	1	13%
NO HAY DIRECCIONAMIENTO	1	13%
NS/NR	1	13%
TOTAL	8	100%

**Los principales puntos críticos, en relación con el proceso de seguimiento y evaluación de los planes anuales de inversión.**

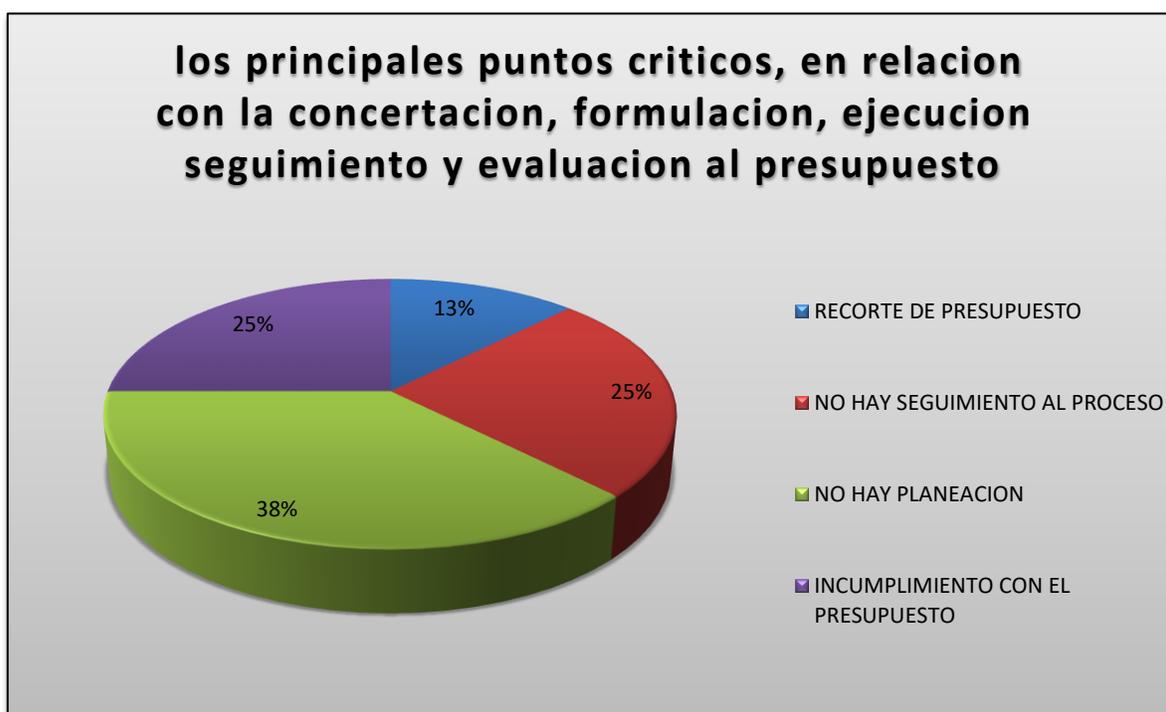
Teniendo en cuenta lo ilustrado en este ítem el reporte nos muestra falta de inversión en las obras también existe inconformidades en cuanto al proceso ya que indican que falta una mayor ejecución y acompañamiento en estos procesos.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO SE DISPONE DE INVERSION	1	13%
RECORTE DE PRESUPUESTO	1	13%
NO SE TIENE INFORMACION CLARA FRENTE A LAS INVERSIONES	3	38%
FALTA DE PLANEACION EN LAS INVERSIONES	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

## Los principales puntos críticos, en relación con la concertación, formulación, ejecución seguimiento y evaluación al presupuesto

En este punto se evidencia que ha habido recorte en los presupuestos y hace falta mayor seguimiento a los mismos, a veces se ejecuta el presupuesto en rubros que se van presentando en el día a día y no para lo que se había planificado con inicialmente.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO EXISTE UNA ORGANIZACIÓN PRESUPUESTAL	0	0%
RECORTE DE PRESUPUESTO	1	13%
NO HAY SEGUIMIENTO AL PROCESO	2	25%
NO HAY PLANEACION	3	38%
INCUMPLIMIENTO CON EL PRESUPUESTO	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Los principales puntos críticos, en relación con los planes de mejoramiento institucional e individual.**

Se evidencia falta de seguimiento en este proceso por parte de los directivos, también indican falta de compromiso de quienes deben ejecutar estos planes, por último se enfatiza en la falta de tiempo por parte de los directivos ya que a veces lo más urgente terminan absorbiéndolos.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY CUMPLIMIENTO CON LOS PLANES	3	38%
NO HAY COMPROMISO CON LOS PLANES DE MEJORAMIENTO	1	13%
NO DISPONEN DEL TIEMPO PARA LA EJECUCION DE LOS PLANES	2	25%
NO HAY PLANEACION PARA LAS MEJORAS	1	13%
NO EXISTEN PUNTOS CRITICOS	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

El sistema de planeación se remite a la formulación ejecución y seguimiento del plan de desarrollo o estratégico, del P.O.T., de los planes parciales y de algunos planes sectoriales, pero todos están enmarcados dentro de la planificación del ámbito local. Dentro del contexto externo e interno de la entidad, se debe focalizar el sistema de planeación en tres direcciones: el proceso de planeación de lo local, de lo regional y el proceso de planeación a nivel institucional.

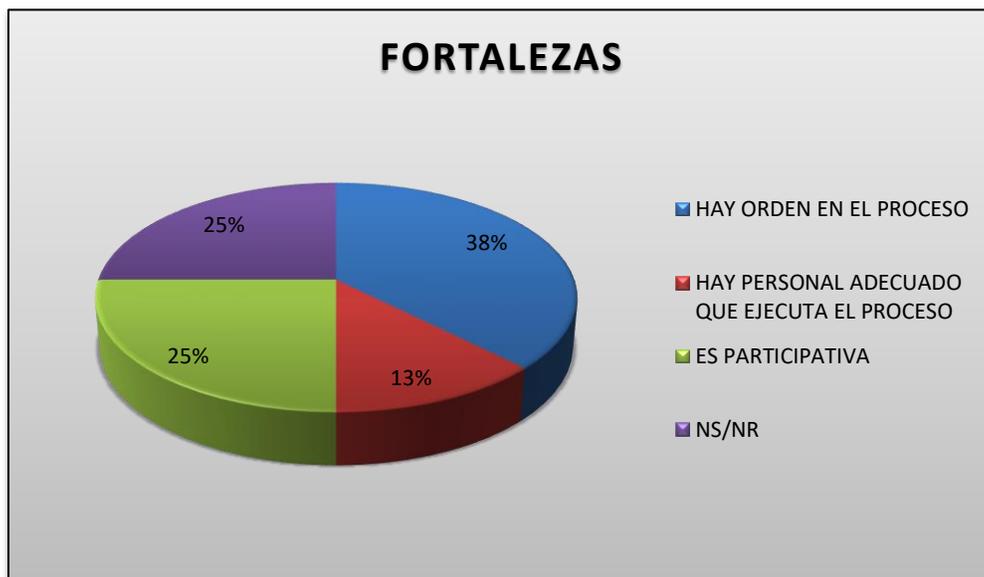
En términos generales podemos afirmar que el sistema de planeación existente a nivel institucional es débil y el proceso administrativo no se cumple en todas sus etapas, siendo notoria la debilidad en el seguimiento y evaluación de la gestión, para determinar programas y proyectos relacionados con el mejoramiento y optimización de los recursos con los que cuenta la entidad, y así fortalecer la capacidad administrativa, el desempeño institucional y la mejora en la atención y servicio a la comunidad.

En cuanto al sistema de planeación institucional, es bajo especialmente en la conformación e implementación de equipos y formulación de proyectos de planes de desarrollo organizacional o administrativo, modernización institucional en la gestión de algunos procesos de apoyo a nivel interno.

A nivel interno de algunas dependencias se observa debilidad en la etapa de planeación, del diagnóstico se observa que en promedio la planeación semanal de las actividades y proyectos a veces se hace, y aún pueden existir planes a mediano plazo pero no se conocen por el personal o equipo de trabajo de la dependencia, y tampoco se fijan ni conocen metas a alcanzar fuera de las previstas en el plan de desarrollo o estratégico, el cual no conocen todos los empleados

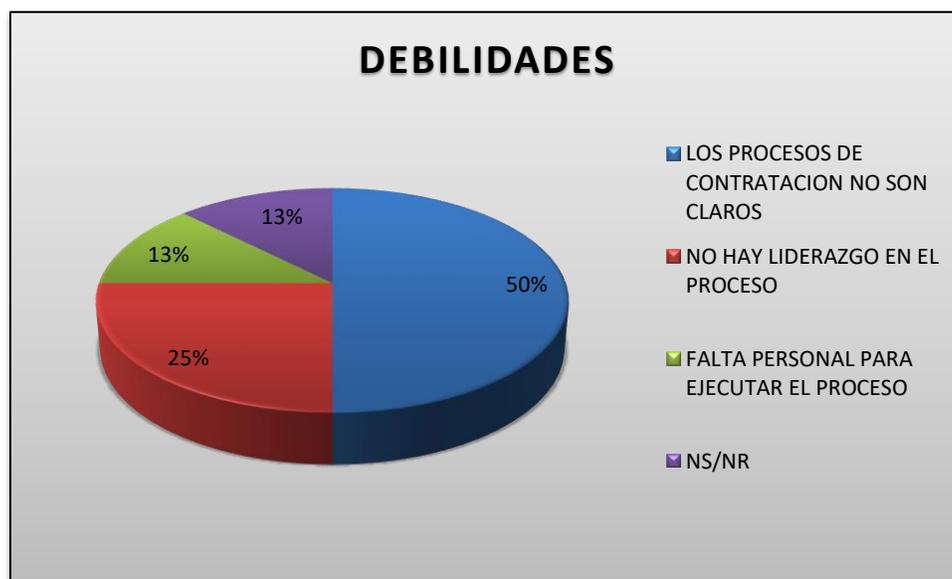
## SISTEMA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

En el sistema de contratación y según la información reflejada indica que este sistema se mantiene en buenas condiciones generalmente por el seguimiento y control que mantiene el cual hace que en el futuro no presente demasiados inconvenientes.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
HAY ORDEN EN EL PROCESO	3	38%
HAY PERSONAL ADECUADO QUE EJECUTA EL PROCESO	1	13%
ES PARTICIPATIVA	2	25%
<b>NS/NR</b>	2	25%
<b>TOTAL</b>	8	100%

En cuanto a las debilidades registradas encontramos falta de personal para llevar a cabo los procesos de también se informa que no existe un proceso claro de contratación y que por el contrario existe mucho personal que no cumple el perfil requerido para los cargos.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
LOS PROCESOS DE CONTRATACION NO SON CLAROS	4	50%
NO HAY LIDERAZGO EN EL PROCESO	2	25%
FALTA PERSONAL PARA EJECUTAR EL PROCESO	1	13%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

El sistema de contratación cobra gran importancia en virtud a que el desarrollo y ejecución de programas y proyectos que dinamizan y materializan el cumplimiento de la misión de la Entidad y el logro de los objetivos del plan de desarrollo y estratégico se efectúan mediante proceso de contratación pública en todas sus modalidades.

La entidad cuenta con un área encargada de los contratos y convenios y equipo de trabajo con conocimientos y experiencia en contratación y entre sus funciones esta prestar apoyo a las dependencias en el tema contratación, sin embargo se evidencia falta de coordinación y orientación especialmente en la etapa de planeación contractual, de estudios y diseños y precontractual, y en la de ejecución del contrato pero a pesar de esto falta personal especializado en temas de contratación, lo que dificulta el proceso.

Se diría que por ser un sistema relevante, de tipo transversal, es decir, en él interactúan todas las áreas de gestión de la Entidad; es relevante la existencia y manejo del manual de contratación actualizado con las disposiciones vigentes.

Hace falta planeación en la contratación, para que sea funcional con la estructura de la organización con base en los planes de acción anual y el presupuesto de la entidad.

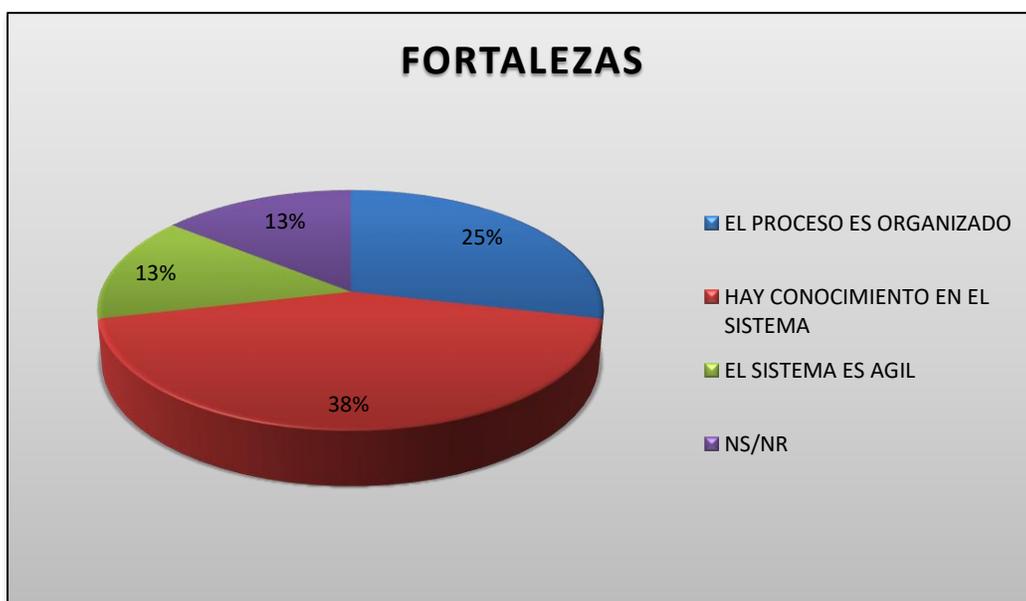
Falta planear y ejecutar programas de capacitación sobre el particular.

Igualmente, se encontró que el desarrollo de las etapas previa y precontractual del proceso se hace de manera responsable, en algunas dependencias en otras no lo es, al parecer por falta de tiempo, el cúmulo de trabajo, la falta de capacitación y conocimiento para la construcción y elaboración de estudios previos y términos de referencia los cuales se hacen cada vez más exigentes tanto técnica como jurídicamente.

En la práctica los responsables del equipo de trabajo de contratación les corresponde el proceso de proyección del contrato o su elaboración, lo cual genera devolución constante de los estudios y acumulación de trabajo ya que se requiere el conocimiento técnico, específico o especializado en algunas materias y obviamente el responsable de elaborar los estudios no siempre posee los conocimientos técnicos especializados en cada materia objeto de contratación o los conocimientos jurídicos; evidenciándose la falta de capacitación y apoyo en la etapa previa.

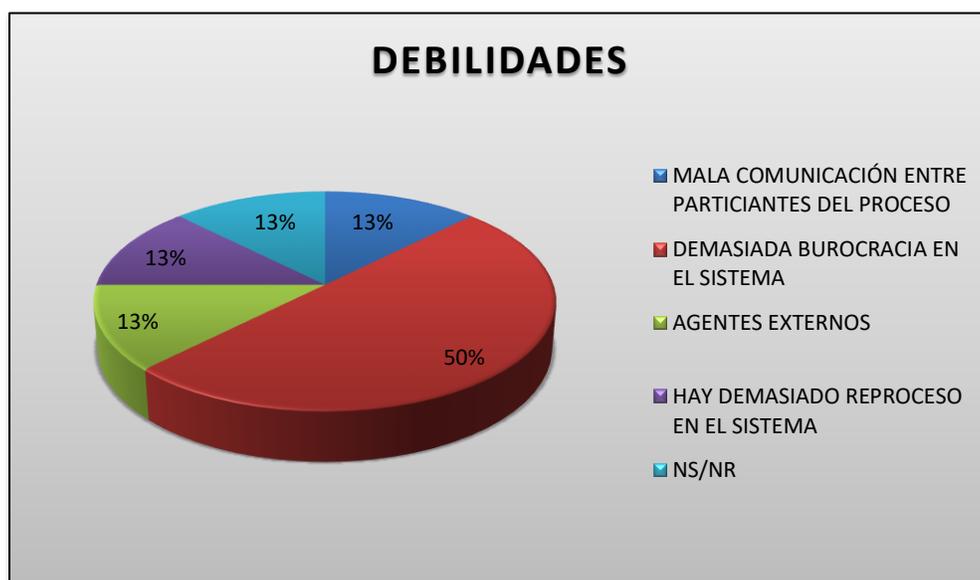
## SISTEMA DE CUENTAS Y PAGOS POR OBLIGACIONES DE EMSERCHIA

En este sistema se registra como fortalezas la agilidad en los pagos a realizar y existe un buen conocimiento sobre este proceso por parte del personal que participa de este mismo.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
EL PROCESO ES ORGANIZADO	2	25%
HAY CONOCIMIENTO EN EL SISTEMA	3	38%
EL SISTEMA ES AGIL	1	13%
NS/NR	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

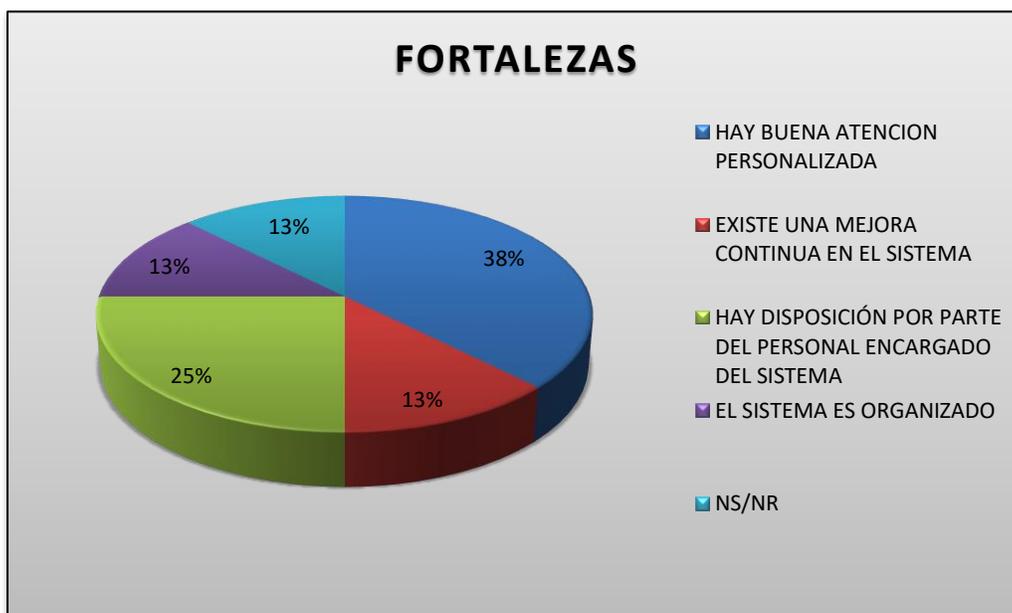
Como debilidades en el sistema de cuentas de pagos encontramos que existe mucha burocracia en el proceso ya que hay muchas normas y filtros que se imponen al interior del área.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
MALA COMUNICACIÓN ENTRE PARTICIANTES DEL PROCESO	1	13%
DEMASIADA BUROCRACIA EN EL SISTEMA	4	50%
AGENTES EXTERNOS	1	13%
HAY DEMASIADO REPROCESO EN EL SISTEMA	1	13%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

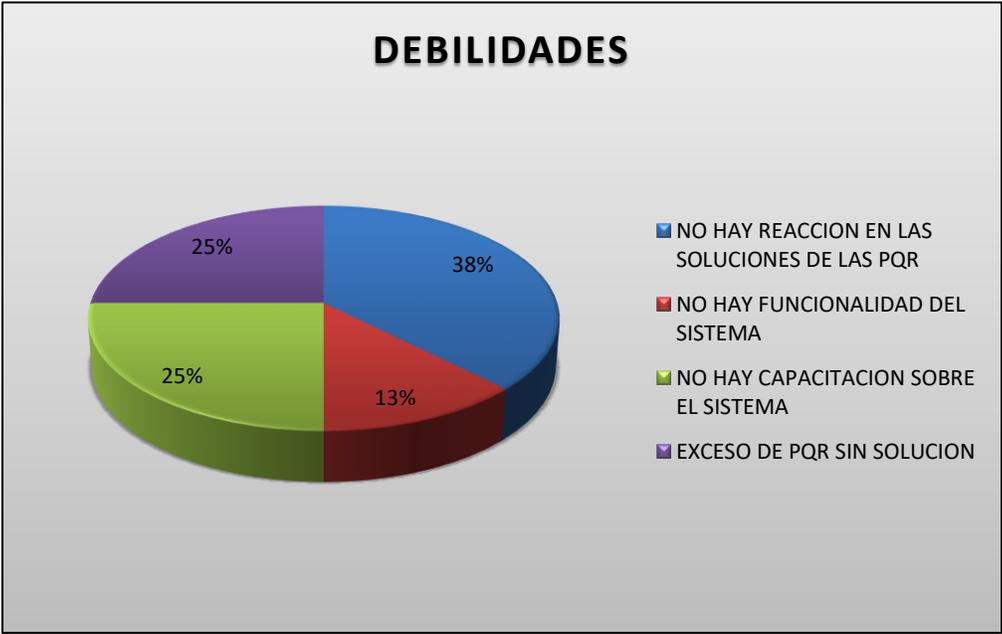
## SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

En el sistema de peticiones quejas y reclamos podemos decir en primera instancia que es una herramienta que le permite a EMSERCHIA conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los clientes teniéndolas en cuenta para fortalecer las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registradas por los mismos usuarios: existe una mejora continua en el área de PQR, se evidencia pronta respuesta a los usuarios por parte de los colaboradores, y existe un equipo comprometido y dispuesto a dar lo mejor de sí mismo para brindar la mejor calidad en el servicio.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
HAY BUENA ATENCION PERSONALIZADA	3	38%
EXISTE UNA MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA	1	13%
HAY DISPOSICIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ENCARGADO DEL SISTEMA	2	25%
EL SISTEMA ES ORGANIZADO	1	13%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las debilidades de dicho sistema se evidencia desde el punto de vista interno falta de personal para brindar una reacción de atención mucho más rápida y mejorar el tiempo de respuesta al usuario por otra parte se indica que no hay la suficiente capacitación especializada y técnica a los colaboradores y aún existe resistencia al cambio.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY REACCION EN LAS SOLUCIONES DE LAS PQR	3	38%
NO HAY FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA	1	13%
NO HAY CAPACITACION SOBRE EL SISTEMA	2	25%
EXCESO DE PQR SIN SOLUCION	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

El proceso de peticiones, quejas y reclamos requiere ser complementado y estructurado de manera que permita efectuar el control de términos y plazos, de los

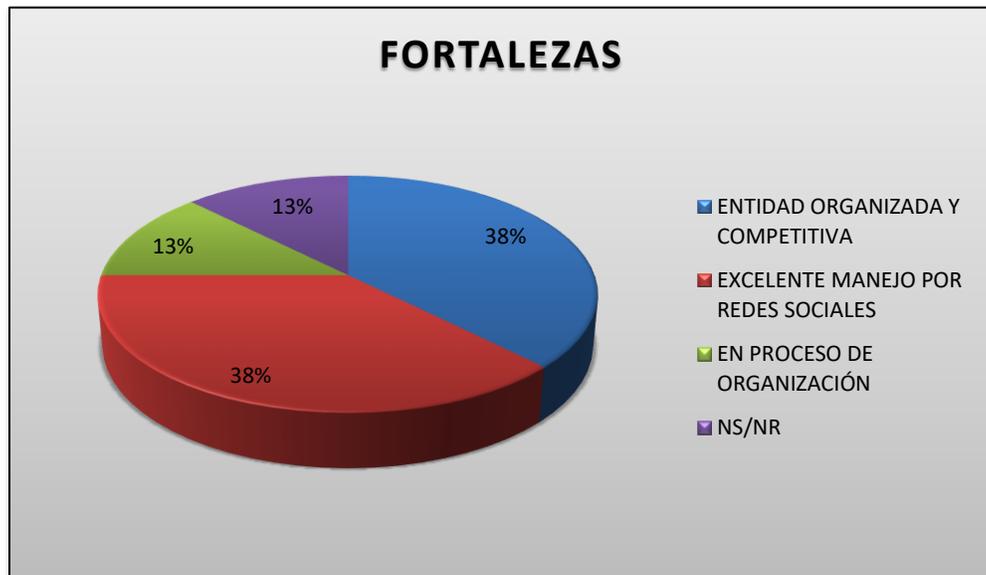
contenidos y de la unificación de criterio frente a un mismo tema o petición en diferentes dependencias de la entidad.

Desde el punto de vista funcional el flujo de peticiones quejas y reclamos, se recepciona en el área de radicación de correspondencia y allí se remiten para ser atendidos por cada una de las dependencias según la competencia funcional que manejan, sin embargo no se ha creado un procedimiento claro para la respuesta y solución oportuna de las mismas, no existe control de medición tanto del tipo de P.Q.R. como evaluación de las acciones tomadas para dar solución a las mismas.

Podríamos afirmar que el proceso hoy, no es muy efectivo en la medida en que no todas las respuestas regresan a una dependencia u oficina en particular seguramente muchos de ellos son recibidos y tramitados directamente por las dependencias sin que medie una dependencia encargada no solamente de la recepción y emisión, sino del trámite o seguimiento que se haga a las solicitudes e inclusive, que busque y maneje la unidad de criterio, conceptualización o directrices a nivel institucional para la resolución de los mismos.

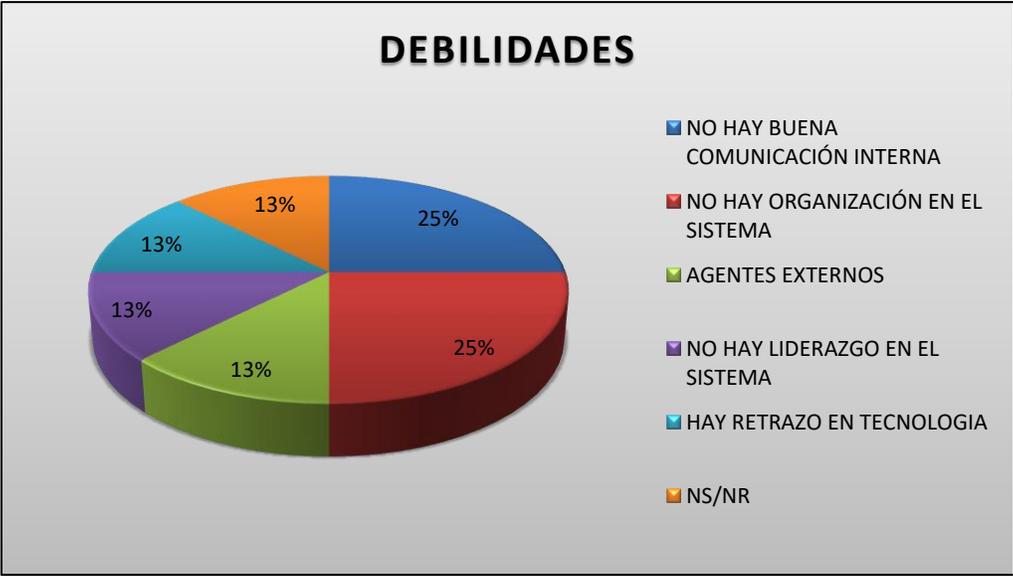
## SISTEMA DE INFORMACION INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta que los sistemas de información en las organizaciones ya sean públicas o privadas son muy importantes para el desarrollo institucional se evidencia la adecuada organización, comunicación efectiva y amplia organización en dicha información, por otro lado también se registra gran divulgación de la información a través de las redes sociales como lo son Facebook, la página web y los boletines de prensa que realiza Emserchia.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
ENTIDAD ORGANIZADA Y COMPETITIVA	3	38%
EXCELENTE MANEJO POR REDES SOCIALES	3	38%
EN PROCESO DE ORGANIZACIÓN	1	13%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Como debilidades de este sistema encontramos la falta de actualizaciones en los aplicativos que se utilizan para los diferentes procesos contables y PQR de la entidad, por otro lado se informa que no hay mobiliario adecuado para el archivo de los documentos de gestión y no hay liderazgo por parte de las personas encargadas de este sistema.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY BUENA COMUNICACIÓN INTERNA	2	25%
NO HAY ORGANIZACIÓN EN EL SISTEMA	2	25%
AGENTES EXTERNOS	1	13%
<b>NO HAY LIDERAZGO EN EL SISTEMA</b>	1	13%
HAY RETRAZO EN TECNOLOGIA	1	13%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	8	100%

La entidad cuenta con equipos de cómputo pero no son lo suficientemente modernos para atender las necesidades de todas las dependencias, a pesar de ello según el diagnóstico de desarrollo integral no se tienen procesos administrativos completos y sistematizados.

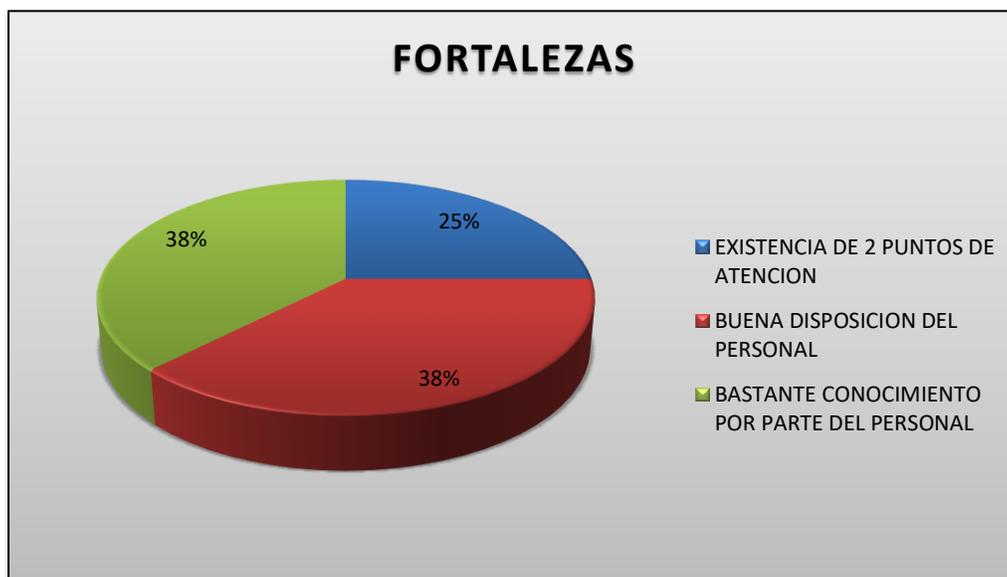
A pesar de los avances registrados los sistemas de información son muy débiles tanto a nivel sectorial como a nivel institucional, falta mejorar el proceso de capacitación continua al interior de la entidad, para generar la cultura de manejo de tecnología en el sector público.

Se requiere un sistema de información integral a nivel institucional, que debería ser la fuente de información más importante a nivel sectorial para cada una de las dependencias de la entidad, sin embargo la información se filtra y se utiliza parcialmente y se recomienda un fortalecimiento y empoderamiento.

Aunque la entidad ha avanzado en relación con el desarrollo y aplicabilidad de tecnologías, lo que se evidencia en el uso de la página web, no todos los funcionarios la conocen, ni la manejan, esto hace que la entidad en cierta forma se retrase en el cumplimiento de las políticas y directrices del gobierno nacional en relación con su uso, desarrollo y aplicabilidad, para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que ofrece la entidad y también para facilitar las comunicaciones a nivel externo de la entidad con la comunidad y con otras entidades del orden nacional y departamental.

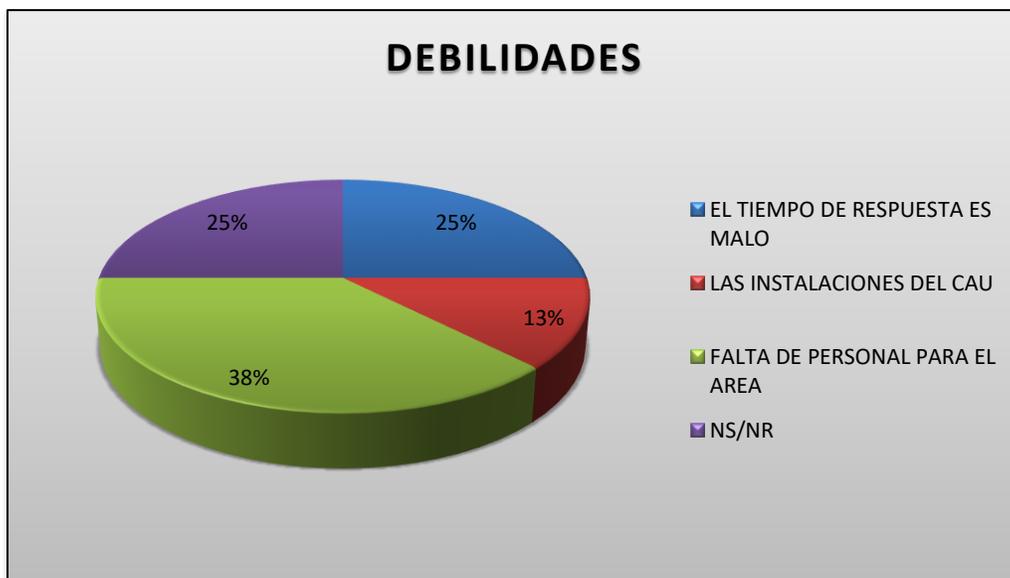
## SISTEMA DE ATENCION, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

En el sistema de atención y orientación al usuario se encuentran como fortalezas las dos oficinas de atención al usuario con las que cuenta Emserchia, la excelente disposición de parte de los colaboradores encargados de atender a los usuarios brindando soluciones de inmediato a los inconvenientes que presentan los usuarios y, dicho personal cuenta con un alto conocimiento de sus funciones dentro del sistema de atención.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
EXISTENCIA DE 2 PUNTOS DE ATENCION	2	25%
BUENA DISPOSICION DEL PERSONAL	3	38%
BASTANTE CONOCIMIENTO POR PARTE DEL PERSONAL	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

En las debilidades del sistema de atención al usuario se identifica que debe existir más interacción entre el usuario y la tecnología que ofrece Emserchia como por ejemplo los chats interactivos y la página web, también se evidencia que la oficina de información que hay en la sede de Emserchia se debe ver aún más ya que los usuarios que llegan preguntando alguna información llegan directamente al área de seguridad de Emserchia y no directamente a la oficina de atención al usuario, por ultimo también se evidencia que de alguna manera falta personal para atender todas las solicitudes.



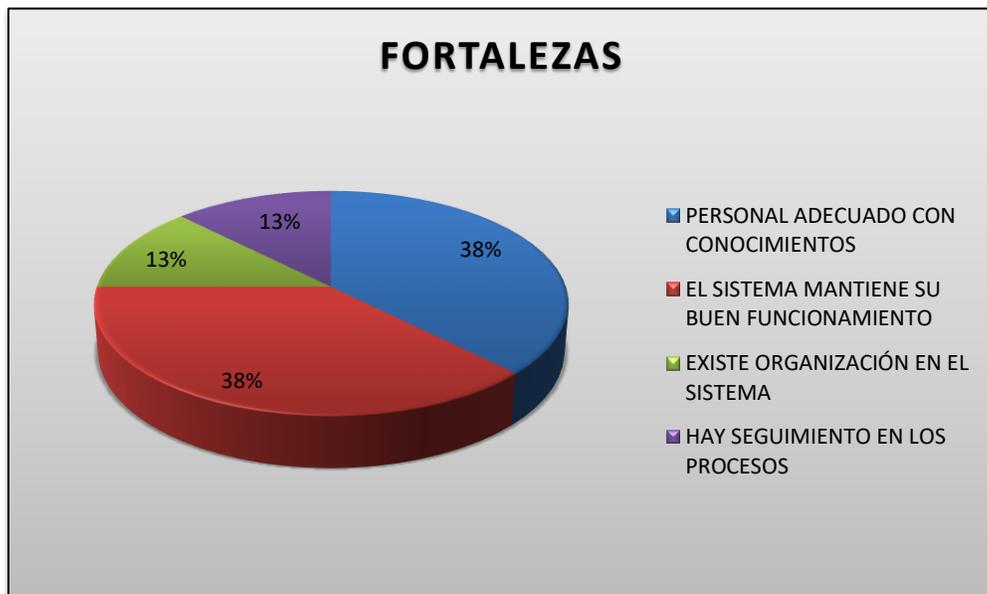
RESPUESTA	CANTIDAD	%
EL TIEMPO DE RESPUESTA ES MALO	2	25%
LAS INSTALACIONES DEL CAU	1	13%
FALTA DE PERSONAL PARA EL AREA	3	38%
<b>NS/NR</b>	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

La entidad ha hecho esfuerzos para lograr una adecuada atención al usuario, el proceso que hoy se adelanta es efectivo, si bien es cierto existe un equipo de trabajo, con recursos para la respectiva radicación y entrega de documentos y correspondencia recibida; se hace necesario mejorar los espacios del punto de atención de la empresa, para dar cumplimiento a la norma y para que la entidad cuenta con estadísticas claras a cerca de la atención, orientación y soluciones a las necesidades de la comunidad; y desde un mismo punto de información sean atendidas y solucionadas las solicitudes de los usuarios. A continuación se describen situaciones detectadas en el análisis y diagnóstico realizado y que respaldan la anterior afirmación:

- Inexistencia de portafolio de servicios por dependencia o a nivel institucional.
- Falta de procesos y procedimientos de acceso a los servicios que ofrece la entidad.
- Falta de aplicabilidad y seguimiento de rutas de trámite de manera sistematizada que permita conocer el estado y la oficina en que se encuentra la correspondencia y/o solicitudes que se radican y posteriormente se reparten de acuerdo con la competencia entre las diferentes dependencias de la entidad.
- No existe la cultura de la prestación efectiva del servicio, simplemente se remite a la atención al usuario mas no a la solución de la necesidad; es decir, impera más la tramitología que la efectividad en el servicio.
- Inexistencia de procedimientos claros institucionalizados sobre el trámite que se debe dar a las respectivas solicitudes, documentos, peticiones, quejas y correspondencia de contenido judicial, la cual debería tramitarse dependiendo de su importancia, incidencia en la gestión, o interés de los usuarios.
- Uso intermitente de digiturnos para los usuarios.

## SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Como fortalezas del sistema de control interno se evidencia que los tiempos de ejecución de las actividades son buenos y se realizan en los tiempos estipulados, por otra parte se ve reflejado el buen funcionamiento del control gracias a que el sistema tiene claros los objetivos y cumple con los seguimientos, a continuación las gráficas.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
PERSONAL ADECUADO CON CONOCIMIENTOS	3	38%
EL SISTEMA MANTIENE SU BUEN FUNCIONAMIENTO	3	38%
EXISTE ORGANIZACIÓN EN EL SISTEMA	1	13%
HAY SEGUIMIENTO EN LOS PROCESOS	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las debilidades que presenta el sistema según el reporte se evidencia la falta de compromiso por parte de los responsables del sistema, como también se ve que no hay el suficiente apoyo por parte de las demás áreas y el personal del área respectiva es insuficiente.



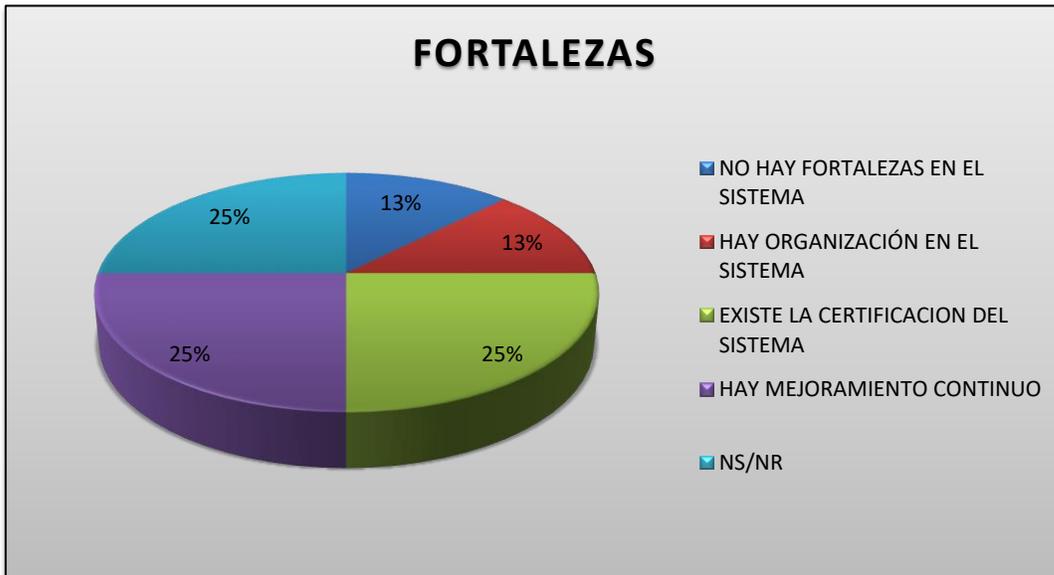
RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO EXISTE ACOMPAÑAMIENTO Y CONTROL EN LOS PROCESOS	3	38%
NO HAY LIDERAZGO EN EL SISTEMA	2	25%
NO EXISTE LA COLABORACION ENTRE AREAS	2	25%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con las encuestas y entrevistas realizadas se encuentra que el sistema de control interno es adecuado y genera un ambiente de control; y aunque se queda corto en cuanto a capacitación y personal para cubrir la totalidad de las dependencias en cuanto al cubrimiento de los planes de mejoramiento, se observan debilidades tales como:

- Existe un concepto equivocado de lo que en realidad es el sistema, lo que comprende y lo que debe ser y hacer.
- Desconocimiento del manual de auditoria; sistema y mapa de riesgos a nivel institucional.
- Ausencia y/o desconocimiento de Manual de indicadores de gestión y de resultados para evaluación de la gestión a nivel institucional.
- No existe la cultura institucional del autocontrol y evaluación frente a procesos, procedimientos, actividades, etc.

## SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

En el sistema de gestión de calidad se refleja como puntos positivos y fortalezas la certificación de Emserchia por parte de las entidades reguladoras correspondientes en calidad donde existe siempre un mejoramiento continuo tanto en los procesos como en el servicio que se ofrece.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY FORTALEZAS EN EL SISTEMA	1	13%
HAY ORGANIZACIÓN EN EL SISTEMA	1	13%
EXISTE LA CERTIFICACION DEL SISTEMA	2	25%
HAY MEJORAMIENTO CONTINUO	2	25%
NS/NR	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las debilidades del sistema observamos que se indica que falta mayor compromiso por parte de los funcionarios de la entidad, a pesar de la certificación que se tiene se evidencia demoras en los procesos y existe la tramitología que en ocasiones entorpece la gestión de los mismos y no existe el seguimiento y acompañamiento en el sistema.

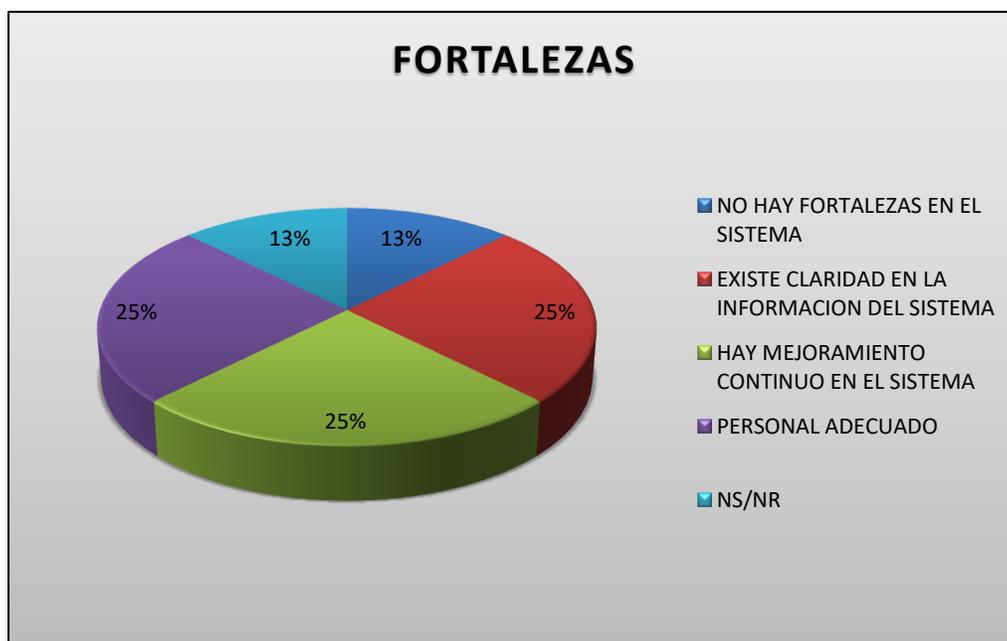


RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO EXISTE LA ACTUALIZACION EN EL SISTEMA	3	38%
NO EXISTE EL SEGUIMIENTO Y CONTROL EN EL SISTEMA	2	25%
FALTA DE COMPROMISO POR PARTE DE LOS COLABORADORES	1	13%
EXISTE DEMACIADA BUROCRACIA EN EL SISTEMA	1	13%
<b>NS/NR</b>	1	13%
<b>TOTAL</b>	8	100%

Si bien es cierto que la empresa se encuentra certificada junto con sus procesos al interior de la entidad y en sus funcionarios no se evidencia la cultura de calidad en cuanto a la oportunidad y cumplimiento de los lineamientos dados en dicho sistema.

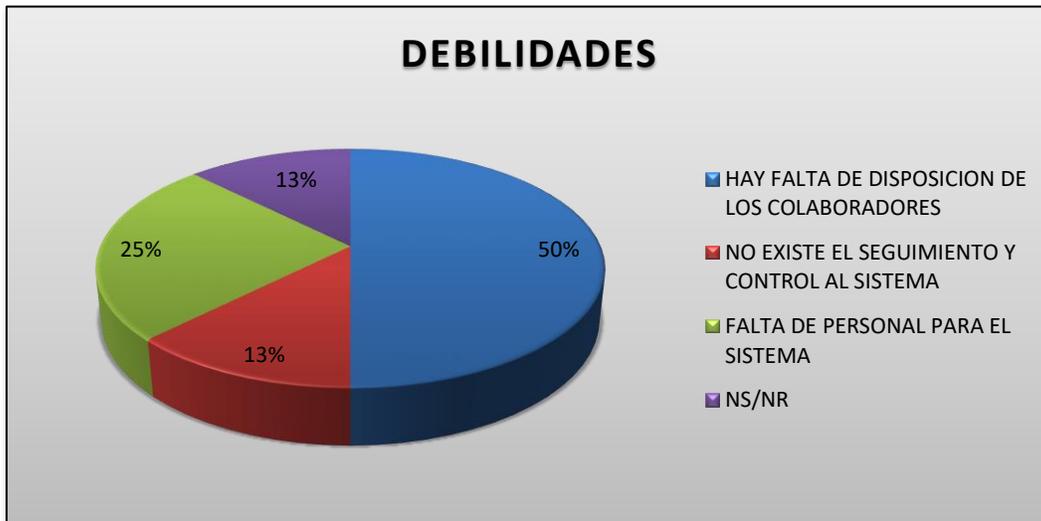
## SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL A NIVEL INSTITUCIONAL

En el sistema de administración de personal encontramos como fortalezas el conocimiento por parte del área encargada en cuanto al personal y como está distribuido el organigrama y maneja continuidad en el proceso.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY FORTALEZAS EN EL SISTEMA	1	13%
EXISTE CLARIDAD EN LA INFORMACION DEL SISTEMA	2	25%
HAY MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL SISTEMA	2	25%
PERSONAL ADECUADO	2	25%
<b>NS/NR</b>	<b>1</b>	<b>13%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las debilidades se refleja la falta de actitud de trabajo en los encargados del sistema ya que no se atiende de forma cordial las necesidades de los colaboradores y no hay seguimiento a los funcionarios encargados del sistema.



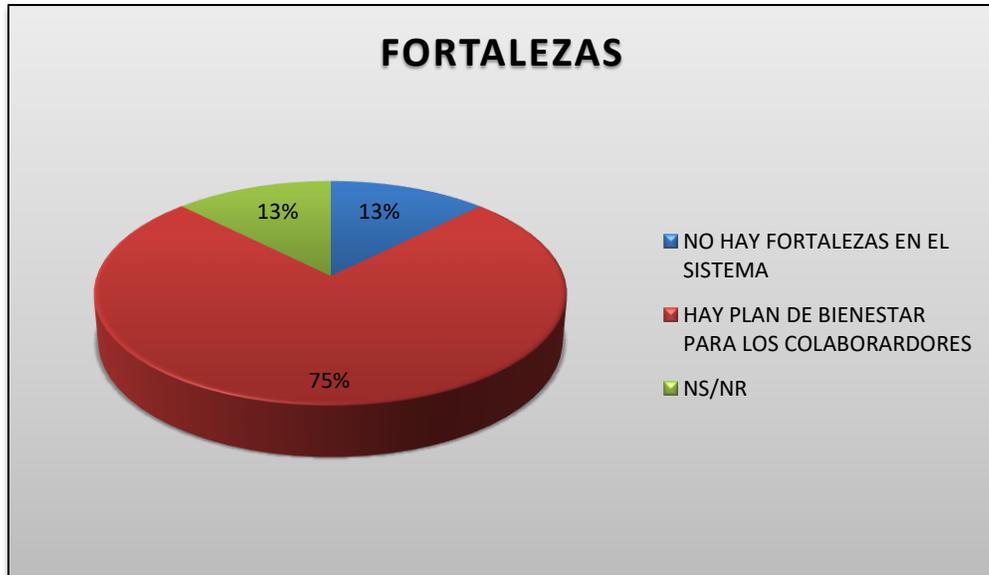
RESPUESTA	CANTIDAD	%
HAY FALTA DE DISPOSICION DE LOS COLABORADORES	4	50%
NO EXISTE EL SEGUIMIENTO Y CONTROL AL SISTEMA	1	13%
FALTA DE PERSONAL PARA EL SISTEMA	2	25%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Con base en el análisis de la entidad y acuerdo a las encuestas realizadas, se evidenció que en materia de administración de personal, se cumple con los mandatos legales de pagos, aportes al sistema de seguridad social, resolución de situaciones administrativas, como concesión de vacaciones, permisos, licencias, etc. Sin embargo hay asuntos a cargo de la entidad y que son vitales en el proceso de administración de talento humano que no se aplican como son: análisis y medición de clima laboral, aplicación de procesos de mejoramiento continuo de los empleados, relaciones interpersonales, procesos que generen sentido de empoderamiento, sentido de pertenencia e identificación con la empresa.

Por tal circunstancia es prioritario que se desarrollen políticas de administración del talento humano en forma integral, no solo en el cumplimiento de funciones, sino en temas de mejoramiento y bienestar laboral para el empleado, que es el capital más importante de la entidad.

## SISTEMA DE ESTIMULOS, DE INCENTIVO PARA LOS EMPLEADOS

En el sistema de estímulos se refleja como puntos positivos o fortalezas que existen y se conocen de eventos de bienestar para el personal y que principalmente se ha seguido manejando el plan de incentivos dentro de la empresa.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY FORTALEZAS EN EL SISTEMA	1	13%
HAY PLAN DE BIENESTAR PARA LOS COLABORADORES	6	75%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

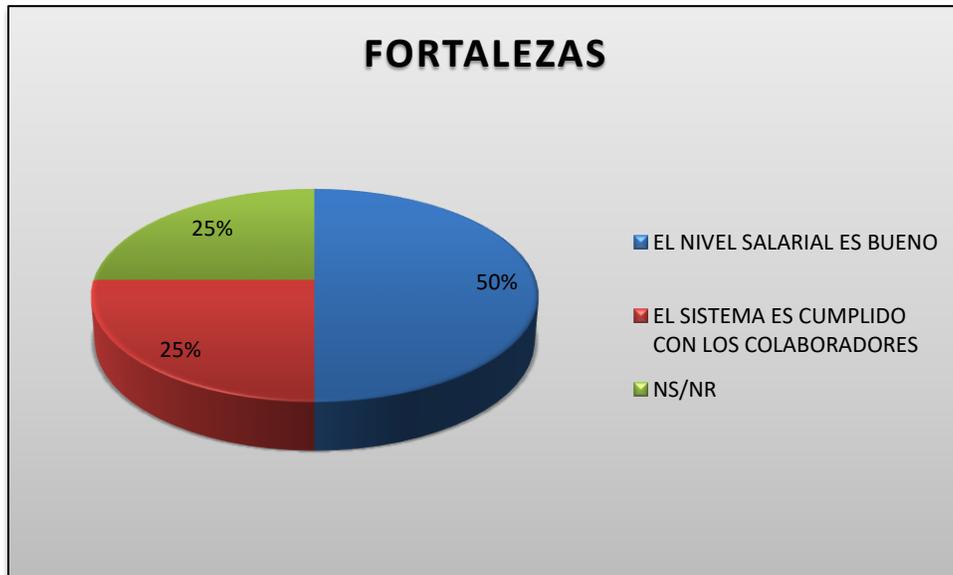
Encontramos que existe desorganización en los incentivos para el personal operativo sobre todo con el tema de las horas compensatorias, al parecer los funcionarios exigen más salidas recreativas como parte del sistema de compensación y hay inconformismo con el sistema ya que se indica que el sistema no es estratégico al momento de incentivar a los funcionarios y hay confusión entre las actividades de bienestar y las de incentivos.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY LAS SUFICIENTES ACTIVIDADES DE ESTIMULO E INCENTIVOS	2	25%
NO HAY PLANEACION ESTRATEGICA EN EL SISTEMA	2	25%
EL SISTEMA NO ES CLARO CON SUS OBJETIVOS	1	13%
FALTA EL RECURSO ECONOMICO EN EL SISTEMA	1	13%
NO HAY INTEGRACION ENTRE AREAS	1	13%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

## SISTEMA SALARIAL, PRESTACIONAL Y PENSIONAL

En las fortalezas de este sistema encontramos que el personal se encuentra bien remunerados, hay cumplimiento en las fechas de pago y existen beneficios como primas y bonificaciones.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
EL NIVEL SALARIAL ES BUENO	4	50%
EL SISTEMA ES CUMPLIDO CON LOS COLABORADORES	2	25%
NS/NR	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

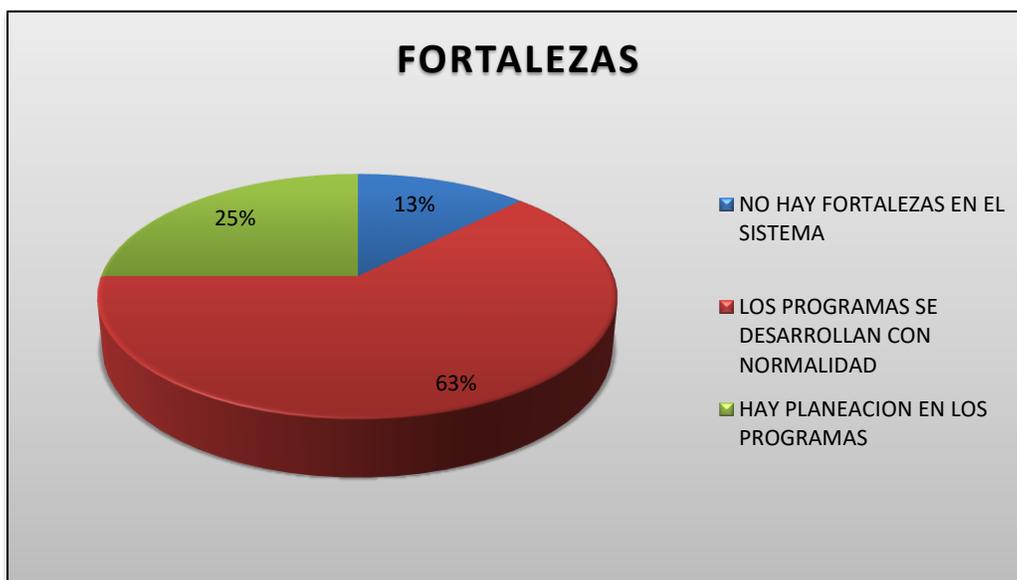
En las debilidades de este sistema encontramos que el nivel salarial para los directivos es bajo y existe inconformidades ya que las responsabilidades que tiene los directivos y el salario asignado no es congruente e decir no es equitativo.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
HAY INEQUIDAD EN LOS SALARIOS	6	75%
LAS ESCALAS SALARIALES DE LA EMPRESA	1	13%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

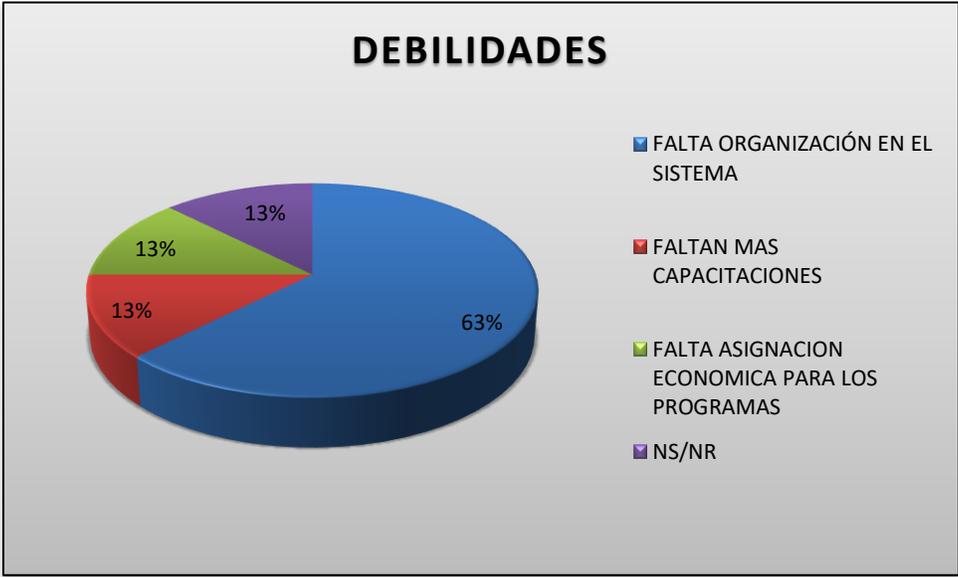
## PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN

En los programas de capacitación como fortalezas encontramos que se realiza capacitación para los funcionarios, todo el personal de Emserchia sabe de la importancia de las capacitaciones y hay un plan anual de capacitaciones.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY FORTALEZAS EN EL SISTEMA	1	13%
LOS PROGRAMAS SE DESARROLLAN CON NORMALIDAD	5	63%
HAY PLANEACION EN LOS PROGRAMAS	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Dentro de las debilidades encontramos que las capacitaciones no se realizan a largo plazo y dichas capacitaciones no están enfocadas al plan institucional, por ultimo indican que dicho programa no cuenta con el suficiente apoyo económico por parte de Emserchia.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
FALTA ORGANIZACIÓN EN EL SISTEMA	5	63%
FALTAN MAS CAPACITACIONES	1	13%
FALTA ASIGNACION ECONOMICA PARA LOS PROGRAMAS	1	13%
NS/NR	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

No se evidencia la obligación que tienen todas las entidades públicas de implementar y aplicar programas y procesos de capacitación, orientación y entrenamiento en el cargo que requiere una persona para vincularse a una entidad; de manera que se facilite su integración y compromiso conociendo la misión, la estructura, las competencias, las metas, objetivos, principios del servidor y del

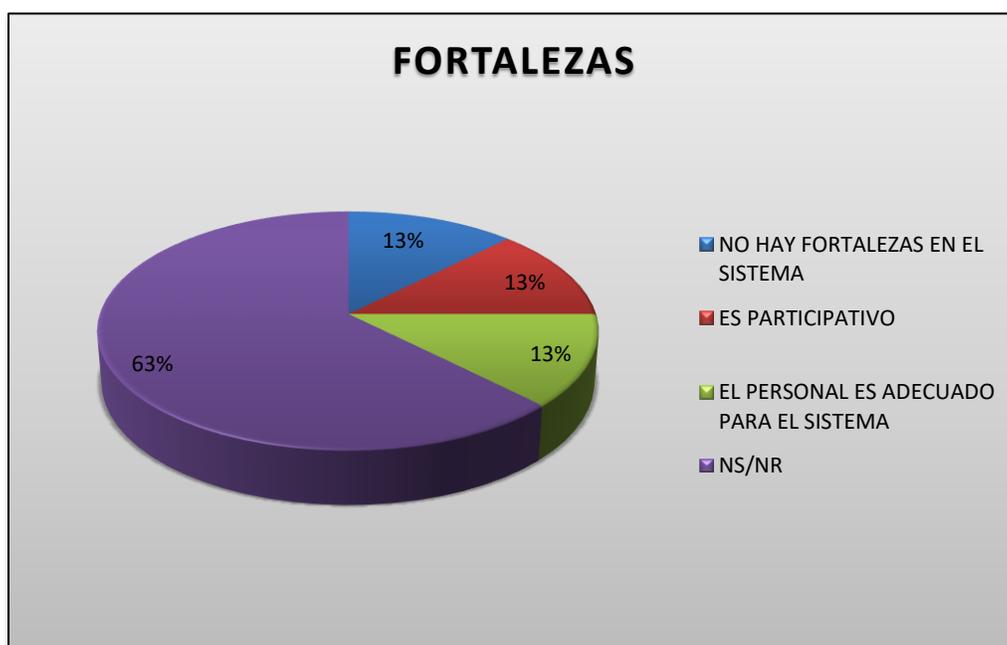
servicio público, entre otros. Tampoco se aplica el programa de reinducción, de forma que permita actualizar a los empleados o informar sobre nuevos cambios, procesos, políticas de carácter legal, administrativo, financiero, técnico u otro aspecto que merezca ser conocido y adoptado por toda la institución.

Tampoco se tiene definida una estrategia a nivel institucional para ser desarrollada en cada dependencia para entrenamiento en el cargo, para empleados nuevos o trasladados de una dependencia a otra.

Se realizan programas de capacitación al personal, pero estos no se focalizan como procesos formativos lo cual debe ser replanteado y coordinado con cada dependencia a fin de alcanzar el compromiso en la asistencia y permanencia de los empleados a los programas; estos deberán ser evaluados conforme a las técnicas de evaluación propuesta para el programa formativo dentro del plan de capacitación y dentro de los parámetros legales que exigen las normas al respecto; además de facilitar y controlar la asistencia del personal y la efectividad de los programas mediante estrategias de aplicabilidad de los nuevos conocimientos, todo, sin que afecte el desarrollo de gestión y atención a los usuarios de la entidad.

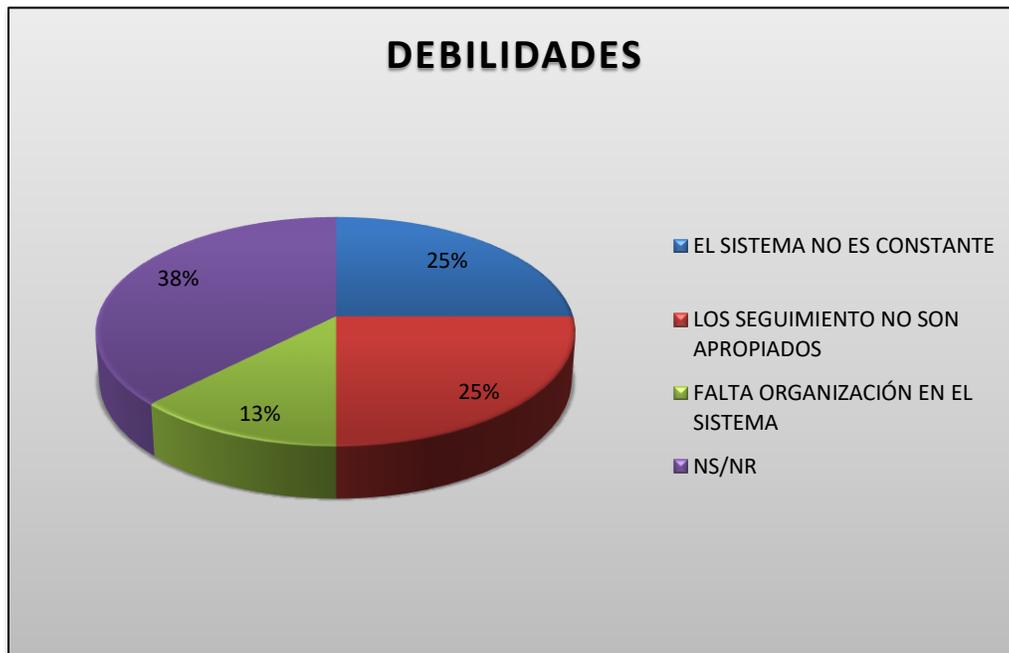
**SISTEMA DE SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL  
DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS EN EL LOGRO DE OBJETIVOS DE LA  
DEPENDENCIA Y/O DE LA EMPRESA.**

De este sistema únicamente se dice como fortaleza indica que es participativo y que solo cuenta con una sola persona para llevar a cabo este sistema, es decir que es suficiente con el número de personal.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
NO HAY FORTALEZAS EN EL SISTEMA	1	13%
ES PARTICIPATIVO	1	13%
EL PERSONAL ES ADECUADO PARA EL SISTEMA	1	13%
NS/NR	5	63%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

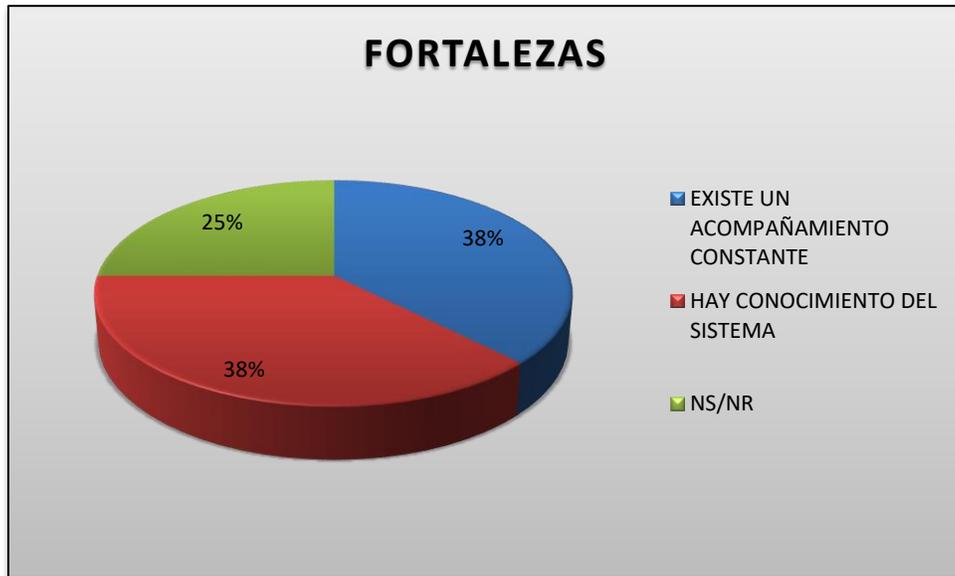
En las debilidades encontramos que las evaluaciones no se llevan a cabo en situaciones reales, por otro lado no se realizan las evaluaciones sino una vez al año, no se encuentra estructurada y falta mucha organización para ejecutar el sistema.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
EL SISTEMA NO ES CONSTANTE	2	25%
LOS SEGUIMIENTO NO SON APROPIADOS	2	25%
FALTA ORGANIZACIÓN EN EL SISTEMA	1	13%
NS/NR	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

## SISTEMA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

En el sistema de control encontramos como fortalezas el acompañamiento constante del sistema, también existe un seguimiento a los funcionarios que no cumplen con las normas de la empresa por ende el sistema funciona con el conocimiento de las áreas de la empresa.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
EXISTE UN ACOMPAÑAMIENTO CONSTANTE	3	38%
HAY CONOCIMIENTO DEL SISTEMA	3	38%
NS/NR	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

En las debilidades de este sistema vemos que al parecer no hay resultados finales, la comunicación asertiva y la retroalimentación de los procesos son muy débiles y el sistema solo cuenta con una sola persona para cumplirlo a cabalidad.



RESPUESTA	CANTIDAD	%
FALTA DE RESULTADOS	1	13%
NO EXISTE BUENA DISPOSICION POR PARTE DEL PERSONAL	1	13%
FALTA DE PERSONAL EN EL SISTEMA	1	13%
NS/NR	3	38%
FALTA DE RETROALIMENTACION EN EL SISTEMA	1	13%
NO HAY CALIDAD EN EL SISTEMA	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

## **5.10. ANÁLISIS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P. EN RELACIÓN CON EL DIAGNÓSTICO DE SU ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA.**

En el presente capítulo se presenta el diagnóstico de la estructura y organización interna de EMSERCHÍA E.S.P. para lo cual se tomó el último acto administrativo referente al tema, este es el Acuerdo No. 005 de 2015, por el cual se modifica la estructura organizacional y se crean unos cargos en la empresa de servicios públicos de chía “EMSERCHÍA E.S.P.” y el Acuerdo No. 14 de 2015 por medio del cual se reforman los estatutos de la empresa de servicios públicos de chía “EMSERCHÍA E.S.P.”.

### **5.10.1. ESTRUCTURA INTERNA ACTUAL DE LA ENTIDAD.**

La estructura interna actual de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P. se toma del último Acuerdo de estructura que se tiene de la empresa de servicios públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P. este es el Acuerdo No. 005 de 2015, “por el cual se modifica la estructura organizacional y se crean unos cargos en la empresa de servicios públicos de chía EMSERCHÍA E.S.P.”:

#### **1. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN:**

- 1.1. Junta Directiva
- 1.2. Gerencia

#### **2. ÁREAS ASESORAS:**

- 2.1. Oficina Asesora de Planeación
- 2.2. Oficina Asesora Jurídica
- 2.3. Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa
- 2.4. Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
- 2.5. Oficina Asesora de Control Interno

#### **3. ÁREAS DE APOYO:**

- 3.1. Dirección Administrativa Y Financiera

#### **4. ÁREAS MISIONALES:**

- 4.1. Dirección Comercial
- 4.2. Dirección Técnica Operativa

### **5.10.2. ANÁLISIS DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE LA ENTIDAD REFERENTES A SU CREACIÓN, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL.**

a) Acuerdo 002 de 1997 por el cual se crea la empresa de servicios públicos de chía, se adopta su estatuto orgánico y se dictan otras disposiciones.

Frente al Acuerdo de creación de la empresa de servicios públicos de chía, se puede observar que:

Por medio de este se crea la empresa de servicios públicos de chía, como establecimiento público descentralizado, adscrito a la Alcaldía de Chía.

No contempló en su momento el señalamiento de la MISIÓN Y VISIÓN de la entidad, que con la expedición de las normas relacionadas con el modelo estándar de control interno se hizo obligatorio su definición y adopción en todas las entidades y entes públicos de nivel central y descentralizado.

Así mismo, en el artículo octavo del mencionado Acuerdo se establece la CONFORMACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA entre los cuales se señala en el literal b, la presencia de concejales, situación que tanto la Constitución Política como preceptos legales no se permite:

Constitución Política - Artículo 292. "Los diputados y concejales y sus parientes dentro del grado que señale la ley no podrán formar parte de las juntas directivas de las entidades descentralizadas del respectivo departamento, distrito o municipio. No podrán ser designados funcionarios de la correspondiente entidad territorial los cónyuges o compañeros permanentes de los diputados y concejales, ni sus parientes en el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil".

Ley 190 de 1995 frente a las Juntas Directivas: Artículo 52º.- "De conformidad con lo dispuesto en el artículo 292 de la Constitución Política, ni los diputados, ni los concejales, ni sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil, "ni sus delegados", podrán formar parte de las juntas directivas de las entidades descentralizadas del respectivo departamento, distrito o municipio. Lo que aparece subrayado fue declarado exequible la expresión "ni sus delegados". Sentencia C 82 de 1996 Exequible Sentencia C 121 de 1996 Sentencia C 228 de 1996 Sentencia C 230 de 1996 Corte Constitucional".

Por último, que la estructura adoptada mediante este ya ha sido modificada en varias ocasiones; así como se modificó su naturaleza jurídica y su nombre

añadiéndose la sigla E.S.P que por ley debe ir en el nombre de las empresas de servicios públicos para su identificación.

**b)** Acuerdo No. 04 de 1997 por medio del cual se derogan los Acuerdos 018 de 1992 y 15 de 1996, se cambia la naturaleza jurídica y se adopta la estructura administrativa de la empresa de servicios públicos de chía “EMSERCHÍA E.S.P”.

Frente a este Acuerdo, se cambia la naturaleza jurídica de la empresa por disposición de la ley 142 de 1994 a empresa industrial y comercial del Estado y así mismo, se modifica nuevamente la estructura administrativa de la empresa; sin embargo, tampoco se estableció en este Acuerdo la misión, propósito ni metas de cada una de las dependencias y/o áreas de la entidad, que por principio de eficacia deben estar claramente determinadas; como lo establece el artículo 5 de la Ley 136 de 1994.

Y de otra parte no hace mención de la derogación de los demás Acuerdos que le son contrarios en cuanto a la estructura administrativa de la entidad, ya que solo se hace mención de las disposiciones referentes a la naturaleza jurídica de la empresa.

**c)** Acuerdo No. 005 de 2015, por el cual se modifica la estructura organizacional y se crean unos cargos en la empresa de servicios públicos de chía “EMSERCHÍA E.S.P”.

Frente a este Acuerdo, se puede observar que:

Creó algunos cargos en la empresa y adicionalmente modificó su estructura organizacional, planteando la estructura funcional de la misma; sin embargo, no incluye dentro de la misma a la Junta Directiva como órgano de Dirección; tampoco estableció misión, propósito ni metas de cada una de las dependencias y/o áreas de la entidad, que por principio de eficacia deben estar claramente determinadas; como lo establece el artículo 5 de la Ley 136 de 1994 y también le faltó la inclusión de la junta directiva dentro de la estructura organizacional de la entidad.

Así mismo establece en su artículo primero un organigrama nuevo y ajustado a la nueva estructura administrativa.

**d)** Acuerdo No. 14 de 2015 por medio del cual se reforman los estatutos de la empresa de servicios públicos de chía “EMSERCHÍA E.S.P”.

Frente a este Acuerdo se reformaron los estatutos de la empresa, sin embargo, se puede observar que:

No contempló en su momento el señalamiento de la MISIÓN y VISIÓN de la entidad, que con la expedición de las normas relacionadas con el modelo estándar de control

interno se hizo obligatorio su definición y adopción en todas las entidades y entes públicos de nivel central y descentralizado.

En relación con la ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA interna no estableció claramente la misma dentro de su articulado, haciendo referencia exclusivamente a los órganos de dirección de la entidad y si bien tanto la estructura administrativa como la funcional aparecen en el artículo 4 del Acuerdo No. 005 de 2015, no hace mención del mismo dentro de las funciones plasmadas, dejando sujetas las funciones de la Gerencia a las allí dispuestas, a la ley y las que la Junta Directiva determine, no a las ya consagradas en el Acuerdo precitado que si establece las funciones de todas las dependencias y/o áreas de la entidad.

### **CONCLUSIONES GENERALES:**

En primer lugar, sería conveniente ajustar el Acto Administrativo de creación de la empresa mediante Acuerdo Municipal del Honorable Concejo por las consideraciones ya expuestas en el presente documento.

En segundo lugar, dentro del proyecto de acto administrativo de ajuste del Acuerdo de creación de la empresa sería conveniente incorporar lo relacionado con el establecimiento de la estructura de empleos específica y completa para la misma; así como de una escala salarial específica e independiente.

En tercer lugar, propender por la armonización de los Acuerdos No. 005 de 2015, por el cual se modifica la estructura organizacional y se crean unos cargos en la empresa de servicios públicos de chíá “EMSERCHÍA E.S.P y No. 14 de 2015 por medio del cual se reforman los estatutos de la empresa de servicios públicos de chíá “EMSERCHÍA E.S.P, en los términos ya expuestos.

Y por último, el Acuerdo de estructura que se tiene de la empresa de servicios públicos de Chíá EMSERCHÍA E.S.P. es el Acuerdo No. 005 de 2015, “por el cual se modifica la estructura organizacional y se crean unos cargos en la empresa de servicios públicos de chíá EMSERCHÍA E.S.P”; sin embargo, el organigrama adoptado allí no corresponde al publicado en la página web oficial de la entidad presentado en el numeral 5.11 de este documento que se entiende al actual organigrama, porque fue este el entregado por la empresa para el presente estudio; por lo cual se tomó como base.

### **5.10.3. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD POR DEPENDENCIAS.**

En el presente ítem se presenta el diagnóstico y análisis de la estructura y organización interna de EMSERCHÍA E.S.P. para lo cual se tomó como base las

entrevistas realizadas a cada uno de los directivos de las dependencias y/o áreas de la entidad:

## **ÓRGANOS DE DIRECCIÓN:**

### **1. Junta Directiva:**

Tiene la responsabilidad de formular y orientar la política institucional, planes y programas de la empresa.

### **2. Gerencia:**

Es responsable de la administración, le corresponde planear, dirigir, coordinar, orientar y controlar las actividades de la empresa atendiendo las disposiciones legales pertinentes, buscando el logro de la visión y el cumplimiento permanente de la misión, objetivos y principios.

## **ÁREAS ASESORAS:**

### **3. Oficina Asesora de Planeación:**

Esta oficina es la responsable de la planeación estratégica para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, respondiendo por la difusión y fomento en el marco de la Visión, los objetivos y las políticas institucionales, orientando los planes, programas y proyectos de desarrollo, de acuerdo con las directrices y prioridades que establezca la Gerencia, consolidando la cultura de la planeación, calidad y el mejoramiento continuo.

## **Fortalezas:**

- Se cuenta con documentos tales como: Plan de compras; Plan de inversiones y Plan anticorrupción.
- Existe una planeación estratégica dentro de la dependencia.
- Se realiza el proceso de rendición de cuentas de la entidad.
- Existen sistemas de información tales como: SIC, SISMAN y SUIP.
- Existe un enlace entre las funciones de la empresa.
- Existe un buen equipo de trabajo.
- El trabajo en equipo con directivos es bueno.
- Existencia de un conducto regular para el manejo de jerarquías en la entidad.

## **Debilidades:**

- No existe un área de proyectos para su proceso de formulación.
- Hay problemas en el enlace de cada área, oficina y/o dependencia.

- Hace falta fortalecer la RSE en procesos ambientales.
- El área ambiental perteneciente al área operativa debería pasar a planeación.
- Hace falta integrar planeación ambiental
- Existen debilidades en la planeación institucional.
- No hay relación entre el área operativa y el área comercial.
- Área comercial cerrada en sus procesos.
- Falta profesional en el área comercial.
- Falta establecer roles en el área operativa.
- Falta fortalecer el liderazgo con los coordinadores del área operativa.
- Falta mayor organización en las áreas de la entidad.
- Hay dificultades y problemas frente al ambiente laboral de la entidad.
- Existe mucha competencia y poco trabajo en equipo.
- Trabajo en equipo con operativos presenta dificultades.
- Se presencia una falta de disposición a seguir recomendaciones y concretar acciones en el nivel directivo.
- Se debe fortalecer el proceso de información en el área comercial
- Se presenta dificultades frente a la distribución física de las oficinas.
- Falta liderazgo a nivel gerencial.

#### **Recomendaciones:**

- Buscar un mayor involucramiento de la jefa de la Oficina dentro de la entidad.
- Buscar fortalezas a nivel interno.
- Disponer de un área para la formulación, gestión y desarrollo de programas y proyectos en coordinación, articulación y seguimiento al plan de desarrollo municipal.
- Fortalecer los enlaces a nivel interno de cada área, oficina y/o dependencia.
- Fortalecer la RSE de la empresa en procesos ambientales.
- Considerar la posibilidad y/o viabilidad de que el área ambiental perteneciente al área operativa pase a oficina de planeación.
- Se requiere un mayor involucramiento del proceso de planeación ambiental.
- Fortalecer el sistema administrativo transversal de planeación a nivel institucional.
- Fortalecer las relaciones entre el área operativa y el área comercial.
- Mayor apertura y disposición del área comercial frente a los procesos que lleva.
- Asignar un profesional para el área comercial.
- Demarcar los roles para el área operativa.
- Fortalecer el liderazgo con los coordinadores del área operativa.

- Mejorar la organización en las áreas de la entidad.
- Propender por mejorar y/o fortalecer el ambiente laboral en la entidad.
- Subsanan las dificultades que se presenta frente al trabajo en equipo con el nivel operativo y directivo de la entidad.
- Se debe fortalecer el proceso de información en el área comercial.
- Asignar y/o condicionar espacios físicos más adecuados para la distribución de las oficinas.
- Propender porque a nivel gerencial haya mayor liderazgo frente a la entidad.

#### **4. Oficina Asesora Jurídica:**

Es la responsable de Asesorar al Gerente y demás directivos en asuntos jurídicos y litigios en los que sea parte la empresa. También es responsable de la elaboración de actos administrativos, proceso contractual y demás que desarrolle la empresa, así como de recopilar, depurar y entregar a la Oficina Asesora de Planeación la información que por disposiciones legales le corresponda al área con el fin que sea reportada ante las diferentes entidades de vigilancia y control, a través de las metodologías y aplicativos establecidos por éstas.

#### **Fortalezas:**

- Presencia de personal para proceso de contratación, derechos de petición, PQRs y seguimiento a procesos de la entidad.
- Presencia de personal dentro de la oficina en coordinación con el área comercial.

#### **Debilidades:**

- Existen falencias frente al proceso de recursos humanos.
- No hay proyectos de inversión.
- Se presenta desgaste en el proceso precontractual.
- Necesidad de personal dentro de la oficina como: presencia de un abogado y de un subgerente que tome la posta en el área administrativa.
- Existen problemas con las supervisiones de ciertos contratos.
- Proceso de cobro coactivo de la entidad no se está realizando.
- Falta la presencia de un Control Interno disciplinario con cobro coactivo.

#### **Recomendaciones:**

- Propender por la asignación de más personal: un abogado en el área precontractual y un subgerente para el área administrativa.
- Fortalecer el proceso de recursos humanos, dando apertura al área o dependencia dentro de la entidad.

- Propender por la gestión, formulación y ejecución de proyectos de inversión.
- Evaluar y buscar estrategias para el desarrollo eficiente, oportuno y efectivo del proceso precontractual en la entidad.
- Asignar personal dentro de la oficina observando las necesidades de la misma.
- Propender por la solución de los problemas existentes con las supervisiones contractuales.
- Llevar a cabo proceso de cobro coactivo de la entidad de conformidad con las normas vigentes.

#### **5. Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa:**

Esta oficina tiene como misión divulgar la gestión y las actividades de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación existentes.

#### **Fortalezas:**

- Existencia de un Plan de medios.
- Existencia de medios de comunicación y difusión tales como: Programa de radio; videos para televisión; periódicos; redes sociales; perifoneo; entre otros.
- Organización de la oficina según actividades - Programación mensual y semanal.
- Existencia de Protocolos.
- Existencia de campañas para impacto a comunidad.
- Manejo de comunicaciones internas para el desarrollo de actividades.
- Posicionamiento de marca.

#### **Debilidades:**

- La Oficina no cuenta con un presupuesto propio para actividades.
- Falta fortalecer el proceso de planeación presupuestal de la entidad.
- Hay ausencia de un esquema de prioridades.
- Falta de respaldo por parte de la gerencia.
- Hace falta fortalecer la RSE de la empresa.
- Presencia de hacinamiento frente al área operativa y administrativa.
- No existen los viáticos.
- Descontento directivo por remuneración.
- Existen dificultades frente al trabajo en equipo.
- No existe la oficina de TICS.
- Falta personal profesional en proceso comercial.
- Presencia de diferencias con el personal a cargo.

- Dificultades en la supervisión de contratos.
- Ausencia de equipos adecuados para la edición de Videos.
- Faltan programas de bienestar por recorte de presupuesto.
- Hay dificultades en la comunicación entre dependencias.

#### **Recomendaciones:**

- Propender y dirigir esfuerzos para posicionar a la empresa dentro de la RSE.
- Revisar nivel salarial del nivel directivo de la entidad con base en el análisis de otras empresas del sector, cargas laborales y funciones y competencias de los mismos.
- Fortalecer el proceso de planeación presupuestal de la entidad.
- Establecer un sistema de manejo de actividades según las prioridades del momento.
- Adecuar espacios físicos para oficinas y/o áreas funcionales del área operativa y administrativa.
- Creación de una dirección u oficina de tecnologías, sistemas de información y comunicaciones, TICs.
- Fortalecer la planta de personal con un profesional para el proceso comercial.
- Fortalecer relaciones con el personal a cargo y con gerencia frente al desarrollo de actividades propias de la oficina, observando el tema presupuestal.
- Mejorar los procesos de supervisión de contratos.
- Proveer las necesidades de la oficina con los equipos adecuados para la edición de Videos.
- Se hace necesario fortalecer los programas de bienestar laboral de los empleados de la entidad.
- Fortalecer los procesos de comunicación entre dependencias.

#### **6. Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario:**

La Oficina de Control Interno Disciplinario tendrá la función esencial de aplicar el control interno disciplinario de la Empresa, de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo y las normas del Código Único Disciplinario establecido en la Ley 734 de 2002; para investigar, fallar y suspender provisionalmente a los servidores públicos que por alguna causa infrinjan normas disciplinarias.

Serán funciones de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario las contenidas en los procedimientos establecidos por la Ley 734 de 2002.

**Fortalezas:**

- Presencia de personal para proceso que lleva la Oficina.
- Trabajo en equipo al interior de la dependencia.

**Debilidades:**

- Se presentan problemas con el proceso de notificaciones (mensajería).
- Existen falencias en el proceso de Contratación desde el área administrativa.
- Ausencia de protocolos de atención al usuario.
- Falta de adecuación de las políticas de recursos humanos existentes al interior de la entidad.
- Falta de personal en área contable.
- Dificultades en la oficina de prensa en cuanto al manejo de relaciones públicas.
- Falta de apoyo en la Oficina frente a los procesos que esta lleva: muchas personas en edad de pensión y pocos activos.
- Falta mayor trabajo en equipo e involucramiento del área comercial.
- Falencias frente a las jerarquías existentes.
- No se trabaja con procesadora de PET y demás servicios para nuevos negocios de la entidad.
- No existe un programa de ascensos dentro de la entidad.
- Necesidad de dividir la dirección Administrativa y financiera.
- No existe la jefatura de recursos humanos.

**Recomendaciones:**

- Fortalecer y adecuar el proceso de notificaciones de la entidad con observancia de los medios de notificación permitidos por ley.
- Fortalecer proceso de Contratación desde el área administrativa.
- Formular e implementar protocolos de atención al usuario a nivel de dependencias y a nivel institucional.
- Adecuar las políticas de recursos humanos existentes con las realidades de la entidad y del personal.
- Asignar personal a la oficina para el manejo de procesos del área contable.
- Fortalecer la oficina de prensa en cuanto al manejo de relaciones públicas.
- Capacitación del personal y establecimiento de estrategias para fortalecer el clima laboral y compromisos de todas las dependencias frente al trabajo en equipo a nivel institucional.
- Analizar viabilidad de realizar programa de ascensos.
- Analizar viabilidad de trabajar con procesadora de PET y demás servicios.
- Es necesario subdividir la dirección Administrativa y la financiera.
- Creación de la jefatura de recursos humanos.

## **7. Oficina Asesora de Control Interno:**

De conformidad con el artículo 9o de la ley 87 de 1993, corresponde a esta oficina como “Uno de los componentes del Sistema de Control Interno”, medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

El control interno deberá considerarse como un sistema y deberá adelantarse de forma transversal en toda la empresa.

Serán funciones de la Oficina Asesora de Control Interno las contenidas en el artículo 3o del Decreto 1537 de 2001.

### **Fortalezas:**

- Presencia de personal en la Oficina: 2 personas, jefe y técnico Administrativo.
- Realización de auditorías dentro de la entidad.
- Encargada de MECI.
- Manejo con el personal, traslados.

### **Debilidades:**

- Dificultades en la preparación de las auditorías en cuanto al tecnicismo.
- Falta más personal profesional y técnico de apoyo para la oficina.
- Falta mayor exigencia a los directivos de la entidad.
- Inadecuado enfoque de trabajo: trabajo por cumplimiento de horarios y no por resultados.
- Dentro de la estructura de la entidad la oficina se encuentra por debajo de los directores.

### **Recomendaciones:**

- Fortalecer proceso de auditorías en cuanto a los tecnicismos que se requieren en las mismas.
- Asignar personal profesional y técnico de apoyo para la oficina.
- Capacitación del personal y establecimiento de estrategias para fortalecer el clima laboral y compromisos de todas las dependencias frente al trabajo, funciones y competencias asignadas.
- Es necesario el fortalecimiento y empoderamiento de la Oficina de Control Interno dentro de la entidad.

## **ÁREAS DE APOYO:**

### **8. Dirección Administrativa Y Financiera:**

Su propósito principal es responder por la planeación, organización, dirección y control de los servicios administrativos y financieros de la empresa, sugiriendo y ejecutando las medidas necesarias para mejorar su funcionamiento con el fin de garantizar que el recurso humano, la información, la planeación administrativa, financiera y presupuestal de la empresa esté acorde con el cumplimiento y logro de la misión, visión y objetivos de la empresa.

#### **Fortalezas:**

- Manejo de la Dirección por procesos.
- Presencia de personal a cargo de los procesos internos de la Dirección.
- Existencia de políticas al interior de la empresa frente a procesos de: gestión documental, almacén, talento humano, seguridad y salud en el trabajo, seguridad vial, riesgos, control de accidentes y elementos de protección, presupuesto, contabilidad, tesorería y financiera.

#### **Debilidades:**

- Frente al área de servicios generales existe poca eficiencia y conflictos entre el personal encargado.
- Frente al área de Almacén existen falencias con el sistema en las devoluciones, ya que el sistema no las permite.
- Dificultades por el nivel de riesgo que es alto en fontanería.
- Talento humano se limite solo al personal de planta y no audita las obras contratadas por la entidad.
- Frente al área de presupuesto falta personal técnico de apoyo.
- Frente al área de Contabilidad hace falta un profesional para informes y reportes.
- Problemas frente a la escala salarial debido a la remuneración de los técnicos Y profesionales de contrato de obra y labor.
- Dificultades frente a los rendimientos financieros.
- Falta mayor planeación y visión.
- No existe un plan de trabajo establecido.
- No se sigue conducto regular.
- Existen dificultades dentro del proceso/procedimiento de PQRs
- Hace falta la creación de un centro de control para las rutas.
- Falta un mayor posicionamiento a nivel regional y nacional, mediante la ampliación de los servicios - Holding de empresas y servicios: Internet y acueducto a otros municipios.
- Ausencia de alumbrado público en el Terminal y la Plaza del municipio.

## **Recomendaciones:**

- Capacitación del personal y establecimiento de estrategias para fortalecer el clima laboral y compromisos de los trabajadores de servicios generales frente al trabajo en equipo, funciones y competencias asignadas.
- Fortalecer el Sistema de almacén frente a las devoluciones.
- Asignar personal técnico de apoyo al área de presupuesto.
- Asignar profesional para informes y reportes al área de Contabilidad.
- Analizar la escala salarial frente a la remuneración del nivel técnico y el sueldo de los profesionales contratados por obra y labor.
- Fortalecer el sistema de presupuesto de la entidad, con el fin de subsanar las dificultades presentadas frente a los rendimientos financieros.
- Fortalecer el Sistema de planeación y establecimiento de la visión a nivel de dependencias para trabajar en pro de esta.
- Establecer un plan de trabajo a seguir.
- Propender por el seguimiento del conducto regular, respetando las jerarquías establecidas.
- Fortalecer el proceso/procedimiento de PQRs a nivel institucional.
- Estudiar la factibilidad de la creación de un centro de control para el manejo de las rutas que opera la entidad.
- Es necesario el fortalecimiento y empoderamiento de la empresa a nivel regional y nacional, mediante la ampliación de sus servicios
- Es necesaria la prestación del servicio de alumbrado público en el Terminal y la Plaza del municipio.

## **ÁREAS MISIONALES:**

### **9. Dirección Comercial:**

Es la responsable de las actividades de comercialización de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, encargada de la realización de cada uno de los procesos que garanticen una eficiente gestión de facturación, recaudo, y cartera, atención al cliente; mediante una adecuada planificación de actividades que permitan mejorar y supervisar la prestación de los servicios públicos en el municipio que atiende o pudiese atender con la misión y visión de la empresa.

### **Fortalezas:**

- Existencia de personal para los procesos de servicio al cliente, recaudo, cartera, micro medición, fraude y el sistema de información.
- Lleva a cabo proceso de facturación: ingreso de la empresa, presupuesto de ingreso.

**Debilidades:**

- Ausencia de capacitaciones y estudios de casos sobre temas que tiene a cargo la dependencia.
- Dificultades en los parques de medidores, 18mil medidores en edad de cambio, 900 en proceso de cambio.
- Ausencia de un programa en el tiempo ya que no se pueden cambiar todos los medidores a la vez.
- No hay una planta global de operarios.
- Insuficiencia del Centro de atención al usuario existente.
- Dificultades en el proceso de cobro coactivo
- Ausencia de profesionales para coordinar las diferentes áreas de la oficina.
- Problemas en niveles jerárquicos en cuanto al estilo de liderazgo.

**Recomendaciones:**

- Es necesario un programa de capacitaciones y estudios de casos sobre temas que interesen a la dependencia y ayuden a su desempeño.
- Revisar los parques de medidores y establecer un programa en el tiempo para cambiarlos progresivamente de acuerdo con las necesidades.
- Es necesario el establecimiento de una planta global en la entidad.
- Es necesario el establecimiento de otro Centro de atención al usuario y/o fortalecer el ya existente, de acuerdo con las necesidades en el proceso.
- Fortalecer proceso de cobro coactivo de la entidad, de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.
- Asignar profesionales de acuerdo con las necesidades para coordinar las diferentes áreas de la oficina.
- Capacitación del personal y establecimiento de estrategias para fortalecer el clima laboral, compromisos y relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa con los niveles jerárquicos.

**10. Dirección Técnica Operativa:**

Es la responsable de garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en forma continua y oportuna y bajo los parámetros de calidad.

**Fortalezas:**

- Existencia de grupo ambiental.
- Existencia de personal para las áreas de la empresa: Administrativo, ambiental, aseo, acueducto, alcantarillado y mantenimiento.
- Existencia de rutas para recolección de basuras.

## **Debilidades:**

- No se sigue el conducto regular.
- Dificultades en el manejo de los recursos.
- Demoras en limpieza de sumideros y tubería.
- Conflictos entre personal y coordinadores y entre estos y supervisores.
- No se pagan horas extras.
- Asignación baja para directivos.
- Falta de orden en los Supernumerarios.
- Falencia en los perfiles del personal de Mantenimiento.
- Alcantarillado: falencia pluvial (mismos de acueducto)
- Aseo: presencia de dos supervisores, no es necesario uno.
- Exceso de compensatorios en las áreas.
- Barrido: problemas con edad de la gente y conflictos entre las mujeres presentes el en proceso.
- La entidad cuenta con carros ya muy antiguos.
- Falta ingeniero para revisión de diseños, presupuestos y viabilidad y un técnico de apoyo en el área.
- No se evidencia la diferencia entre el área comercial y el operativo.
- Dificultades en el marco tarifario de la empresa.
- Insuficiencia de rutas para sectores con mayor volumen de basuras.
- No existe un contrato de outsourcing para facturación en entrega y medición.

## **Recomendaciones:**

- Propender por el seguimiento del conducto regular, respetando las jerarquías establecidas al interior de la empresa.
- Fortalecer el proceso de presupuesto de la entidad frente al manejo de los recursos.
- Fortalecer el proceso de limpieza de sumideros y tubería.
- Capacitación del personal y establecimiento de estrategias para fortalecer el clima laboral, compromisos y relaciones interpersonales entre el personal y los coordinadores y entre estos y los supervisores; así como entre el personal femenino que labora en el proceso de barrido.
- Es necesario revisar el proceso de pago de horas extras dentro de la entidad, en concordancia con la ley laboral.
- Revisar escala laboral frente a la asignación de los directivos.
- Propender por un mayor orden y organización en los Supernumerarios.
- Analizar y evaluar los perfiles establecidos para el personal de Mantenimiento.
- Fortalecer el servicio de alcantarillado en relación con lo pluvial.
- Revisar el personal requerido para las supervisiones en aseo.
- Revisar el reconocimiento de compensatorios en las áreas, según los límites establecidos en la ley.
- Evaluar al personal del proceso de barrido frente a la edad del mismos y su



## **5.12. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y FUNCIONAL PROPUESTA.**

### **1. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN:**

- 1.1. Junta Directiva
- 1.2. Gerencia
- 1.3. Subgerencia

### **2. OFICINAS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA:**

- 2.1. Oficina de Control Interno
- 2.2. Oficina Asesora de Planeación

### **3. DIRECCIONES Y SUBDIRECCIONES:**

#### **3.1. DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN.**

- 3.1.1. Oficina de Control Interno Disciplinario.

#### **3.2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.**

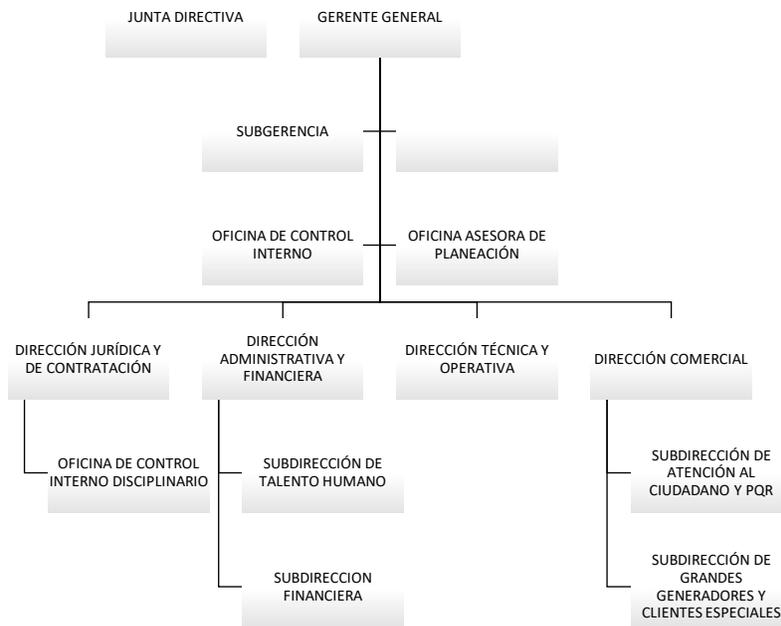
- 3.2.1. Subdirección de Talento Humano.
- 3.2.2. Subdirección Financiera.

#### **3.3. DIRECCIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA.**

#### **3.4. DIRECCIÓN COMERCIAL.**

- 3.4.1. Subdirección de Atención al Ciudadano y PQRs.
- 3.4.2. Subdirección de Grandes Generadores y Clientes Especiales.

### 5.13. ORGANIGRAMA PROPUESTO.



**6. ANÁLISIS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA –  
EMSERCHÍA E.S.P. EN RELACIÓN CON EL DIAGNÓSTICO DE SU  
ENTORNO FINANCIERO.**