



**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

## **INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2015**

**OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA**  
**Jefe de Control Interno**

**Pitalito Huila, Febrero de 2016**

*iGeneramos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN
  - 1.1.OBJETIVO
  - ALCANCE DEL INFORME
  - METODOLOGÍA
  
2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI
  - 2.1.Tabulación de la encuesta y resultados
  - 2.2.Evaluación de la encuesta
  - 2.3.Informe ejecutivo de control interno
  
3. EVALUACION ANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE
  - 3.1.Valoración Cuantitativa
  - Valoración Cualitativa
  - Soporte del envío de la información a través del chip
  
4. GESTIÓN Y ACTIVIDADES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
  - 4.1.Informes y seguimientos
  - 4.2.Hallazgos Relevantes y Acciones de Mejoramiento
  
5. COMPONENTE INFORMACION
  - 5.1.Derechos de Petición
  - 5.2.PQR
  
6. CONCEPTO APLICACIÓN DE NORMAS DE AUSTRERIDAD DEL GASTO EN LA ENTIDAD
  
7. INFORME AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL
  
8. EVALUACIÓN INSTITUCIONAL POR DEPENDENCIA

*¡Generamos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

**INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO ESP  
VIGENCIA 2015**

Mediante este informe, se pretende resaltar los alcances logrados por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP, como resultado de las actuaciones de la oficina de Control Interno durante la vigencia 2015, la cual a través de las evaluaciones realizadas al Seguimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI, Seguimiento del control interno contable, gestión y verificaciones adelantadas por la oficina, aplicación de normas de austeridad del gasto, evaluación de gestión por dependencias, Seguimiento a los PQR, y Derechos de Petición según Ley 1474/2011 de acuerdo a la normatividad expedida por el Consejo Asesor en materia de control Interno.

## **1. INTRODUCCION**

El Control Interno de acuerdo a lo determinado en la Ley 87 de 1993, se entiende como el Sistema integrado por el esquema organizacional y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos en la ley.

Siguiendo los lineamientos, valores y principios que consagran las normas de Control Interno, así como su metodología, el presente informe da a conocer a través de los factores de valoración determinados, la panorámica actual del sistema en la administración en cada una de las áreas que la conforman y que son susceptibles de ser medidas, evaluadas y calificadas.

Teniendo en cuenta la importancia que reviste el Sistema de Control Interno concebido por la Ley 87 de 1993, por constituir una de las herramientas más importantes con que cuentan las administraciones públicas para ejecutar sus políticas gubernamentales y llevar a cabo sus planes y programas, con la posibilidad de efectuar al finalizar cada vigencia una evaluación de sus resultados, que le permita detectar fallas y debilidades, aplicar correctivos y retroalimentarse para el mejoramiento de los procesos en la entidad, se continua avanzando en la implementación de

*iGeneramos calidad de vida!*



# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Esta tarea, como un aporte de las administraciones, al esfuerzo que el Gobierno nacional viene haciendo, en la lucha contra la corrupción.

Esta oficina interactúa apoyando a la administración en el proceso de toma de decisiones, evaluando el sistema de control interno, detectando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, recomendando los ajustes necesarios, con el fin de garantizar que los resultados de la gestión administrativa sean eficientes, eficaces, efectivos y oportunos, para que de esta forma se pudiera cumplir los objetivos corporativos.

En cumplimiento de su función legal, las acciones de esta Oficina se centraron en los procesos de retroalimentación y mejoramiento continuo, labor que se realizó de manera permanente en asociación con los jefes de oficina de la Entidad en procura del cumplimiento de las estrategias, planes, objetivos y metas de la Entidad; además se adelantó un proceso de sensibilización al control como un compromiso de todos, representado en el autocontrol de la ejecución de sus actividades y asumiendo su propia responsabilidad

## **OBJETIVO**

Evaluar de manera Integral e independiente, el Sistema de Control Interno (Institucional y Contable) de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO ESP, estableciendo el grado de avance en la implementación de este, frente a los lineamientos establecidos mediante el Decreto 1599 de 2005, referente al Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Control Interno Contable (Resolución 357 de 2008), Evaluación por Dependencias (Ley 909 de 2004), Austeridad del Gasto (Decreto 26 de 1998) y en cumplimiento del Artículo 9 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

## **ALCANCE DEL INFORME**

El presente informe evaluativo del Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO ESP, se realiza con base en las actividades desarrolladas por la Oficina de Control Interno en las diferentes dependencias de la entidad, durante la vigencia fiscal 2015. Igualmente, describe los resultados obtenidos sobre la calificación en el avance de la implementación del Modelo de Control Interno MECI en cada uno de sus subsistemas, componentes y elementos, el avance en la implementación del Control Interno Contable, las evaluaciones y verificaciones relevantes realizadas por la oficina de Control Interno, el informe

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

sobre el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento, el concepto sobre la aplicación de normas de austeridad del gasto en la entidad y la evaluación institucional por dependencias.

## METODOLOGIA

Se aplica la metodología establecida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, en las diferentes reglamentaciones, circulares y parámetros establecidos, así mismo mediante la Resolución Orgánica 230 de 6 de Agosto de 2012 expedida por la Contraloría Departamental del Huila, reglamentaciones y circulares del Departamento Administrativo de la Función Pública; y en cumplimiento de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

Se ejecutaron visitas a las dependencias, procesos de auditoría interna, revisión de instructivos de procesos y procedimientos, entre otros. Estas actividades se enmarcaron dentro de las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, relacionadas con el empleo del buen juicio en el examen realizado, se aplicaron técnicas tales como: Identificación, verificación, análisis, inspección, observación, cálculo y tabulación de la información recolectada, con el propósito de obtener evidencia suficiente, para la emisión de concepto técnico al respecto. De la misma manera se atendieron los diferentes oficios solicitados por la Gerencia, La Subgerencia Administrativa y Financiera, La Subgerencia Técnico Operativa, y demás procesos administrativos y asistenciales.

Se asistió a las reuniones programadas de los diferentes Comités de Apoyo Institucional, donde se tuvo la oportunidad de revisión de informes, análisis de situaciones de atención con carácter prioritario, y posterior toma de decisiones por sus miembros y revisión de los procesos establecidos de acuerdo a los Manuales de Procesos y Procedimientos.

*¡Generamos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

## 2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

### Tabulación de la Encuesta

#### MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública



**TODOS POR UN NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Pregunta	
<b>A. ENTORNO DE CONTROL</b>	
<b>A1 La entidad:</b>	
a. Cuenta con un equipo MECI (ó equipo MECI-Calidad) operando	A.SI
b. Cuenta con una Alta Dirección comprometida con el Sistema de Control Interno (y/o sistema integrado)	A.SI
c. Ha identificado los objetivos institucionales a través de los cuales la entidad cumple con su misión	A.SI
d. Ha adoptado una misión y visión.	A.SI

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia



E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>e. Reconoce su cultura organizacional</b>	A.SI
<b>f. Cuenta con un documento ético construido participativamente</b>	A.SI
<b>g. Cuenta con un Comité Interno de Archivo (ó CIDA en entidades del orden nacional)</b>	A.SI
<b>h. Cuenta con un manual de funciones, competencias y requisitos.</b>	A.SI
<b>i. Cuenta con un Comité de Coordinación de Control Interno activo</b>	A.SI
<b>j. Cuenta con Plan Institucional de capacitación</b>	A.SI
<b>k. k. Ha creado un programa de Bienestar e Incentivos</b>	A.SI
<b>l. Determinó de acuerdo con sus funciones las características de los ciudadanos, usuarios y otros grupos de interés</b>	A.SI
<b>m. Cuenta con programas de inducción y re-inducción</b>	A.SI
<b>n. Conoce y aplica el Régimen de Contabilidad Pública</b>	A.SI
<b>A2 Para formular el Plan Institucional de capacitación la entidad realizó las siguientes fases:</b>	
<b>1. Sensibilización</b>	A.SI
<b>2. Formulación de los Proyectos de Aprendizaje</b>	A.SI
<b>3. Consolidación del Diagnóstico de necesidades de la entidad</b>	A.SI
<b>4. Programación</b>	A.SI
<b>5. Ejecución del Plan Institucional de Capacitación</b>	A.SI
<b>A3 El Plan Institucional de capacitación es:</b>	
<b>1. revisado?</b>	b. A veces cuando se presentan observaciones de los involucrados
<b>2. actualizado?</b>	a. Siempre de acuerdo a las

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

	observaciones recibidas de los involucrados
<b>3. divulgado con las modificaciones?</b>	b. A veces cuando se presentan observaciones de los involucrados
<b>A4 El Programa de Bienestar e Incentivos desarrollado por la Entidad se elaboró bajo los criterios de:</b>	
<b>a. El área de Talento Humano, en desarrollo de las funciones que le han sido asignadas</b>	A.SI
<b>b. La decisión de alta dirección</b>	A.SI
<b>c. El diagnóstico de necesidades, con base en un instrumento de recolección de información aplicado a los servidores públicos de la Entidad</b>	A.SI
<b>A4-1 De acuerdo al programa de Bienestar e incentivos se han determinado los recursos a utilizar (incluyendo las alianzas estratégicas).</b>	A.SI
<b>A4-2. De acuerdo al programa de Bienestar e incentivos determinado la entidad cuenta con esquemas para realizar evaluación de los programas adelantados</b>	A.SI
<b>A5 El programa de bienestar e incentivos es:</b>	
<b>1. revisado?</b>	b. A veces cuando se presentan observaciones de los involucrados
<b>2. actualizado?</b>	a. Siempre de acuerdo a las observaciones recibidas de los involucrados
<b>3. divulgado con las modificaciones?</b>	b. A veces cuando se presentan observaciones de los involucrados
<b>A6 Dentro de la Cultura Organizacional de la entidad es posible reconocer los siguientes</b>	

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>aspectos:</b>	
<b>1. La misión institucional es entendida por todos los servidores</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>2. La visión institucional es entendida por todos los servidores</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>3. Los objetivos institucionales son entendidos por todos los servidores</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>4. Cada servidor desde su cargo comprende su aporte a la misión, visión y objetivos institucionales</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>5. El documento ético suministra lineamientos de conducta para todos los servidores</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>6. Los programas de estímulos promueven la eficiencia y productividad de todos los servidores</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>7. Existen mecanismos de diálogo en todos los niveles de la entidad</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>8. Los planes institucionales de capacitación permiten que se fortalezca el trabajo en equipo</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>9. Los programas de bienestar promueven el sentido de pertenencia y la motivación de todos los servidores</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>10. La Alta Dirección promueve la comunicación y participación de los servidores</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>A7 Con miras a mejorar la calidad de vida laboral la entidad:</b>	
<b>1. Realiza medición de clima laboral</b>	B. Se realiza de forma inoportuna
<b>2. Formula y desarrolla programas para preparar a los prepensionados para el retiro del servicio.</b>	C. No se realiza
<b>3. A partir de la identificación de su cultura organizacional, define acciones para la consolidación de la cultura deseada.</b>	A. Siempre

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>B. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>B1. La entidad</b>	
<b>a. SOLO SI ha establecido en su planeación estratégica una ruta de trabajo y desarrollo de las actividades de la gestión documental "indique en que documento se ve reflejado":</b>	tablas de retención documental
<b>b. tiene definida una política y un plan de comunicaciones.</b>	A.SI
<b>c. cuenta con un sistema de información para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión</b>	A.SI
<b>d. cuenta con canales de comunicación externos (por ejemplo sitio Web, redes sociales, radio, televisión, entre otros)</b>	A.SI
<b>e. cuenta con canales de comunicación internos (por ejemplo Intranet, carteleras, correo electrónico, entre otros)</b>	A.SI
<b>f. cuenta con un área de atención al ciudadano.</b>	A.SI
<b>g. Cuenta con los estados, informes y reportes contables requeridos por la normatividad vigente</b>	A.SI
<b>B2. El Comité Interno de Archivo o CIDA (en entidades del orden nacional) ha realizado las siguientes acciones con relación a la gestión documental:</b>	
<b>1. Aprobación TRD, TVD, PGD, PINAR, Política de Gestión Documental</b>	A.SI
<b>2. Aprobación de eliminaciones documentales</b>	A.SI
<b>3. Conceptuar sobre implementación de normas archivísticas</b>	A.SI
<b>4. Registro de reuniones en actas</b>	A.SI
<b>B3. Cómo calificaría el (los) mecanismo(s) para la recolección de sugerencias, quejas, peticiones.</b>	

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>reclamos o denuncias de las partes interesadas (ciudadanía, proveedores, entes de control, entre otros) en cuanto a:</b>	
<b>1. Recepción (registro y número de radicado) de la información</b>	a. Eficiente
<b>2. Clasificación y distribución de la información</b>	a. Eficiente
<b>3. Seguimiento a la oportuna respuesta y trazabilidad del documento.</b>	a. Eficiente
<b>INFORMACIÓN INTERNA</b>	
<b>B4. Cómo calificaría el (Los) mecanismo(s) para recolectar las sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores públicos:</b>	a. Eficiente
<b>B5. Los estados, informes y reportes contables que deben presentarse ante el Representante Legal, a la Contaduría General de la Nación, a los organismos de inspección, vigilancia y control, y a los demás usuarios de la información se realiza:</b>	a. Siempre de manera oportuna
<b>B6. Acerca de la información financiera que la entidad debe presentar a los distintos usuarios de la misma:</b>	a. Se garantiza siempre su consistencia
<b>B7. Determine respecto del balance general y el estado de la actividad financiera, económica, social y ambiental los siguientes aspectos:</b>	
<b>1. Se publica mensualmente en un lugar visible y de fácil acceso a la comunidad</b>	b. No en todos los casos
<b>2. Utiliza un sistema de indicadores para analizar e interpretar la realidad financiera económica, social y ambiental de la entidad</b>	a. Siempre
<b>3. Es utilizada para cumplir propósitos de gestión</b>	a. Siempre
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.</b>	
<b>B8. ¿Cómo calificaría el sistema de información de la entidad en cuanto a:</b>	

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>1. robustez para mantener la integridad de la información?</b>	a.Excelente
<b>2. confiabilidad de la información disponible ?</b>	a.Excelente
<b>3. facilidad en la consulta de información?</b>	a.Excelente
<b>4. eficiencia en la actualización de la información?</b>	a.Excelente
<b>5. capacidad para el volumen de información que maneja la entidad?</b>	a.Excelente
<b>6. la actualización tecnológica del sistema de información?</b>	a.Excelente
<b>7. el mantenimiento de la funcionalidad del sistema de información?</b>	a.Excelente
<b>B9 El sistema de información le permite a la entidad administrar</b>	
<b>1. la correspondencia de manera?</b>	a. Eficiente
<b>2. los recursos físicos de manera?</b>	a. Eficiente
<b>3. los recursos humanos de manera?</b>	a. Eficiente
<b>4. los recursos financieros de manera?</b>	a. Eficiente
<b>5. los recursos tecnológicos de manera?</b>	a. Eficiente
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
<b>B10¿La entidad cuenta con una estrategia de comunicación interna (que incluye política, plan y canales de comunicación) que permite el flujo de información entre sus diferentes niveles y áreas?</b>	A.SI
<b>B11 ¿Con qué periodicidad se revisa la eficiencia, eficacia y efectividad de la estrategia de comunicación interna (incluyendo política, plan y canales de comunicación)?</b>	a. Semestralmente
<b>B12 ¿Se realizan mejoras y/o ajustes a la Estrategia de comunicación interna una vez se detectan fallas?</b>	A.SI

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	
<b>B13 La entidad de conformidad con el artículo 9 Ley 1712 de 2014, respecto de su estructura, publica y mantiene actualizada en su página Web información relacionada con:</b>	
<b>1. La descripción de su estructura orgánica, funciones, la ubicación de sus sedes, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>2. Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>3. Un directorio que incluya el cargo, correo electrónico y teléfonos del despacho de los empleados y funcionarios, las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>4. Todas las normas generales y reglamentarias, políticas; lineamientos o manuales; las metas y objetivos de las unidades administrativas con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>5. Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>6. Las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones su tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>7. Los contratos de prestación de servicios (incluyendo objeto, monto de los honorarios, direcciones de correo electrónico v plazos de cumplimiento). de conformidad</b>	a. Todos de manera oportuna

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>con el formato de información de servidores públicos y contratistas?</b>	
<b>8. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (artículo 9 Ley 1712 de 2014)?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>B14 La entidad de conformidad con el artículo 11 Ley 1712 de 2014 respecto de sus servicios, procedimientos y funcionamiento, publica y mantiene actualizada en su página Web información relacionada con:</b>	
<b>1. Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos (En concordancia con la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012, los lineamientos de Gobierno en Línea, entre otros)?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>2. Los informes de gestión, evaluación y auditoría?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>3. Informe Pormenorizado de Control Interno cada 4 meses (artículo 9 Ley 1474 de 2011)?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>4. El link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para todos los ciudadanos (artículo 76 Ley 1474 de 2011)?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>5. Un registro de las publicaciones con los documentos correspondientes?</b>	a. Todos de manera oportuna
<b>B15 ¿Qué tan eficiente es el mecanismo adoptado por la entidad para:</b>	
<b>1. La recepción y registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias?</b>	a. Eficiente
<b>2. La distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias?</b>	a. Eficiente

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>3. el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias?</b>	a. Eficiente
<b>4. La oportuna respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias?</b>	a. Eficiente
<b>Medios de comunicación</b>	
<b>B16 ¿La entidad:</b>	
<b>1. le hace seguimiento o mejoras a sus canales de comunicación internos y externos?</b>	a. Continuamente
<b>2. verifica la funcionalidad y efectividad de sus canales de comunicación?</b>	a. Continuamente
<b>3. verifica que sus canales de comunicación sean consistentes y que la información que se suministra</b>	a. Continuamente
<b>4. verifica que el área de atención al ciudadano sea de fácil acceso a la ciudadanía según lo dispone la Ley 962 de 2005?</b>	a. Continuamente
<b>5. verifica que el área de atención al ciudadano mantenga actualizados todos los servicios que ellos demandan?</b>	a. Continuamente
<b>Transparencia y Rendición de cuentas</b>	
<b>B17 Para el proceso de rendición de cuentas la entidad:</b>	
<b>1. Incluyó la estrategia de rendición de cuentas en el Plan de Acción Anual y/o plan anticorrupción y de atención al ciudadano?</b>	A.SI
<b>2. Formuló acciones de información (calidad y lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública), diálogo (explicar, escuchar y retroalimentar la gestión) e incentivos (a los servidores públicos y a los ciudadanos)?</b>	a. Se realizó para Información, Dialogo e Incentivos
<b>3. realizó evaluaciones de cada una de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas (información.</b>	a. Se realizó para Información. Dialogo e

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

diálogo e incentivos)?	Incentivos
4. convocó a tres o más organizaciones sociales representativas de la comunidad, para presentar la evaluación a la gestión institucional en la audiencia pública de rendición de cuentas?	A.SI
5. divulgó los resultados de la rendición social de cuentas por lo menos por medio de su página web o publicaciones, comunicaciones a las organizaciones sociales, usuarios y grupos de interés que participaron en el proceso?	A.SI
6. formuló acciones de mejoramiento como resultado de la estrategia de rendición de cuentas?	A.SI
7. realizó audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía en el último año?	A.SI
<b>Gestión Documental</b>	
<b>B18 La entidad:</b>	
1. ha documentado los procesos de gestión documental?	A.SI
2. tiene documentos acumulados correspondientes a periodos anteriores con estructuras orgánicas no vigentes?	A.SI
3. cuenta con Tablas de Retención Documental?	A.SI
4. en sus archivos de gestión tiene inventariada la documentación en el Formato Único de Inventario Documental - FUID?	A.SI
5. en su archivo central tiene inventariada la documentación en el Formato Único de Inventario Documental - FUID?	A.SI
6. ha determinado criterios para la realización de transferencia de archivos?	A.SI
7. ha determinado mecanismos para realizar la	A.SI

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>disposición de documentos?</b>	
<b>8. cuenta con un mecanismo establecido para los riesgos de pérdida de información en soporte físico</b>	A.SI
<b>B19 determine el documento donde es posible evidenciar los procesos relacionados con la gestión documental:</b>	a. Programa de Gestión Documental (PGD)
<b>B20 determine qué criterio se utilizó para la documentación acumulada sobre estructuras orgánicas no vigentes:</b>	a. La Tabla de Valoración Documental (TVD)
<b>B21 Los archivos de gestión de la entidad están clasificados teniendo en cuenta:</b>	a. La TRD actualizada y vigente
<b>B22 Qué criterios se han tenido en cuenta para la transferencia de archivos en la entidad:</b>	a. Aplicación de TRD o TVD
<b>B23. Cuáles de los siguientes mecanismos la entidad ha utilizado para la disposición de documentos:</b>	c. Digitalización con fines de valor probatorio
<b>B24. Dónde se encuentra documentado el mecanismo para los riesgos de pérdida de información en soporte físico:</b>	a. Plan de conservación documental
<b>B25 Cual de las siguientes técnicas aplica la entidad para preservar la información digital:</b>	e. Otro
<b>C. SEGUIMIENTO PARTE I</b>	
<b>Análisis de información interna y externa</b>	
<b>C1. ¿Qué tan a menudo es analizada la información recolectada con respecto a:</b>	
<b>1. sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas?</b>	a. Continuamente
<b>2. la percepción externa de la gestión de la entidad?</b>	a. Continuamente
<b>3. las necesidades y prioridades en la prestación del servicio?</b>	a. Continuamente
<b>4. satisfacción v opinión del cliente v partes</b>	a. Continuamente

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

interesadas?	
5. recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores?	a. Continuamente
<b>C2 Los mecanismos de recolección de información le permiten obtener información:</b>	
1. acerca de sugerencias, quejas, peticiones o reclamos o denuncias de las partes interesadas?	a. información relevante y completa
2. sobre la percepción externa de su gestión	a. información relevante y completa
3. acerca de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio	a. información relevante y completa
4. acerca de la satisfacción y la opinión del cliente y partes interesadas	a. información relevante y completa
<b>Medición del clima laboral y Evaluación del desempeño de los servidores</b>	
<b>C3 ¿Con qué frecuencia se realiza:</b>	
2. Evaluación de desempeño (u otros mecanismos de evaluación) a los servidores?	d. No se realiza
<b>D. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	
<b>Generalidades de Procesos y Procedimientos</b>	
<b>D1 A cuántos de los procesos determinados para la ejecución de las funciones de la entidad se les ha...</b>	
1. elaborado caracterizaciones?	b. A más de la mitad.
2. identificado y gestionado sus riesgos?	b. A más de la mitad.
3. definido procedimientos para su ejecución?	b. A más de la mitad.
4. construido indicadores para medir su eficacia, eficiencia y efectividad?	b. A más de la mitad.
<b>Validación de los procesos</b>	
<b>D2 ¿La entidad revisa v ajusta los procesos en</b>	

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>respuesta a</b>	
<b>1. sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía?</b>	a. Revisa y ajusta de manera inmediata
<b>2. los resultados de la gestión de la entidad?</b>	a. Revisa y ajusta de manera inmediata
<b>3. las necesidades y prioridades en la prestación del servicio?</b>	a. Revisa y ajusta de manera inmediata
<b>4. la satisfacción y opinión de los usuarios y partes interesadas?</b>	a. Revisa y ajusta de manera inmediata
<b>5. recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores?</b>	a. Revisa y ajusta de manera inmediata
<b>Procesos y procedimientos asociados al tema contable</b>	
<b>D3 Frente al proceso contable determine si la entidad:</b>	
<b>1. cuenta con políticas contables:</b>	b. documentado(s) pero no debidamente actualizado(s)
<b>2. cuenta con procedimientos contables:</b>	b. documentado(s) pero no debidamente actualizado(s)
<b>3. ha estructurado el proceso contable (creado caracterización del proceso):</b>	b. documentado(s) pero no debidamente actualizado(s)
<b>D4 Para el desarrollo de las diferentes actividades del proceso contable la entidad:</b>	
<b>1. ha establecido niveles de autoridad y responsabilidad para su ejecución</b>	A.SI
<b>2. ejecuta la política de depuración contable permanente y de sostenibilidad de la calidad de la información</b>	A.SI
<b>3. ejecuta la política contable mediante la cual las transacciones, hechos y operaciones realizados en cualquier dependencia de la entidad son debidamente</b>	A.SI

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>informados al área contable.</b>	
<b>D5 Frente al proceso contable la entidad:</b>	
<b>1. tiene individualizados en la contabilidad los bienes, derechos y obligaciones</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>2. realiza periódicamente conciliaciones y cruces de saldos entre las áreas de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería, así como con las demás áreas y/o procesos?</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>6. cuenta con los soportes documentales de los registros contables, debidamente organizados y archivados de conformidad con las normas que regulan la materia?</b>	a. Se cumple en alto grado
<b>Indicadores de Gestión</b>	
<b>D6 Teniendo en cuenta los indicadores de gestión que se ha diseñado para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, ¿Qué tan a menudo</b>	
<b>1. se utilizan y se alimentan los indicadores?</b>	b. De forma irregular
<b>2. se analizan las mediciones obtenidas a partir de los indicadores?</b>	b. De forma irregular
<b>3. se valida su capacidad y consistencia?</b>	b. De forma irregular
<b>4. se ajustan de acuerdo con las correcciones y mejoras que presentan los procesos?</b>	b. De forma irregular
<b>Mapas de procesos</b>	
<b>D7 Frente a cambios en los procesos, la entidad:</b>	
<b>1. actualiza el mapa de procesos?</b>	b. Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos
<b>2. socializa a los servidores el mapa de procesos con las modificaciones?</b>	B.NO
<b>Manual de Operaciones (o también denominado Manual de Procesos y Procedimientos o Manual de</b>	

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Calidad)	
D8 El manual de operaciones contiene:	
1. Los procesos caracterizados.	a. debidamente documentado(s) y actualizado(s)
2. Las políticas de operación institucionales	a. debidamente documentado(s) y actualizado(s)
3. Los procedimientos establecidos para los procesos.	a. debidamente documentado(s) y actualizado(s)
4. El mapa de procesos.	b. documentado(s) pero no debidamente actualizado(s)
5. Los roles y las responsabilidades de las personas con procesos a cargo.	a. debidamente documentado(s) y actualizado(s)
6. Los indicadores de los procesos.	a. debidamente documentado(s) y actualizado(s)
7. El mapa de riesgos.	a. debidamente documentado(s) y actualizado(s)
8. La estructura organizacional de la entidad (organigrama)	a. debidamente documentado(s) y actualizado(s)
D9 ¿La Entidad actualiza el Manual de Operaciones frente a cambios en:	
1. los procesos?	b. No en todas las ocasiones que se presentan cambios
2. los mapas de riesgos de los procesos?	a. Cada vez que se presenta un cambio

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>3. los procedimientos establecidos para los procesos?</b>	b. No en todas las ocasiones que se presentan cambios
<b>5. los roles y las responsabilidades de las personas con procesos a cargo?</b>	b. No en todas las ocasiones que se presentan cambios
<b>6. los indicadores de los procesos?</b>	b. No en todas las ocasiones que se presentan cambios
<b>7. las políticas de operación institucionales?</b>	b. No en todas las ocasiones que se presentan cambios
<b>8. la estructura organizacional?</b>	a. Cada vez que se presenta un cambio
<b>D10 ¿ El Manual de Operaciones es:</b>	
<b>1. de fácil acceso para todos los servidores de la entidad?</b>	A.SI
<b>2. utilizado como herramienta de consulta?</b>	A.SI
<b>3. divulgado entre los interesados?</b>	A.SI
<b>Planes, Programas y Proyectos</b>	
<b>D11 Para la formulación de los planes, programas y proyectos institucionales, ¿La Entidad tuvo en cuenta:</b>	
<b>1. los requerimientos legales?</b>	A.SI
<b>2. los objetivos institucionales?</b>	A.SI
<b>3. los requerimientos presupuestales?</b>	A.SI
<b>4. los requisitos de los usuarios y otras partes interesadas?</b>	A.SI
<b>D12 Para dar cumplimiento a los planes , programas y proyectos ¿La entidad:</b>	
<b>1. ha diseñado un cronograma?</b>	A.SI
<b>2. ha definido metas?</b>	A.SI
<b>3. ha delegado responsabilidades?</b>	A.SI

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>4. ha definido acciones de seguimiento a la planeación?</b>	A.SI
<b>5. ha construido indicadores de eficiencia eficacia y efectividad para medir y evaluar el avance en la gestión?</b>	A.SI
<b>D13¿Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos, la Entidad:</b>	
<b>1. revisa y analiza los cronogramas establecidos?</b>	a. Siempre
<b>2. revisa y analiza el estado del cumplimiento de las metas?</b>	a. Siempre
<b>3. los responsables revisan y analiza la ejecución presupuestal?</b>	a. Siempre
<b>4. realiza un seguimiento periodico a todos los aspectos incluidos en la planeación?</b>	a. Siempre
<b>5. revisa que se alimenten y analicen los indicadores de avance a la gestión?</b>	a. Siempre
<b>Estructura organizacional</b>	
<b>D14 La estructura organizacional de la entidad:</b>	
<b>1. fue considerada para el diseño y estructuración de los procesos?</b>	a. Sí
<b>2. permite determinar los niveles de autoridad y responsabilidad para el desarrollo de los procesos?</b>	a. Sí
<b>3. facilita el flujo de información entre los procesos?</b>	a. Sí
<b>4. es el punto de partida para que los funcionarios entiendan su papel dentro de los procesos?</b>	a. Sí
<b>E. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>	
<b>Política de administración del riesgo</b>	
<b>E1 La Política de administración del riesgo...</b>	
<b>1. la formuló el Representante Legal y el equipo Directivo de la entidad en el marco del Comité de</b>	a. Sí

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>Coordinación de Control Interno?</b>	
<b>2. está basada en los planes estratégicos de la entidad?</b>	a. Sí
<b>3. está basada en los objetivos institucionales?</b>	a. Sí
<b>4. establece su objetivo y alcance?</b>	a. Sí
<b>5. establece los niveles de aceptación o tolerancia al riesgo?</b>	a. Sí
<b>6. establece los niveles para calificar la probabilidad y el impacto en los procesos?</b>	a. Sí
<b>7. determina los responsables del monitoreo y seguimiento a los mapas de riesgos?</b>	a. Sí
<b>8. establece la periodicidad del seguimiento, de acuerdo a los niveles de riesgo residual?</b>	a. Sí
<b>E2 ¿Para cuál (es) de los siguientes contextos, la entidad ha identificado factores que pueden afectar negativamente el cumplimiento de sus objetivos?</b>	
<b>1. Económico</b>	B.NO
<b>2. Político</b>	B.NO
<b>3. Social</b>	A.SI
<b>4. Contable y Financiero</b>	B.NO
<b>5. Tecnológico</b>	A.SI
<b>6. Legal</b>	A.SI
<b>7. Infraestructura</b>	A.SI
<b>8. Recurso Humano</b>	A.SI
<b>9. Procesos</b>	A.SI
<b>10. Tecnología implementada</b>	B.NO
<b>11. Comunicación interna y externa</b>	B.NO
<b>12. Posibles actos de corrupción</b>	B.NO

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>Identificación de Riesgos</b>	
<b>E3 Para la identificación del riesgo se consideraron los siguientes aspectos:</b>	
<b>1. los objetivos de los procesos</b>	a. En todos los casos
<b>2. el alcance de los procesos</b>	a. En todos los casos
<b>3. los factores de riesgo analizados sobre los procesos</b>	a. En todos los casos
<b>4. las causas posibles asociadas a los factores analizados sobre los procesos</b>	a. En todos los casos
<b>5. las eventualidades posibles asociadas a la ejecución de los procesos</b>	a. En todos los casos
<b>6. la posibilidad de ocurrencia y el impacto de las eventualidades identificadas</b>	a. En todos los casos
<b>Análisis de Riesgo</b>	
<b>E4 Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, los cuales pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, ¿A cuántos de estos procesos</b>	
<b>1. se les ha analizado de manera completa sus causas?</b>	b. A más de la mitad de los procesos
<b>2. se les ha analizado de manera completa su probabilidad de ocurrencia?</b>	b. A más de la mitad de los procesos
<b>3. se les ha analizado de manera completa su efecto o impacto?</b>	b. A más de la mitad de los procesos
<b>4. se les ha establecido su zona de riesgo inherente?</b>	b. A más de la mitad de los procesos
<b>Valoración de riesgos</b>	
<b>E5 Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿A cuántos de estos procesos</b>	
<b>1. se les han establecido controles para evitar la materialización de los riesgos?</b>	a. A todos los procesos

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>2. se les ha establecido un responsable y una periodicidad para la aplicación y seguimiento a los controles?</b>	a. A todos los procesos
<b>3. se les ha construido indicadores para medir la efectividad de sus controles?</b>	a. A todos los procesos
<b>4. se les ha construido un mapa de riesgos?</b>	a. A todos los procesos
<b>E6 Con respecto a la aplicación y seguimiento a los controles, ¿Con qué periodicidad</b>	
<b>1. se realizan mediciones de sus indicadores?</b>	b. Casi siempre
<b>2. se analizan las mediciones de los indicadores?</b>	b. Casi siempre
<b>3. se revisan y/o ajustan los controles a partir de los análisis obtenidos?</b>	b. Casi siempre
<b>Mapa de Riesgos por procesos</b>	
<b>E7 Frente a cambios en los factores de riesgo ¿Los mapas de riesgos son:</b>	
<b>1. actualizados?</b>	b. No todos de manera oportuna
<b>2. divulgados una vez que han sido actualizados?</b>	b. No todos de manera oportuna
<b>Mapa de riesgos institucional</b>	
<b>E8 ¿El mapa de riesgos institucional:</b>	
<b>1. contiene todos los riesgos con mayor impacto para la entidad?</b>	a. Sí
<b>2. contiene todos los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción?</b>	a. Sí
<b>3. se realiza monitoreo o seguimiento de acuerdo con la periodicidad establecida en la política de administración del riesgo?</b>	a. Sí
<b>4. se actualiza de acuerdo a los resultados del monitoreo o seguimiento realizado?</b>	a. Sí

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>5. se divulga oportunamente cuando se ha actualizado?</b>	a. Sí
<b>C. SEGUIMIENTO PARTE II</b>	
<b>Auditorías Internas</b>	
<b>C6 Dentro de la vigencia que está siendo evaluada ¿la entidad definió un Programa Anual de Auditorías?</b>	a. Sí
<b>C7. ¿El Programa Anual de Auditorías:</b>	
<b>1. Identifica metas y objetivos estratégicos para la evaluación del Sistema de Control Interno?</b>	A.SI
<b>2. incluye todas las actividades que realiza la Oficina de Control Interno, adicionales a las auditorías internas para la vigencia?</b>	A.SI
<b>3. define el objetivo y alcance alineado con la planeación de la entidad?</b>	A.SI
<b>4. define un universo de auditoría y realiza una priorización de los procesos a auditar?</b>	A.SI
<b>5. define las fechas de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (de acuerdo a la Ley 1474 de 2011)?</b>	A.SI
<b>C8 Determine el estado de la ejecución del Programa Anual de Auditorías.</b>	b. Se ejecutó entre un 60% y 89% de lo planeado.
<b>C9 ¿Por medio de las auditorías internas la entidad pudo</b>	
<b>1. verificar el diseño y aplicación de los controles asociados a los procesos?</b>	a. De la mayoría de los procesos
<b>2. verificar la efectividad de los controles frente a la materialización de los riesgos (si han sido efectivos para evitar su materialización)?</b>	a. De la mayoría de los procesos
<b>3. realizar seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos (incluyendo el seguimiento a los riesgos de corrupción)?</b>	a. De la mayoría de los procesos

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>C10 De acuerdo a los resultados de las auditorías internas ejecutadas durante la vigencia evaluada confirme:</b>	
<b>1. A partir de los resultados comunicados al Representante Legal de la entidad y a cada uno de los niveles directivos responsables, es posible afirmar que:</b>	a. Se analiza la información y se toman las acciones de mejora correspondientes de forma inmediata
<b>2. los resultados alcanzados de forma global por parte de los procesos, proyectos y/o programas evaluados fue:</b>	a. Eficiente en todos los procesos
<b>3. se evidencia que los planes de mejoramiento producto de auditorías internas de vigencias anteriores fueron:</b>	c. No se implementaron las acciones
<b>Planes de Mejoramiento</b>	
<b>C11 ¿La Entidad cuenta con un Plan de Mejoramiento Institucional?</b>	B.NO
<b>C14 ¿Los Planes de Mejoramiento por Procesos de la entidad están definidos?</b>	A.SI
<b>C15 ¿El Plan de Mejoramiento por Procesos contiene:</b>	
<b>1. acciones que responden a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno?</b>	A.SI
<b>2. acciones que permiten mejorar la ejecución de los procesos?</b>	A.SI
<b>3. mecanismos de contingencia en caso de presentarse fallas en algún nivel de desarrollo de los procesos?</b>	A.SI
<b>C16 ¿El Plan de Mejoramiento por Procesos ha sido eficaz para:</b>	
<b>1. mantener enfocada la gestión de la entidad hacia un funcionamiento exitoso?</b>	a. En todos los procesos
<b>2. superar las fallas que se presentan en el desarrollo</b>	a. En todos los procesos

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>de los procesos?</b>	
<b>Plan de Mejoramiento Individual</b>	
<b>C17 ¿Los Planes de Mejoramiento Individual se encuentran establecidos?</b>	a. Si.
<b>C18 ¿De acuerdo a qué criterios se establecieron los Planes de Mejoramiento Individual?</b>	c. De acuerdo al diagnóstico de necesidades de capacitación realizada por parte del proceso de talento humano.
<b>C19 ¿El Plan de Mejoramiento Individual ha sido eficaz para:</b>	
<b>1. mantener continuo conocimiento del desempeño individual de los servidores?</b>	b. En algunos casos
<b>2. hacerle seguimiento al desarrollo de las acciones de mejoramiento individual?</b>	b. En algunos casos
<b>C24. De acuerdo a los seguimientos realizados a los mapas de riesgo por proceso, se ha evidenciado materialización de riesgos en:</b>	c. En menos de la mitad de los procesos
<b>C25 De los riesgos materializados, determine su carácter o categoría:</b>	
<b>1. Legal</b>	B.NO
<b>2. Contable y Financiero</b>	B.NO
<b>3. Tecnológico</b>	A.SI
<b>4. Recurso Humano</b>	A.SI
<b>5. Operativo o de Infraestructura</b>	A.SI
<b>6. Comunicación interna y externa</b>	B.NO
<b>7. Posibles actos de corrupción</b>	B.NO
<b>C26. De los riesgos materializados alguno de ellos tuvo alcance:</b>	
<b>a. Administrativo</b>	B.NO

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>b. Disciplinario</b>	B.NO
<b>c. Penal</b>	B.NO
<b>d. Fiscal</b>	B.NO
<b>C27. De acuerdo a los resultados de los indicadores, seguimientos y evaluaciones realizadas a la planeación institucional, determine el cumplimiento de las metas y objetivos para la vigencia 2015:</b>	a. Entre el 90%-100%
<b>C28. Determine el estado de la ejecución presupuestal en la vigencia 2015:</b>	a. Entre el 90%-100%
<b>C29. Determine el cumplimiento del plan de adquisiciones para la vigencia 2015:</b>	a. Entre el 90%-100%
<b>C30. El cargo de Jefe de Control Interno se encuentra creado en la planta de personal de la entidad:</b>	A.SI
<b>C31. El cambio de nominación del cargo de Jefe de Control Interno ha permitido:</b>	
<b>1. mejorar la comunicación con la Alta Dirección?</b>	A.SI
<b>2. contar con mayor independencia en el desarrollo de sus roles?</b>	A.SI
<b>3. mejorar los resultados en los planes y metas de la Oficina de Control Interno?</b>	A.SI
<b>4. mejorar el equipo de trabajo con que cuenta para el desarrollo de sus roles?</b>	A.SI
<b>A8. Indique el número de cargos por nivel jerárquico de acuerdo a las normas que determinan la planta de personal de la entidad:</b>	
<b>a. Directivo (máximo nivel decisorio)</b>	4
<b>b. Asesor (otro nivel decisorio)</b>	0
<b>c. Profesional</b>	0
<b>d. Técnico</b>	2
<b>e. Asistencial</b>	23

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>Plan Anual de Vacantes</b>	
<b>A9. Indique cuántos servidores tienen derechos de carrera:</b>	
a. Asesor	0
b. Profesional	0
c. Técnico	2
d. Asistencial	23
<b>A9-1 Indique el número de servidores públicos que se encuentran nombrados en provisionalidad en vacantes definitivas de cargos de carrera:</b>	
c. Técnico	0
d. Asistencial	0
<b>A9-2 Indique el número de servidores públicos que se encuentran nombrados en encargo en vacantes definitivas:</b>	
c. Técnico	0
d. Asistencial	0
<b>A2-1. Identifique los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia:</b>	
a. Gestión del Talento Humano	A.SI
b. Integración Cultural	A.SI
c. Planificación, Desarrollo Territorial y Nacional	B.NO
d. Relevancia Internacional	B.NO
e. Buen Gobierno	B.NO
f. Contratación Pública	B.NO
g. Cultura Organizacional	A.SI
h. Derechos Humanos	B.NO
i. Gestión Administrativa	A.SI

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>j. Gestión de Tecnologías de la Información</b>	A.SI
<b>k. Gestión Documental</b>	A.SI
<b>l. Gestión Financiera</b>	B.NO
<b>m. Gobierno en Línea</b>	B.NO
<b>n. Innovación</b>	B.NO
<b>o. Participación Ciudadana</b>	B.NO
<b>p. Servicio al Ciudadano</b>	B.NO
<b>q. Sostenibilidad Ambiental</b>	A.SI
<b>r. Derecho de acceso a la información</b>	A.SI
<b>A2-2. Indique el número de funcionarios que asistieron a los programas de capacitación:</b>	
<b>a. Directivo</b>	3
<b>b. Asesor</b>	0
<b>c. Profesional</b>	0
<b>d. Técnico</b>	2
<b>e. Asistencial</b>	23
<b>A4-2. Indique las actividades que fueron incluidas en el Programa de Bienestar de la vigencia anterior:</b>	
<b>a. Deportivos, recreativos y vacacionales.</b>	A.SI
<b>b. Artísticos y culturales.</b>	B.NO
<b>c. Promoción y prevención de la salud.</b>	A.SI
<b>d. Educación en artes y artesanías</b>	B.NO
<b>e. Promoción de programas de vivienda</b>	A.SI
<b>f. Clima laboral</b>	A.SI
<b>g. Cambio organizacional</b>	A.SI
<b>h. Adaptación laboral</b>	A.SI

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>i. Preparación a los prepensionados para el retiro del servicio.</b>	B.NO
<b>j. Cultura Organizacional</b>	A.SI
<b>k. Programas de incentivos.</b>	A.SI
<b>l. Educación formal (primaria, secundaria y media, superior)</b>	A.SI
<b>A4-3. La Entidad otorgó incentivos para:</b>	
<b>a. Equipos de trabajo (pecuniarios)</b>	a. Si
<b>b. Empleados de carrera y de libre nombramiento y remoción (No pecuniarios)</b>	a. Si
<b>Planeación Estratégica de Recursos Humanos</b>	
<b>A10. Identifique el porcentaje de cumplimiento de los temas incluidos en el Plan Estratégico de Recursos:</b>	
<b>a. Acuerdos de Gestión</b>	a. 90 - 100%
<b>b. Capacitación</b>	b. 70 - 89%
<b>c. Bienestar</b>	a. 90 - 100%
<b>d. Incentivos</b>	a. 90 - 100%
<b>e. Inducción</b>	a. 90 - 100%
<b>f. Evaluación del desempeño</b>	e. No cuenta con plan estratégico
<b>g. Plan anual de vacantes</b>	e. No cuenta con plan estratégico
<b>h. Plan de Previsión del Recurso Humano</b>	e. No cuenta con plan estratégico
<b>A10-3 En el Plan Anual de Adquisiciones se incluyó la contratación para la provisión, por concurso, de empleos de carrera administrativa?</b>	B.NO
<b>A10-4 Reporte el número de Contratos de</b>	

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>prestación de servicios persona natural y el valor total en la vigencia:</b>	
<b>a. Número de contratos por Funcionamiento</b>	209
<b>b. Valor total por funcionamiento</b>	5105112000
<b>c. Número de contratos por Inversión</b>	131
<b>d. Valor total por inversión</b>	4491323000
<b>Ley de Cuotas</b>	
<b>A11. Teniendo en cuenta la cifra reportada en la pregunta A8 literal a), indique cuántas mujeres están ocupando a la fecha cargos del máximo nivel decisorio.</b>	1
<b>A12 Teniendo en cuenta la cifra reportada en la pregunta A8 literal a), indique cuántos cargos a la fecha del máximo nivel decisorio están vacantes y/o no provistos.</b>	0
<b>A15 De acuerdo a la cifra reportada en la pregunta A11 respecto de las mujeres que están ocupando a la fecha cargos del máximo nivel decisorio, seleccione a qué grupos étnicos pertenecen:</b>	
<b>a. Afrocolombiano</b>	b. No
<b>b. Comunidad Negra</b>	b. No
<b>c. Palenquero</b>	b. No
<b>d. Indígena</b>	b. No
<b>e. Rrom/Gitano</b>	b. No
<b>f. Raizal Del Archipiélago De San Andres, Providencia Y Santa Catalina</b>	b. No
<b>A16 De acuerdo a la cifra reportada en la pregunta A11 respecto de las mujeres que están ocupando a la fecha cargos del máximo nivel decisorio, indique cuáles de las siguientes condiciones de discapacidad se han identificado:</b>	

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

a. Mental psiquiátrica	b. No
b. Mental psicológica	b. No
e. Visual	b. No
f. Motora	b. No
g. Múltiples	b. No
<b>A17 De acuerdo a la cifra reportada en la pregunta A11 respecto de las mujeres que están ocupando a la fecha cargos del máximo nivel decisorio, indique los niveles máximos educativos alcanzados:</b>	
a. Bachiller	A.SI
b. Técnicoy/o tecnólogo	A.SI
c. Profesional	A.SI
d. Especialización	A.SI
e. Maestría	B.NO
f. Doctorado	B.NO
<b>A18 De acuerdo a la cifra reportada en la pregunta A11 respecto de las mujeres que están ocupando a la fecha cargos del máximo nivel decisorio, indique cuántas mujeres entienden, escriben y hablan correctamente el idioma inglés:</b>	0
<b>Gerencia Pública</b>	
<b>A23 ¿Con cuántos cargos de Gerencia Pública contaba la Entidad a 31 de diciembre de 2015?</b>	1
<b>A24 ¿Cuántos cargos de Gerencia Pública se encontraban provistos a diciembre 31 de 2015?</b>	1
<b>A25. Con respecto a la vigencia anterior, indique el número de Acuerdos de Gestión:</b>	
a. Concertados	A.SI
b. Formalizados	A.SI

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>c. Con seguimiento</b>	A.SI
<b>d. Evaluados</b>	A.SI
<b>A26 ¿Cuál (es) de los siguientes aspectos tuvo en cuenta para definir la capacitación de los Gerentes Públicos de su Entidad?</b>	
<b>a. Oferta de las instituciones de formación</b>	a. Si
<b>b. Solicitud del Gerente Público</b>	a. Si
<b>c. Diagnóstico de necesidades de la entidad y los Gerentes Públicos</b>	a. Si
<b>d. Orientaciones de la Alta Dirección</b>	a. Si
<b>e. Oferta del sector Función Pública</b>	a. Si
<b>A27. ¿La Entidad otorgó incentivos a los Gerentes Públicos?</b>	B.NO
<b>A28 ¿La Entidad aplicó un proceso meritocrático abierto para la selección de sus Gerentes Públicos durante la vigencia anterior?</b>	B.NO

#### Fortalezas

- Se presenta un alto grado de compromiso de la gerencia, con el desarrollo del sistema de control interno.
- Los funcionarios poseen el conocimiento y la competencia adecuada para el ejercicio de sus funciones, y el sentido de pertenencia para con la Empresa, la Empresa cuenta con el Comité de Sostenibilidad permanente contable, el cual evalúa y analiza las situaciones que pueden afectar la información contable.

#### Debilidades:

- La Empresa cuenta con Manual de Funciones para el área Contable pero se requiere una actualización acorde con el nuevo software que adquirió la empresa.
- El software de la empresa no está adaptado a las necesidades de reportes e información de la empresa como normas NIIF.
- Falta identificar los riesgos de índole contable de la empresa, así como su seguimiento y evaluación
- Se debe seguir trabajando en la elaboración e identificación de procesos, políticas y riesgos. Además se deben implementar procesos de mejoramiento continuo para cumplir con las metas trazadas tales como la actualización interna del manual de procesos y procedimientos e implementación de las normas NIIF.

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## CERTIFICADO DE RECEPCION DE INFORMACION

La Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que el Representante Legal de la Entidad relacionada a continuación, presentó electrónicamente la Encuesta de MECI VIGENCIA 2015.

Dicha información fue gestionada, elaborada y presentada en las fechas establecidas a través del Aplicativo MECI de acuerdo a la Circular No.100-01 de 2016 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Entidad : E.S.P. PITALITO - EMPITALITO  
Representante Legal : JOSE ADAN RODRIGUEZ  
Jefe de Control Interno: OSCAR FERNANDO BARRERA  
Radicado Informe Ejecutivo No:2989  
Fecha de Reporte:28/02/2016 06:42:14 p.m.

En constancia firma,

**MARÍA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ**  
Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

"Tú sirves a tu país, nosotros te servimos a ti"  
Carrera 6a No. 12-62. Teléfono: 334 4080 Fax: 341 0515, línea gratuita 018000 917 770, Pagina  
web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co),  
Email: [webmaster@funcionpublica.gov.co](mailto:webmaster@funcionpublica.gov.co), Bogotá D.C, Colombia

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

## 2.3. Informe ejecutivo de control interno

### Subsistema de Control Estratégico

#### Dificultades

- La Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO ESP no cuenta con una política clara, sobre la prevención, manejo, mitigación y administración del riesgo. Los cuales son inherentes a todo proceso que se emprenda en la parte pública y en la manera como se aborden evitara crear traumatismos importantes en el desarrollo de las empresas. Por eso la empresa debe contemplar diferente factores internos que se destacan en materia de riesgos como son: el manejo de los recursos, la estructura organizacional, los controles existentes, los procesos y procedimientos, la disponibilidad presupuestal, la forma como se vinculan las personas a la empresa, los intereses de los directivos, el nivel del talento humano, la motivación y los niveles salariales entre otros.

Es así como se hace necesario además de la identificación de factores y riesgos en las entidades, su análisis, valoración e implementación del mapa de riesgos.

- No se ha podido consolidar un plan de formación y capacitación de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Es importante realizar un cronograma de rendición de cuentas, con el fin de fijar algunas fechas para la realización de reuniones propias con la comunidad, a su vez establecer algunos mecanismos de encuestas para conocer si las reuniones fueron efectivas y lograr los objetivos propuestos.
- Se hace necesario diseñar e implementar el reglamento interno de trabajo ya que este no se encuentra en la empresa.
- Se hace necesario ajustar los documentos correspondientes al plan anticorrupción, por lo tanto se deben desarrollar los documentos contenidos dentro del mismo, según la guía del DAFP.

#### Avances

*¡Generamos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

- La Gerencia está comprometida completamente en el desarrollo, actualización e implementación del modelo Estándar de Control Interno MECI, para ello ha dispuesto de la colaboración de todo el grupo directivo así como de recursos en la contratación de un profesional en la materia para llevar a feliz término este proceso de acuerdo a la normatividad vigente ley 943 del 2014.
- En reunión de junta directiva se aprobó el reglamento interno de cartera, el manual internos de interventoría.
- Desde la gerencia se ha impartido los lineamientos para el desarrollo de proyectos y actividades plasmados en el plan de acción establecido para la vigencia 2015
- Se construyó nuevas oficinas para la reubicación de las dependencias de la unidad operativa y de almacén esto con el fin de optimizar la oficina de atención al cliente, así mismo se reubico la oficina de facturación, lecturas, planeación, suspensiones y reconexiones. Por otro lado se proyectó la ampliación de la oficina de archivo.
- Conformación del comité del área comercial mediante resolución N°111 del presente año, integrado por el coordinador de PQR, coordinador de facturación, el asesor jurídico y el profesional de cobro de cartera. Este comité tiene el propósito de normalizar la cartera y de brindar las herramientas, soporte y elementos necesarios para la toma de una definición acertada por parte del ejecutivo de acuerdo a la normatividad vigente.
- El comité jurídico de la empresa ha venido realizando las respectivas reuniones técnicas para el estudio y verificación de los procesos judiciales que tiene la entidad con el fin de brindar las herramientas al ejecutivo para la toma de decisiones.
- Se realizó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno ley 943 de 2014.
- Se realizó los pasos correspondientes de acuerdo a los Procedimiento establecidos para obtener permisos de publicación en el SECOP, Designando a las personas encargadas de publicar la actividad contractual, verificando si la empresa se encontraba

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia



E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

diligenciando el formulario de creación de usuarios.

## Subsistema de Control de Gestión

### Dificultades

La dificultad más grande por la que ha atravesado la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO E.S.P en cuanto al Subsistema de Control de Gestión ha sido la actualización del manual de procedimientos ya que para su desarrollo se requieren tener en cuenta una serie de aspectos que la Empresa en estos momentos se encuentra en proceso de actualización, diseño e implementación ellos son: Mapa de Riesgos, calificación y evaluación de los riesgos, políticas de administración de riesgos entre otros, factores que unidos no nos ha permitido la actualización del manual y por ende estandarizar el conocimiento de las diferentes actividades que realiza la Empresa para que se convierta en un instrumento guía de la acción individual y colectiva que fomente el autocontrol Y la autorregulación.

Se hace necesario avanzar en la actualización de la página web de la entidad y optimizar la comunicación con los usuarios por este medio.

Se requiere la aplicación de la ley 1712 del 2014 para garantizar la regulación y el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho.

El procedimiento para atender todos los reclamos presentados a través de la página web de la empresa, redes sociales y telefónica.

Ajustar el sistema que se viene implementando de acuerdo a la necesidad de la entidad ya que se ha observado dificultades en el área contable y almacén. Así mismo se requiere la actualización inmediata para la implementación de las normas NIIF.

### Avances

Se ha adelantado el levantamiento de procesos y procedimientos de la empresa para su estudio y ajuste a las normas vigentes en concordancia con el manual de funciones de los trabajadores de la entidad.

EMPITALITO E.S.P ha venido continuando con el proceso de fortalecer y mejorar los procedimientos para el manejo de las peticiones, quejas y recursos (P.Q.R) ya que de esta forma nos permitirá contar con información de primera mano sobre los incumplimientos institucionales de la empresa como: origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia del problema; lo cual contribuye a

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

inmediata y una acción preventiva, de las causas que la originan.

En relación al Componente Sistemas de Información, se ha venido mejorando la interacción de la comunicación interna y externa, la Entidad cuenta con un Coordinador de Prensa y Comunicaciones, lo que le permite a la comunidad en general estar informada de las novedades de la entidad, de igual forma se está informando a la comunidad todo lo que ocurre en la prestación del servicio, proyectos que se están adelantando por parte de la empresa y demás es difundida por los medios regionales como es el canal local, estaciones radiales y pagina WEB.

La empresa presenta oportunamente los informes a los entes de control, como la Contraloría departamental del Huila, Superintendencia de Servicios Públicos, Contaduría General de la Nación, entre otros.

Se Viene organizando el archivo central e histórico de la empresa a través de personal contratado para tal fin, además se creó el cargo de auxiliar de archivo para dar mejor efectividad a la hora de recepcionar los documentos y organización de los archivos.

## Subsistema de Control de Evaluación

### Dificultades

Existen demoras en las dependencias en entrega de información para el levantamiento y presentación de informes trimestrales de austeridad del gasto.

Se requiere fortalecer a los funcionarios en temas como cálculo de indicadores e identificación y manejo de riesgos.

Se continúa evidenciando que falta autocontrol por parte de los funcionarios a cargo de los procesos, actividades y labores de cada dependencia.

No se cuenta con el Manual de Planes de Mejoramiento, el cual consolidan las acciones de mejoramiento para corregir desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones que se generan como consecuencia de los procesos de Autoevaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.

### Avances

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Se viene trabajando con cada uno de los funcionarios de la empresa en el desarrollo de la autoevaluación de gestión, que tiene como propósito principal establecer con exactitud además del desempeño del Sistema de Control Interno la capacidad para cumplir con el propósito de garantizar el logro de los objetivos. Es así que cada uno de los funcionarios de la empresa viene identificando cada una de las actividades para realizar la evaluación respectiva a través de indicadores.

La Gerencia acoge con buena disposición las recomendaciones a los resultados de las Auditorías internas practicadas por la Oficina de Control interno, lo que ha permitido corregir las deficiencias encontradas.

En el mismo orden se realizó consulta a la contraloría departamental del Huila verificando los estados de los planes de mejoramiento radicados en el ente territorial,

Se han realizado los seguimientos pertinentes a los Planes de Mejoramiento suscritos con la Contraloría Departamental del Huila.

Se realiza el seguimiento y evaluación al plan anticorrupción.

EMPITALITO ESP viene adelantando un proceso de modernización en todos y cada uno de los procesos que le permita estar a la vanguardia de las mejores empresas de servicios públicos del país; para ello cuenta con una gerencia comprometida con el desarrollo de la entidad y el mejoramiento de la calidad de vida de todo los laboyanos, igualmente posee directivos con amplia experiencia en el manejo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y una serie de funcionarios altamente calificados.

## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

El sistema de control Interno de la Empresa de servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO E.S.P, ha venido siendo objeto de un proceso de mejoramiento continuo, y esto obedece a la actualización, diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, que se viene dando y una vez lo tengamos actualizado e implementado en un 100% tendremos las herramientas administrativas para obtener logros significativos.

Es muy importante fortalecer los componentes de la Administración de riesgo, la cultura del autocontrol y autoevaluación a los procesos y por ultimo hacer más dinámicas las actividades contempladas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

De otra parte, teniendo en cuenta las observaciones realizadas por los órganos de control interno y externos, la empresa viene desarrollando los planes de mejoramiento, lo cuales se vienen implementando y se les realiza seguimiento permanente, asegurando así que las acciones de mejora contribuyan a la optimización de los procesos.

Las comunicaciones internas al igual que el manejo de la información y la relación directa con los usuarios nos han permitido poder dar una solución rápida y eficaz a cada una de las diferentes inquietudes que presentan nuestros clientes.

La Gerencia está comprometida con el cumplimiento de los objetivos misionales e interesada en que todos los funcionarios se integren en todos los procesos de la empresa, buscando involucrarlos y lograr un alto grado de sentido de pertenencia, responsabilidad y un adecuado manejo y control, porque la interrelación de los procesos y de la información que poseen los funcionarios permitirá que todos estén vigilantes ante las falencias y equivocaciones, además el sistema de control interno brinda herramientas para realizar seguimiento diseño y evaluación a los procedimientos , procesos y planes de mejoramiento.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Definir y socializar los valores institucionales de manera que se conviertan en un parámetro de comportamiento que orienta la actuación de los servidores de la entidad.

Implementar mecanismo de comunicación dentro de la institución para garantizar eficacia, fluidez y rapidez de información sin dejar las áreas de trabajo.

Continuar con el levantamiento y actualización del Manual de Procedimientos que le permita a la Empresa tener una estandarización del conocimiento de las diferentes operaciones que la empresa realiza y de esta manera crear un lenguaje común alrededor de los diferentes procesos tanto operativos como administrativos que sirvan como un instrumento guía de la acción individual y colectiva de la entidad, fomentando el autocontrol y autorregulación.

Crear la evaluación del desempeño para todos los funcionarios de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del Gobierno Nacional y la Comisión Nacional del Servicio Civil con el fin de superar las brechas presentadas entre el desempeño real y el desempeño que se espera de ellos.

Elaborar el plan de Administración del Riesgo en el cual se incluyan: la identificación, el análisis, valoración y las políticas de Administración de Riesgos para permitirle a la empresa evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales o los eventos positivos, además que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de nuestras funciones la Implementar mecanismos de autocontrol dentro de cada una de las dependencias, principalmente por el responsable de la unidad para su funcionalidad más eficaz a la hora de prever los errores antes de su hecho y nos garantiza un mejor desempeño en nuestras actividades diarias.

Crear mecanismos de difusión y socialización de los diferentes proyectos, programas, campañas, estrategias; que adelante la empresa como cumplimiento a los objetivos misionales con todos y cada uno de los funcionarios de la empresa, para que vivan enterados de todas las actividades realizadas y estén en la capacidad de brindar a la ciudadanía o partes interesadas una información oportuna, veraz y confiable.

**Diligenciado por: OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA Fecha: 25/02/2016**

**Aprobado por: JOSE ADAN RODRIGUEZ ROJAS Fecha: 25/02/2016**

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

### 3. EVALUACION ANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE

Con el fin de evaluar la efectividad de las acciones mínimas de control que deben realizar los responsables de la información financiera, económica, social y ambiental en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP, para garantizar la razonabilidad de la información contable y Financiera, y de acuerdo a la Resolución No. 357 del 23 de julio de 2008, emitida por la Contaduría General de la Nación, mediante la cual se adopta el procedimiento de control interno contable y de reporte del informe anual de evaluación a la Contaduría General de la Nación con corte a 31 de diciembre de cada año. La oficina de Control Interno, realizó la evaluación, seguimiento y verificación a los procesos que proveen información al Sistema de Contabilidad y al Sistema de Control Interno de la Empresa, durante la vigencia 2015.

Como punto de partida para el desarrollo de la evaluación final, se efectuó una encuesta integral por todas las dependencias que interactúan con el departamento de contabilidad, con el fin de verificar en cada uno de los ítems su cumplimiento y mejoramiento dentro del contexto de la Institución; para la vigencia 2015 la calificación fue de 4.15 puntos, lo cual se interpreta como ADECUADA.

#### Se destacan avances como:

- Los soportes documentales de los registros contables se encuentran debidamente organizados y archivados de conformidad con las normas que regulan la materia.
- Se identifican, analizan y se le da tratamiento adecuado a los riesgos de índole contable.
- Los procedimientos y demás prácticas contables se encuentran claramente identificadas de forma efectiva por los que intervienen en el proceso contable.
- Se han establecido claramente niveles de autoridad y responsabilidad para la ejecución de las diferentes actividades del proceso contable.

En conclusión se observa que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP, ha establecido los controles efectivos en el área Contable, que le han permitido optimizar sus recursos.

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

CODIGO	NOMBRE	CALIFICACIÓN ACTIVIDAD(Unidad)	OBSERVACIONES
C40423..1	<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CONTABLE</b>	4,44	
C40424..1.1	<b>1.1 ETAPA DE RECONOCIMIENTO</b>	4,59	
C40425..1.2	<b>1.1.1 IDENTIFICACIÓN</b>	4,61	
C40426..1.3.	1.SE TIENEN DEBIDAMENTE IDENTIFICADOS LOS PRODUCTOS DEL PROCESO CONTABLE QUE DEBEN SUMINISTRARSE A LAS DEMÁS ÁREAS DE LA ENTIDAD Y A LOS USUARIOS EXTERNOS?	5	La entidad tiene identificada los productos de los procesos contables que debe suministrar a las demás áreas de la entidad y los usuarios externos.
C40427..1.4	2. SE TIENEN DEBIDAMENTE IDENTIFICADOS LOS PRODUCTOS DE LOS DEMÁS PROCESOS QUE SE CONSTITUYEN EN INSUMOS DEL PROCESO CONTABLE?	5	Se tienen identificados los productos de los demás procesos que se constituyen en insumo del proceso contable
C40428..1.5 .	3. SE TIENEN IDENTIFICADOS EN LA ENTIDAD LOS PROCESOS QUE GENERAN TRANSACCIONES, HECHOS Y OPERACIONES Y QUE POR LO TANTO SE CONSTITUYEN EN PROVEEDORES DE INFORMACIÓN DEL PROCESO	5	Se tiene identificada los proveedores de procesos contables en la caracterización de los procesos administrativos y financieros.

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

	CONTABLE?		312-8
C40429..1.6	4. EXISTE UNA POLÍTICA MEDIANTE LA CUAL LAS TRANSACCIONES, HECHOS Y OPERACIONES REALIZADOS EN CUALQUIER DEPENDENCIA DEL ENTE PÚBLICO, SON DEBIDAMENTE INFORMADOS AL ÁREA CONTABLE A TRAVÉS DE LOS DOCUMENTOS FUENTE O SOPORTE?		Las políticas aplicadas son las establecidas por el régimen de contabilidad pública, mas no se han adaptado al software de la entidad. 3
C40430..1.7	5. SE CUMPLE LA POLÍTICA MEDIANTE LA CUAL LAS TRANSACCIONES, HECHOS Y OPERACIONES REALIZADOS EN CUALQUIER DEPENDENCIA DEL ENTE PÚBLICO, SON DEBIDAMENTE INFORMADOS AL ÁREA CONTABLE A TRAVÉS DE LOS DOCUMENTOS FUENTE O SOPORTE?		Se hacen en base los lineamiento del régimen de la contabilidad pública sin embargo la información reportada por las dependencias no es reportada oportunamente. 3
C40431..1.8	6. LOS HECHOS FINANCIEROS, ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES REALIZADOS POR LA ENTIDAD CONTABLE PÚBLICA SON DE FÁCIL Y CONFIABLE MEDICIÓN		En la mayoría son de fácil y fiable medición monetaria. 5

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

	MONETARIA?		312-8
C40432..1.9	7. LAS CIFRAS EXISTENTES EN LOS ESTADOS, INFORMES Y REPORTES CONTABLES SE ENCUENTRAN SOPORTADAS CON EL DOCUMENTO IDÓNEO CORRESPONDIENTE?	5	Las cifras existentes en los estados financieros se encuentran soportadas en el archivo de la entidad cumpliendo con las tablas de retención documental aprobadas.
C40433..1.10	8. SON ADECUADAS Y COMPLETAS LAS DESCRIPCIONES QUE SE HACEN DE LAS TRANSACCIONES, HECHOS U OPERACIONES EN EL DOCUMENTO FUENTE O SOPORTE?	5	Las descripciones que se hacen
C40434..1.11	9. LAS PERSONAS QUE EJECUTAN LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PROCESO CONTABLE CONOCEN SUFICIENTEMENTE LAS NORMAS QUE RIGEN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA?	4	Algunas personas que intervienen en el proceso deben ser capacitadas
C40435..1.12	10. LAS PERSONAS QUE EJECUTAN LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PROCESO CONTABLE CONOCEN SUFICIENTEMENTE EL RÉGIMEN DE CONTABILIDAD PÚBLICA APLICABLE PARA LA ENTIDAD?	5	Los funcionarios que ejecutan actividades relacionadas con el proceso contable todos conocen las normas que rigen la administración pública.

*iGeneramos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

C40436..1.13	11. LOS HECHOS FINANCIEROS, ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES QUE HAN SIDO OBJETO DE IDENTIFICACIÓN ESTÁN SOPORTADOS EN DOCUMENTOS IDÓNEOS Y DE CONFORMIDAD CON LA NATURALEZA DE LOS MISMOS?		312-8  5	Se tiene identificado de acuerdo a su naturaleza y se encuentra soportado en documentos idóneos.
C40437..1.14	12.LOS DOCUMENTOS FUENTE QUE RESPALDAN LOS HECHOS FINANCIEROS, ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES CONTIENEN LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR SU ADECUADA IDENTIFICACIÓN?		5	Los documentos fuente de respaldo de los hechos financieros contienen la información necesaria para realizar su adecuada identificación
C40438..1.15	13. LOS HECHOS FINANCIEROS, ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES QUE HAN SIDO OBJETO DE IDENTIFICACIÓN FUERON INTERPRETADOS DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL RÉGIMEN DE CONTABILIDAD PÚBLICA?		5	Los hechos financieros, económicos sociales y ambientales fueron interpretados de acuerdo al régimen de contabilidad publica.
C40439..1.16	<b>1.1.2. CLASIFICACIÓN</b>		4,75	
C40440..1.17	14. LOS HECHOS FINANCIEROS, ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES		5	Los hechos financieros, económicos sociales y ambientales llevados a cabo en los procesos proveedores de la entidad ha sido incluidos en el proceso

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312.8

	LLEVADOS A CABO EN LOS PROCESOS PROVEEDORES DE LA ENTIDAD HAN SIDO INCLUIDOS EN EL PROCESO CONTABLE?		contable.
C40441..1.18	15. LOS HECHOS FINANCIEROS, ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES REALIZADOS POR LA ENTIDAD CONTABLE PÚBLICA SON DE FÁCIL Y CONFIABLE CLASIFICACIÓN EN EL CATÁLOGO GENERAL DE CUENTAS?		Los hechos financieros, económicos sociales y ambientales por la entidad son de fácil y confiable calificación en el catálogo general de cuentas. 5
C40442..1.19	16. SON ADECUADAS LAS CUENTAS UTILIZADAS PARA LA CLASIFICACIÓN DE LAS TRANSACCIONES, HECHOS U OPERACIONES REALIZADAS POR LA ENTIDAD CONTABLE PÚBLICA?		Son adecuadas las cuentas utilizadas para la clasificación de las transacciones. 5
C40443..1.20	17. LA CLASIFICACIÓN DE LAS TRANSACCIONES, HECHOS Y OPERACIONES CORRESPONDE A UNA CORRECTA INTERPRETACIÓN TANTO DEL MARCO CONCEPTUAL COMO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL RÉGIMEN DE CONTABILIDAD PÚBLICA?		Las transacciones hechos y operaciones se hacen de acuerdo al régimen de contabilidad pública. 5

*¡Generamos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

C40444..1.21	18. EL EL CATÁLOGO GENERAL DE CUENTAS UTILIZADO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS HECHOS FINANCIEROS, ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES, CORRESPONDE A LA ÚLTIMA VERSIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB DE LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN?		5	Los hechos financieros, económicos sociales y ambientales corresponden a la actualización en la página web de la Contaduría General de la Nación.
C40445..1.22	19. SON ADECUADAS LAS CUENTAS Y SUBCUENTAS UTILIZADAS PARA LA CLASIFICACIÓN DE LAS TRANSACCIONES, HECHOS U OPERACIONES REALIZADAS?		5	Si son adecuadas las cuentas y subcuentas utilizadas.
C40446..1.23	20. SE ELABORAN Y REVISAN OPORTUNAMENTE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS PARA ESTABLECER LOS VALORES OBJETO DE CLASIFICACIÓN, REGISTRO Y CONTROL DEL EFECTIVO?		5	Se elaboran y revisan oportunamente las conciliaciones bancarias.
C40447..1.24	21. SE EJECUTAN PERIODICAMENTE CONCILIACIONES DE SALDOS RECÍPROCOS CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS?		3	No se llevaba un adecuado control de transacciones con terceros, solo la entidad tiene un control interno de la entidad.
C40448..1.25	1.1.3 REGISTRO Y AJUSTES		4,41	

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

C40449..1.26	22. SE REALIZAN PERIODICAMENTE CONCILIACIONES Y CRUCES DE SALDOS ENTRE LAS ÁREAS DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERÍA, Y DEMÁS ÁREAS Y/O PROCESOS DE LA ENTIDAD?		4	Hay fallas de sistema que dificulta esta actividad
C40450..1.27	23. SE REALIZAN PERIODICAMENTE TOMAS FÍSICAS DE BIENES, DERECHOS Y OBLIGACIONES Y SE CONFRONTA CON LOS REGISTROS CONTABLES PARA HACER LOS AJUSTES PERTINENTES?			En ocasiones se realiza pero no se tiene un procedimiento preestablecido por esta razón no se aplica periódicamente.
C40451..1.28			4	
C40452..1.29	24. LAS CUENTAS Y SUBCUENTAS UTILIZADAS REVELAN ADECUADAMENTE LOS HECHOS, TRANSACCIONES U OPERACIONES REGISTRADAS?		5	En las cuentas y subcuentas utilizadas si revelan adecuadamente los hechos, transacciones u operaciones registradas
C40453..1.30	25. SE HACEN VERIFICACIONES PERIODICAS PARA COMPROBAR QUE LOS REGISTROS CONTABLES SE HAN EFECTUADO EN FORMA ADECUADA Y POR LOS VALORES CORRECTOS?		4	Se ha detectado falencias en la validación de procesos en el sistema
C40454..1.31	26. SE EFECTÚAN LOS REGISTROS CONTABLES EN FORMA CRONOLÓGICA Y GUARDANDO EL CONSECUTIVO DE LOS HECHOS, TRANSACCIONES U OPERACIONES		5	Si se efectúan los registros contables en forma cronológica y guardando el consecutivo de los hechos, transacciones u operaciones realizadas.

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

	REALIZADAS, CUANDO A ESTE ÚLTIMO HAYA LUGAR?		
C40455..1.32	27. SE GENERAN LISTADOS DE CONSECUTIVOS DE DOCUMENTOS PARA HACER VERIFICACIONES DE COMPLETITUD DE REGISTROS?	5	Se hace seguimiento a los consecutivos que genera el sistema y se hacen verificaciones de completitud de registros.
C40456..1.33	28. SE CONOCE Y APLICA LOS TRATAMIENTOS CONTABLES DIFERENCIALES EXISTENTES ENTRE ENTIDADES DE GOBIERNO GENERAL Y EMPRESAS PÚBLICAS?	5	La empresa realiza los registros de acuerdo a la contabilidad pública.
C40457..1.34	29. EL PROCESO CONTABLE OPERA EN UN AMBIENTE DE SISTEMA DE INTEGRADO DE INFORMACIÓN Y ESTE FUNCIONA ADECUADAMENTE?	3	El software no opera en un ambiente integrado, falta parametrización de acuerdo a la necesidad de la entidad.
C40458..1.35	30. SON ADECUADAMENTE CALCULADOS LOS VALORES CORRESPONDIENTES A LOS PROCESOS DE DEPRECIACIÓN, PROVISIÓN, AMORTIZACIÓN, VALORIZACIÓN, Y AGOTAMIENTO, SEGÚN APLIQUE?	3	No se tiene un control adecuado de la propiedad planta y equipo
C40459..1.36	31. LOS REGISTROS CONTABLES QUE SE REALIZAN TIENEN LOS RESPECTIVOS	5	Los registros contables que realizan la entidad tienen los respectivos documentos soportes.

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

	DOCUMENTOS SOPORTES IDONEOS?		
C40460..1.37	32. PARA EL REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES, HECHOS U OPERACIONES SE ELABORAN LOS RESPECTIVOS COMPROBANTES DE CONTABILIDAD?	5	El software de la entidad elabora automática mente los comprobantes de la entidad los cuales son archivados y conservados.
C40461..1.39	33 LOS LIBROS DE CONTABILIDAD SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE SOPORTADOS EN COMPROBANTES DE CONTABILIDAD?	5	Los libros de contabilidad se encuentran debidamente soportados en comprobantes de contabilidad son generados por el aplicativo.
C40462..1.40	<b>1.2 ETAPA DE REVELACIÓN</b>	4,41	
C40463..1.41	<b>1.2.1 ELABORACIÓN DE ESTADOS CONTABLES Y DEMÁS INFORMES</b>	4,85	
C40464..1.42	34. SE ELABORAN Y DILIGENCIAN LOS LIBROS DE CONTABILIDAD DE CONFORMIDAD CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN EL RÉGIMEN DE CONTABILIDAD PÚBLICA?	5	Se elaboran y diligencian los libros de contabilidad en el sistema de conformidad con los parámetros establecidos en el régimen de contabilidad pública.
C40465..1.43	35. LAS CIFRAS CONTENIDAS EN LOS ESTADOS, INFORMES Y REPORTE CONTABLES COINCIDEN CON LOS SALDOS DE LOS LIBROS DE CONTABILIDAD?	5	Revisadas las cifras reportadas en los estados, financieros y se puede evidenciar que esta información coincide con los libros de contabilidad.

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

C40466..1.44	36. SE EFECTÚA EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN NECESARIOS PARA UN ADECUADO FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO UTILIZADO PARA PROCESAR LA INFORMACIÓN?		4	Existen falla en el sistema que no han sido corregidas
C40467..1.45	37. SE ELABORAN OPORTUNAMENTE LOS ESTADOS, INFORMES Y REPORTES CONTABLES AL REPRESENTANTE LEGAL, A LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, A LOS ORGANISMOS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, Y A LOS DEMÁS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN?		5	Los estados, informes y reportes contables se informan al representante legal, a la contaduría general de la nación, a los organismos de inspección, vigilancia y control, y a los demás usuarios de la información.
C40468..1.46	38. LAS NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS CONTABLES CUMPLEN CON LAS FORMALIDADES ESTABLECIDAS EN EL RÉGIMEN DE CONTABILIDAD PÚBLICA?		5	La entidad elabora notas explicativas a los estados contables de acuerdo a las formalidades establecidas en el régimen de contabilidad pública.
C40469..1.47	39. EL CONTENIDO DE LAS NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES REVELA EN FORMA SUFICIENTE LA INFORMACIÓN DE TIPO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO FÍSICO QUE CORRESPONDE?		5	Las notas explicativas a los estados financieros revela en forma suficiente la información de tipo cualitativo y cuantitativo físico corresponde.

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

C40470..1.48	40. SE VERIFICA LA CONSISTENCIA ENTRE LAS NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES Y LOS SALDOS REVELADOS EN LOS ESTADOS CONTABLES?		5	Los saldos a las notas aplicativas son consistentes con los mismos.
C40471..1.49	<b>1.2.2 ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		4,00	
C40472..1.50	41. SE PRESENTAN OPORTUNAMENTE LOS ESTADOS, INFORMES Y REPORTES CONTABLES AL REPRESENTANTE LEGAL, A LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, Y A LOS ORGANISMOS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL?		5	Los estados, informes y reportes contables se presentan dentro de los plazos establecidos a la contaduría general de la nación, y a los organismos de inspección, vigilancia y control
C40473..1.51	42. SE PUBLICA MENSUALMENTE EN LUGAR VISIBLE Y DE FÁCIL ACCESO A LA COMUNIDAD EL BALANCE GENERAL Y EL ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL?		2	Se publica en la página web de la entidad de la entidad de forma semestral.
C40474..1.52	43. SE UTILIZA UN SISTEMA DE INDICADORES PARA ANALIZAR E INTERPRETAR LA REALIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA		4	Se utilizan los indicadores, pero no de forma muy detallada con los componentes de la pregunta.

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

	ENTIDAD?		
C40475..1.53	44. LA INFORMACIÓN CONTABLE SE ACOMPAÑA DE LOS RESPECTIVOS ANÁLISIS E INTERPRETACIONES QUE FACILITAN SU ADECUADA COMPRENSIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS?	4	Los estados se presentan en los formatos de la contraloría general de la nación sin los análisis e interpretaciones que facilitan su adecuada comprensión por parte de los usuarios.
C40476..1.54	45. LA INFORMACIÓN CONTABLE ES UTILIZADA PARA CUMPLIR PROPÓSITOS DE GESTIÓN?	4	No siempre por que la gestión tiene un rango más amplio dentro de la administración.
C40477..1.55	46. SE ASEGURA LA ENTIDAD DE PRESENTAR CIFRAS HOMOGENEAS A LOS DISTINTOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN?	5	Las cifras de la información presentadas por la entidad a los diferentes usuarios internos y externos son homogéneas.
C40478..1.56	1.3 OTROS ELEMENTOS DE CONTROL	4,00	
C40479..1.57	1.3.1 ACCIONES IMPLEMENTADAS	4,31	
C40480..1.58	47. SE IDENTIFICAN, ANALIZAN Y SE LE DA TRATAMIENTO ADECUADO A LOS RIESGOS DE ÍNDOLE CONTABLE DE LA ENTIDAD EN FORMA PERMANENTE?	5	Existe un comité de saneamiento contable en el cual se analiza los riesgos de la entidad en forma permanente.
C40481..1.59	48. EXISTE Y FUNCIONA UNA INSTANCIA ASESORA QUE PERMITA GESTIONAR LOS RIESGOS DE ÍNDOLE CONTABLE?	5	El comité de saneamiento contable funciona en instancia asesora por los miembros invitados.

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

C40482..1.60	49. SE REALIZAN AUTOEVALUACIONES PERIÓDICAS PARA DETERMINAR LA EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO CONTABLE?	5	El comité de saneamiento contable elabora las actas funciona en instancia asesora por los miembros invitados.
C40483..1.61	50. SE HAN ESTABLECIDO CLARAMENTE NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD PARA LA EJECUCIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DEL PROCESO CONTABLE?	5	Los niveles de autoridad y responsabilidad están establecidos en los acuerdos y resoluciones de la entidad.
C40484..1.62	51 LAS POLÍTICAS CONTABLES, PROCEDIMIENTOS Y DEMÁS PRÁCTICAS QUE SE APLICAN INTERNAMENTE SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE DOCUMENTADAS?	5	Se encuentra documentadas las políticas contables, procedimientos y demás prácticas que se aplican internamente.
C40485..1.63	52. LOS MANUALES DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y DEMÁS PRÁCTICAS CONTABLES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE DOCUMENTADAS?	5	Se tiene manuales de políticas, procedimientos y demás prácticas contables.
C40486..1.64	53. SE EVIDENCIA POR MEDIO DE FLUJOGRAMAS, U OTRA TÉCNICA O MECANISMO, LA FORMA COMO CIRCULA LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA ENTIDAD Y SU	2	Es un proceso que se está implementando

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

	RESPECTIVO EFECTO EN EL PROCESO CONTABLE DE LA ENTIDAD?		
C40487..1.65	54. SE HA IMPLEMENTADO Y EJECUTA UNA POLÍTICA DE DEPURACIÓN CONTABLE PERMANENTE Y DE SOSTENIBILIDAD DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN?	4	Se hacen las depuraciones a través de las conciliaciones periódicas entre dependencias y se realiza las modificaciones en el aplicativo de la entidad.
C40488..1.66	55. LOS BIENES, DERECHOS Y OBLIGACIONES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INDIVIDUALIZADOS EN LA CONTABILIDAD, BIEN SEA POR EL ÁREA CONTABLE O EN BASES DE DATOS ADMINISTRADAS POR OTRAS DEPENDENCIAS?	4	Se tiene por areas pero falta ajustar los terceros
C40489..1.67	56. LOS COSTOS HISTÓRICOS REGISTRADOS EN LA CONTABILIDAD SON ACTUALIZADOS PERMANENTEMENTE DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL RÉGIMEN DE CONTABILIDAD PÚBLICA?	4	Se encuentra en proceso el ajuste a propiedad planta y equipos
C40490..1.68	57 SE CUENTA CON UN ÁREA CONTABLE DEBIDAMENTE ESTRUCTURADA DE CONFORMIDAD CON LA COMPLEJIDAD, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y	3	falta adecuación a la oficina y falencia en el software de la entidad

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD?		
C40491..1.69	58. LOS FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO CONTABLE CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS SEÑALADOS POR LA ENTIDAD DE ACUERDO CON LA RESPONSABILIDAD QUE DEMANDA EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN CONTABLE EN EL SECTOR PÚBLICO?	5	Los funcionarios involucrados en el proceso contable cumplen con los requerimientos técnicos señalados por la entidad.
C40492..1.70	59. SE HA IMPLEMENTADO UNA POLÍTICA O MECANISMO DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE PARA LOS FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO CONTABLE Y SE LLEVA A CABO EN FORMA SATISFACTORIA?	3	se cumple parcialmente
C40493..1.71	60. SE PRODUCEN EN LA ENTIDAD INFORMES DE EMPALME CUANDO SE PRESENTAN CAMBIOS DE REPRESENTANTE LEGAL, O CAMBIOS DE CONTADOR?	5	La entidad dentro de los procedimientos tiene establecido la elaboración de los informes de empalme cuando se presentan cambios de representante legal, o cambios de contador.

*iGeneramos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089312-8

C40494..1.72	61. EXISTE UNA POLÍTICA PARA LLEVAR A CABO EN FORMA ADECUADA EL CIERRE INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN PRODUCIDA EN TODAS LAS ÁREAS O DEPENDENCIAS QUE GENERAN HECHOS FINANCIEROS, ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES?		4	Se cumple con la unificación pero la política no está creada.
C40495.	62 LOS SOPORTES DOCUMENTALES DE LOS REGISTROS CONTABLES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE ORGANIZADOS Y ARCHIVADOS DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS QUE REGULAN LA MATERIA?		5	Los documentos soportes de los registros contables se encuentran debidamente organizados y archivados de conformidad con las normas que regulan la ley de archivo.
C40496.	2 VALORACION CUALITATIVA		0	En este campo se evalúa las fortalezas, debilidades, aspectos de evaluación y recomendaciones.
C40497.	2.1 FORTALEZAS		0	Los funcionarios posee el conocimiento y la competencia adecuada para el ejercicios de sus funciones, y el sentido de pertenencia para con la Empresa, la Empresa cuenta con el Comité de Sostenibilidad permanente contable, el cual evalúa y analiza las situaciones que pueden afectar la información contable. La Asesora contable de la empresa es una profesional de gran trayectoria y experiencia en las normas que rigen la Administración Pública.

*¡Generamos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.012-E

C40498,	2.2 DEBILIDADES	0	La Empresa cuenta con Manual de Funciones para el área Contable pero se requiere una actualización acorde con el nuevo software que adquirió la empresa. El software de la empresa no está adaptado a las necesidades de reportes e información de la empresa como normas NIIF. Falta identificar los riesgos de índole contable de la empresa, así como su seguimiento y evaluación
C40499.	2.3 AVANCE OBTENIDOS RESPECTO DE LAS EVALUACIONES Y RECOMENDACIONES REALIZADAS	0	Avance de los procesos internos tales como depuración de la gran mayoría de las cuentas contables del activo y el pasivo quedando pendiente valorización de activos y cálculo actuarial. Se a realizado los avalúos a los terrenos de la entidad y los vehículos
	2.4 RECOMENDACIONES		Se debe seguir trabajando en la elaboración e identificación de procesos, políticas y riesgos. Además se deben implementar procesos de mejoramiento continuo para cumplir con las metas trazadas tales como la actualización interna del manual de procesos y procedimientos e implementación de las normas NIIF. Mejora los ítem que no tiene en su calificación 5 y seguir con el procesos de sostener las funciones y procedimiento en los ítem que tiene en su calificación 5

### Valoración Cuantitativa

*iGeneramos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

	CODIGO	NOMBRE	CALIFICACIÓN ACTIVIDAD(Unidad)	OBSERVACIONES
	1	.....EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CONTABLE		
	2	VALORACION CUALITATIVA		
	2.1	FORTALEZAS	0	Los funcionarios posee el conocimiento y la competencia adecuada para el ejercicio de sus funciones, y el sentido de pertenencia para con la Empresa, la Empresa cuenta con el Comité de Sostenibilidad permanente contable, el cual evalúa y analiza las situaciones que pueden afectar la información contable. La Asesora contable de la empresa es una profesional de gran trayectoria y experiencia en las normas que rigen la Administración Pública.
	2.2	DEBILIDADES	0	La Empresa cuenta con Manual de Funciones para el área Contable pero se requiere una actualización acorde con el nuevo software que adquirió la empresa. El software de la empresa no está adaptado a las necesidades de reportes e información de la empresa como normas NIIF. Falta identificar los riesgos de índole contable de la empresa, así como su seguimiento y evaluación
	2.3	AVANCE OBTENIDOS RESPECTO DE LAS EVALUACIONES Y RECOMENDACIONES REALIZADAS	0	Avance de los procesos internos tales como depuración de la gran mayoría de las cuentas contables del activo y el pasivo quedando pendiente valorización de activos y cálculo actuarial. Se a realizado los avalúos a los terrenos de la entidad y los vehículos
	2.4	RECOMENDACIONES	0	Se debe seguir trabajando en la elaboración e identificación de procesos, políticas y riesgos. Además se deben implementar procesos de mejoramiento continuo para cumplir con las metas trazadas tales como la actualización interna del manual de procesos y procedimientos e implementación de las normas NIIF. Mejora los ítem que no tiene en su calificación 5 y seguir con el procesos de sostener las funciones y procedimiento en los ítem que tiene en su calificación 5

[Volver](#)

**Soporte del envío de la información a través del chip**

*iGeneramos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

Inicio Ir a la pagina de la Contaduría BDME BDME Mapa del Sitio Contactenos

## Sistema CHIP

MINHACIENDA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN chip

Cuentas Claras. Estado Transparente.

Usuario  Clave

**Que es el CHIP** *GenerarReporteCiudadano*

Entidad: 230241551 - Empresa de Servicios Públicos de Pitalito  
 Periodo: 01-01-2015 al 31-12-2015  
 Ambito: GENERAL C.I.C.  
 Categoría: CONTROL INTERNO CONTABLE

Formulario: CGN2007\_CONTROL\_INTERNO\_CONTABLE Nivel: 1

CODIGO	NOMBRE	CALIFICACIÓN ACTIVIDAD(Unidad)	OBSERVACIONES	PROMEDIO POR ACTIVIDAD(Unidad)	CALIFICACIÓN POR ETAPA(Unidad)	CALIFICACIÓN DEL SISTEMA(Unidad)
1	.....EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CONTABLE					4.44
2	VALORACION CUALITATIVA					

MINHACIENDA MININTERIOR MINEDUCACIÓN DNP Departamento Nacional de Planeación DANE CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Gobierno en línea Colombia Hora Legal Colombiana BIENESTAR FAMILIAR

Horario Laboral: Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. - Dirección: Calle 95 No 15 - 56, Código Postal: 110221, Bogotá, Colombia. PBX: (57 1)4926400.  
 Atención al Público: 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua - Mesa de Servicio PBX: (57 1)4926400 Ext. 633

Todos los derechos Reservados© 2008  
 CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

iGeneramos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.







**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

#### **4. GESTIÓN Y ACTIVIDADES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

La entidad cuenta con la estructura Instrumental para la implementación del sistema de Control Interno, compuesta por el Gerente, al cual le corresponde establecer, desarrollar y mantener el SCI de la Empresa y la aplicación de las recomendaciones en materia de Control Interno; al Jefe de la oficina de Control Interno le corresponde la verificación posterior y selectiva de los elementos de control, apoyado en la organización de estos, informando las deficiencias y generando recomendaciones, para el seguimiento a planes de mejoramiento; evalúa permanentemente el Sistema de Control Interno para garantizar su efectividad, cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

La Oficina de Control Interno de la empresa de servicios públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP, en desarrollo de sus funciones, busca con el Programa Anual de Auditorías Internas, entregar un aporte técnico al mejoramiento de la Entidad, y por consiguiente contribuir para que la empresa, sea cada día más eficiente y participativa.

De las Auditorías practicadas, se envió el Informe final correspondiente al gerente de la entidad y se socializo con cada una de las dependencias auditadas, con el fin de que se revisaran los hallazgos detectados e iniciaran las acciones de mejora.

#### **Informes y seguimientos**

En el año 2015, se emitieron los correspondientes informes sobre las auditorias y seguimientos realizados, la atención y respuesta a solicitudes vía oficio, se dieron a conocer aspectos normativos expedidos en la vigencia por diferentes entidades con aplicabilidad a EMPITALITO ESP; toda ésta información fue dada a conocer en forma oportuna a los diferentes responsables de los Procesos y dependencias de la empresa de acuerdo a la pertinencia de los temas tratados.

#### **Informes**

<b>N</b>	<b>Informes Presentados</b>	<b>Fecha</b>	<b>Presentado a:</b>
1	Presentación por la página de web de la empresa el informe de gestión del gerente, plan anual de compras, Presupuesto aprobado por la junta directiva y Plan anticorrupción y atención	Enero	Página Web

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

2	Informe Evaluación por Dependencias	Enero	Gerente, Jefe Administrativo, Jefe
3	Informe Auditoría Horario de trabajo	Enero	Gerente
4	Informe Ejecutivo Anual sobre el Avance del Sistema de Control Interno. Vigencia 2014	Febrero	Gerente, Contaduría General de la Nación, Consejo Asesor en materia de control
5	Informe de verificación cumplimiento normas software vigencia 2015.	Marzo	Gerente - Derechos de autor
6	Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno	Marzo	Gerente – Pagina WEB
7	Informe de Austeridad del Gasto	Abril	Gerente
8	Seguimiento Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	Abril	Gerente – Pagina Web
1	Auditorias Conexiones nuevas (matriculas)	Mayo	Gerente
1 1	Auditoria de Correspondencia Recibida y	Junio	Gerente
1 3	Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno	Julio	Gerente – Pagina WEB
1	Informe de Austeridad del Gasto	Julio	Gerente
1 5	Rendición seguimiento Planes de Mejoramiento	Julio	Contraloría Departamental
1	Auditoria de Contratación	Agosto	Gerente
1 7	Seguimiento Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Agosto	Gerente
1 2	Auditoria de Procesos - PQR	Noviembre	Gerente
1	Informe de Austeridad del Gasto	Octubre	Gerente
1 9	Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno	Noviembre	Gerente

## Seguimientos

Durante el año 2015 se emitieron los correspondientes informes de auditorías y seguimientos a las diferentes áreas, sobre los temas expuestos en las tablas anteriores, en atención al cumplimiento del MECI, de las solicitudes de la Gerencia y demás cuerpo directivo de la entidad.

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

La Oficina de Control Interno, dio cumplimiento a los informes cuatrimestrales pormenorizados en los términos establecidos de la Ley 1474 de 2011, al informe anual de derechos de autor, el seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos, así como el seguimiento de los tiempos y la publicación en el web de los derechos de petición.

Se realizó revisión, seguimiento y cumplimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría Departamental del Huila. Se efectuó revisión a las ejecuciones presupuestales y los Estados Financieros del 2014 en los diferentes comités que están conformados en la empresa; Verificación de la Rendición de Informes en los períodos y plazos establecidos por los Organismos de Inspección, Vigilancia y Control.

### **Hallazgos Relevantes y Acciones de Mejoramiento**

La Oficina de Control Interno de la empresa de servicios públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP, en desarrollo de sus funciones, busca con el Programa Anual de Auditorías Internas, entregar un aporte técnico al mejoramiento de la Entidad, y por consiguiente contribuir para que la empresa, sea cada día más eficiente y participativa.

De las Auditorías practicadas, se envió el Informe final correspondiente al gerente de la entidad y se socializo con cada una de las dependencias auditadas, con el fin de que se revisaran los hallazgos detectados e iniciaran las acciones de mejora.

En este sentido, se desarrollaron auditorías a procesos internos de la Empresa como a la Contratación, Órdenes de Servicio, Órdenes de Compra, correspondencia interna y externa, matriculas y/o conexiones nuevas, PQR'S, entre otras, todas en cumplimiento al cronograma anual de auditoría que se tenía para la vigencia 2015; como resultado de las auditorías realizadas se encontraron falencias, las cuales fueron comunicadas a los dueños de los procesos y al Representante de la entidad, enmarcadas dentro de un plan de mejoramiento institucional fueron aceptadas las acciones de mejora en cada una de ellas, y se dieron y están dando los correctivos necesarios.

*¡Generamos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

## 5. COMPONENTE INFORMACION

La Oficina de Control Interno, viene realizando el seguimiento a las peticiones, quejas y denuncias presentadas, acatando las disposiciones de la Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno en Materia de Control Interno, donde estipula que las Oficinas de Control Interno, o quien haga sus veces “deben evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana establecido en el Artículo 12, literal I, de la Ley 87 de 1993.

### Derechos de Petición

La correspondencia es recepcionadas por la oficina de secretaria de gerencia, la cual está ubicada en la entrada de la empresa, en este sentido la correspondencia es radicada mediante la utilización de dos sellos húmedos los cuales son plasmados en los documentos una vez son recibidos por la secretaria de gerencia; un sello plasma la fecha y solicita de manera manual la hora de recibido, el recibido por y el delgado a, el otro sello plasma el número de radicado el cual se le ha asignado al documento una vez recibido.

Se realiza el debido registro y control en un archivo plano de Excel en donde se registra la radicación de la correspondencia interna y externa de manera permanente y conservando el número consecutivo el cual debe ser igual al plasmado en el documento. La correspondencia es trasladada y revisada por el Gerente de la empresa y este delega a cada una de las dependencias para su debido trámite.

Los derechos de petición que son recepcionadas además de que se le hace el trámite establecido de la correspondencia recibida, se diligencia un formato aparte en el cual se plasma, conservando el número de radicado, el nombre del peticionario, asunto, a que dependencia fue dirigido y con qué número consecutivo interno fue respondido.

Se lleva el registro de todos los Derechos de Petición y en la página web de la empresa existe el link donde está toda la información sobre los derechos de petición de acuerdo al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.

Así las cosas, en la vigencia 2015 se registraron 76 Derechos de Petición discriminados de la siguiente forma:

*¡Generamos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

## 1. INFORME SOBRE SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION Y ESTADISTICA DE RECLAMOS OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.

En desarrollo de las políticas de seguimientos a los procesos de EMPITALITO ESP, adopto las medidas contempladas en el artículo 209 de la Constitución Nacional, el artículo 12 de la ley 87 1993 artículo 8 de la ley 1474 del 2011, artículos 13 al 33 Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes practica de seguimiento a los DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQR)

## 2. DERECHOS DE PETICION.

A continuación se detallan el consolidado de derechos de petición de la vigencia 2015.



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P.  
iGeneramos calidad de vida!

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PITALITO							CODIGO FORMATO	ESP-09-2015			
EMPITALITO ESP PITALITO-HUILA Nº 800.089.312-8							VERSION	1			
PROCESO DE RADICACION Y RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION (DERECHO DE PETICION FORMULADOS) (DE LA VIGENCIA 2015.)							FECHA DE APROBACION				
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (ENERO 2015)							RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION				
No	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE	DOMICILIO CORREO ELECTRONICO DEL CONTACTO	No. RADICACION	FECHA DE RADICACION	TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICION O CONSULTA	DOCUMENTOS ANEXOS A LA SOLICITUD	TERMINO PARA RESOLVERLA	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO	FECHA DE TRASLADO A LA DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	No de OFICIO DE RESPUESTA
1	SIGNERARRAFCOS GARCIA		01532	26/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE BERRERA MAYOR DE EDIO Y ES SOLA PARA COSEBRACION DE SU VIVIENDA Y ALBUEDUCTO		8 15 DIAS	P.Q.R	27/01/2015	28/01/2015	ESP-297
2	TITO HERNANDEZ SALAMMICA PRESIDENTA JUNTA DE ACCION COMUNITAL BARRIO LOS CAMELLOS		01550	28/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE TAPONAMIENTO EN EL ALCANTARILLADO DE LA CALLE 11 ENTRE CARRERA 25 Y 3a BARRIO LOS CAMELLOS POR AGUAS LUNAS Y ESTA PRESENTANDO MALOS OLORES		0 15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	09/01/2015	28/01/2015	ESP-132
3	JAIRO ARELLANO SANDOVAL		01553	28/01/2015	DERECHO DE PETICION DE FARRIOS PLANTOS		0 15 DIAS	GERENTE	08/01/2015	30/01/2015	ESP-140
4	CARMEN ELIAS ROSAS		01582	14/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE REVISION DE 3 CAJAS DEL ALCANTARILLADO USADOS EN LA CARRERA 13 ENTRE CALLES 16 Y 17 ESCUELA DEL PORVENIR		0 15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	18/01/2015	29/01/2015	ESP-137
5	RAMIRO BOLANOS ROSAS		01578	15/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE SOLICITUD DE LAMPARA DE ALUMBRADO PARA LOS BARRIOS LAS ACCIAS Y EL BARRIO EL ENCANTO		0 15 DIAS	ING. MILTON	09/03/2015	03/02/2015	ESP-162
6	SNT PAEMPRESAS		01587	19/01/2015	SOLICITUD DE PETICION SOBRE EMPRESA ACTIVA		0 15 DIAS	DR BERNARDO	30/01/2015		0
7	SNT PAEMPRESAS		01588	18/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE EMPRESA ACTIVA		0 15 DIAS	DR BERNARDO	30/01/2015		0
8	SANTOIBLANCO LEONEL		01596	20/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE CUMPLIMIENTO CONVENIO DEL TRABAJO		0 15 DIAS	DR BERNARDO	21/01/2015	09/02/2015	ESP-183
9	SEGUNDO BOLAN MURCIZ		01115	22/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE INEFICIENCIA DE EL AGUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		0 15 DIAS	P.Q.R	27/01/2015	28/01/2015	ESP-197
10	GERARDO CRUZ RODRIGUEZ		01511	25/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE REVOCAICION POR NO PRECEDENTE EL ALCANTARILLADO		0 15 DIAS	P.Q.R	27/01/2015	30/01/2015	ESP-188
11	AMILTO BURBANO MELCORDERO MOSQUERA		01535	26/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE LA OBRA DE SANCION DE LOS TESTOS CONSTRUCCION DE GARDINES CERCA A LAS CASAS		0 15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	30/01/2015		0
12	ESC OBAN		01544	27/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE REVISION DE LA LAMPARA DE ALUMBRADO		0 15 DIAS	DR BERNARDO	25/01/2015	25/02/2015	ESP-208
13	MARILYNIA RICORDIAUZ		01553	26/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE BERRICO DE AGUA		0 15 DIAS	P.Q.R	25/01/2015	19/02/2015	ESP-231
14	WILSON EVER SILVA		01580	25/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE CAMBIO DE TUBERIA		0 15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	28/01/2015	11/02/2015	ESP-212
15	ESCINOS DE LA CALLE 14		01575	30/01/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE RECOLECCION DE BASURA		0 15 DIAS	INSP ASBO	03/02/2015	05/02/2015	ESP-158
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (FEBRERO 2015)											
1	MARA DEL ROSARIO RIANO GOMEZ		01586	23/02/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE TAPONAMIENTO DE ALCANTARILLADO EN LA CARRERA 11 NUMERO 19-24		0 15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	04/02/2015	27/02/2015	ESP-272
2	JAVIER ALBINO FALLA		01550	24/02/2015	PETICION SOBRE SOLICITUD DE LA RESOLUCION		0 15 DIAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA	06/02/2015	20/02/2015	ESP-291
3	RECTOR VELAZQUEZ G		01534	25/02/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE LA LIMPIEZA DE LOS SUMIDORES DEL BARRIO RODRIGO LARA		0 15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	18/02/2015	24/02/2015	ESP-295
4	COMUNIDAD DE ANTONIO MARRUJON		01535	05/02/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE SOLICITUD A QUE SE CORRESPONDA AREGLO DE LAS LAMPARAS		0 15 DIAS	ING. MILTON	03/03/2015		0
5	ROSALBA MOYA		01527	08/02/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE REVISION DE LEYES DE LOS CUOTAS AÑOS 1990 HASTA LA FECHA ACTUAL		0 15 DIAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA	10/02/2015	25/02/2015	ESP-305
6	JOSE ENRIQUE VILLALBA MOSQUERA		01540	15/02/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE ROBO DE CONTADOR Y SOLUCION DEL PAGO DEL AGUA		0 15 DIAS	P.Q.R	11/02/2015	11/02/2015	ESP-284
7	ANGEL WILSON MONTEALEGRE PERDOMO		01553	16/02/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE EL RINCION DE LA CANDELABRA		0 15 DIAS	GERENTE	16/02/2015	09/03/2015	ESP-251
8	OLIVIA BOHORQUEZ DIAZ		01587	16/02/2015	SOLICITUD DE SUSPENSION DE AGUA		0 15 DIAS	P.Q.R	18/02/2015	17/02/2015	ESP-251
9	SEGUNDO BOLAN MURCIZ		01559	24/02/2015	SOLICITUD DE PETICION DE PETICION DE FECHA 15-01-15		0 15 DIAS	INSP ASBO	11/02/2015	13/02/2015	ESP-362
10	JOSE FELIX ROBERTO BRINDO		01577	25/02/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE LA RECOLECCION DE LA BASURA		0 15 DIAS	INSP ASBO	27/02/2015	04/03/2015	ESP-343

iGeneramos calidad de vida!



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (MARZO 2016)									
1	CELEBRA RAMON QUIROGA	01467	03/02/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE LA COMBINACION DEL BARRIO LOS PINOS LAS LIMPIAS CANCHAS	015 DIAS	INGENIERO	23/03/2016	18/03/2016	ESP-345
2	LUIS ALFONSO GUICHA VARGAS	01425	04/03/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE PSEUDO	015 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	06/03/2016	18/03/2016	ESP-334
3	ENRIQUE BORBANO TORRES	01473	13/03/2016	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	015 DIAS	DR BERNARDO	13/03/2016		NO HAY RESPUESTA
4	EDERLE MUÑOZ HOROS	01465	16/03/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE AGUAS HECHAS EN EL PISO DONDE HABITAN	015 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	17/03/2016	07/04/2016	ESP-478
5	COMUNIDAD BARRIO PANORAMA CALLE 9 SUR Y 6 CARRETA 1	01501	17/03/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE TORRES DE ALGILER OBSERVAN QUE LUEGO DE INSTALAR LA TUBERIA Y LAS DOMICILIARIAS DEL TAPADO DE LAS SIFONAS NO LO ESTAN HACIENDO EN FORMA CORRECTA	015 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	18/03/2016	08/04/2016	ESP-479
6	BONER RIBACOS GARCIA	01510	17/03/2016	DERECHO DE PETICION FALTA DE ALUMBRADO PUBLICO SECTOR GALERIA RELACION DE VARIOS PORTES	015 DIAS	INGENIERO	18/03/2016		NO HAY RESPUESTA
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (ABRIL 2016)									
1	CECILIA ROMERO CABRERA	01721	21/04/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE EL REFLUJO VEHICULAR	015 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	22/04/2016	12/05/2016	ESP-058
2	INDIVERTO MENDEZ MORENO	01786	24/04/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE ACCIDENTE POR AGUA DE ALCANTARILLADO EN LA VÍA QUE OCASIONO EL ACCIDENTE	015 DIAS	DR BERNARDO	28/04/2016		NO HAY RESPUESTA
3	LUIS DAVID CHARRRO TRUJILLO	01789	24/04/2016	DERECHO DE PETICION ART 23 CON CLAMAMIENTO CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO	015 DIAS	DR BERNARDO	28/04/2016	05/05/2016	ESP-822
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (MAYO 2016)									
1	HABITANTE BARRIO VILLA LA FARINA	01845	06/05/2016	DERECHO DE PETICION DESECHO DE MAS DE CUATRO MESES DE HA SOLICITADO DE MINERA VERBAL SE DESTAPÓ UNA ALCANTARILLA EN LA CALLE 1 ENTRE CARRETERAS SEPTIMA Y OCTAVA IGUALMENTE RELACIONAN	015 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	06/05/2016	20/05/2016	ESP-725
2	DAGO HERNANDEZ BELTRAN PUENTES	01871	22/05/2016	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	015 DIAS	GERENTE	23/05/2016	02/06/2016	ESP-761
3	BORGANICOS DEL SUR DEL HUILA	01901	27/05/2016	REMISION TRASLADO DE DERECHO DE PETICION RESPECTO A DENUNCIAS DE BARRILES ARRUCADAS EN VÍA PUBLICA PARA UNO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES	015 DIAS	INGENIERO FRIEDRICH RODRIGUEZ	28/05/2016		NO HAY RESPUESTA
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (JUNIO 2016)									
1	CONTACTAR GLORIA SOFIA BUSTOS CHAVES	01950	04/06/2016	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	015 DIAS	P.G.R.	05/06/2016	22/06/2016	ESP-835
2	MIGUEL ANTONIO RODRIGUEZ TRUJILLO	01956	13/06/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE DAVOS POR PARTE DE EMPITALITO	015 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	11/06/2016	01/07/2016	ESP-868
3	HUMBERTO MARMONEDINA MUÑOZ	01900	19/06/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE AGUAS LLUVIAS	015 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	11/06/2016	01/07/2016	ESP-865
4	PIEDAD PERTUZ MOLINA	01901	19/06/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE FACTURA MUY COSTOSA	015 DIAS	P.G.R.	13/06/2016	24/06/2016	ESP-853
5	FRANCISCO RAFAEL MARGAS	01939	01/06/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE LUMINARIAS	015 DIAS	GERENTE	01/06/2016	03/07/2016	ESP-873
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (JULIO 2016)									
1	JORGE ENRIQUE MONTA CARVAJAL	01929	24/07/2016	REMISION DE DERECHO DE PETICION 2015551067072	015 DIAS	INSPECCION	23/07/2016	16/07/2016	ESP-938
2	ANA MARIAMANTILLA GOMEZ CENOVIGUO	01932	21/07/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE REALIZACION AFORO EXTRAORDINARIO	015 DIAS	INSPECCION	23/07/2016	04/08/2016	ESP-1052
3	JERO ARIZA SARDON	01936	22/07/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE PRESENTACION CUENTA DE CORRO POR INDEMNIZACION MORATORIA	015 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	23/07/2016	08/07/2016	EFECTIVO PAGO
4	MANUEL AGUSTIN RODRIGUEZ	01988	24/07/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE CASA CON NOMENCLATURA	015 DIAS	YANA PIOLA POLANCO	26/07/2016		0
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (AGOSTO 2016)									
1	IRVY CAMILO CANTILLO MURCIA	01977	13/08/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE DANON DE LOS TIESTOS	015 DIAS	ABOGADO FREDY	14/08/2016	04/08/2016	ESP-1168
2	HUMBERTO GOMEZ ESPAÑA	01902	19/08/2016	DERECHO DE PETICION SEGURIDAD CON Y CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SOLICITUD COPIA SIMPLE DE ACTA DE PIVON Y RESOLUCION DE LIQUIDACION DEFINITIVA POR RETIRO PARA RENOVACION	015 DIAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/08/2016	02/09/2016	ESP-1185
3	JAVIER HUMBERTO GONZALEZ JIMENEZ	01957	26/08/2016	REMISION DERECHO DE PETICION RADICADO 20155510084952	015 DIAS	GERENTE	26/08/2016	15/09/2016	ESP-1224
4	HUGO HENRY ROSEPO LASOS	01973	31/08/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE REPARO DE CALLE	015 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	01/09/2016	02/09/2016	ESP-1538
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (SEPTIEMBRE 2016)									
1	IVAN CLAROS CALDERON ELIZABETH HERNANDEZ	01964	02/09/2016	DERECHO DE PETICION DE SOLICITUD DE CERTIFICADO DE CONTRATO	015 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	03/09/2016	16/09/2016	ESP-1239
2	IVALLBA	01914	07/09/2016	DERECHO DE PETICION SOBRE DESCUENTO EN LA FACTURA	015 DIAS	P.G.R.	15/09/2016	21/09/2016	ESP-1252

iGeneramos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

3	ALFONSO ARTUNDUAGA	0	1670	17/09/2015	DERECHO DE PETICION COLECCION COLECTIVA DE TRABAJO	0 15 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	19/09/2015	07/10/2015	ESP-1337
4	DAVID SANCHEZ	0	1675	18/09/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0 15 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	22/09/2015	09/10/2015	ESP-1380
5	LAIN SANCHEZ CARRAJAL	0	1679	18/09/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0 15 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	22/09/2015	09/10/2015	ESP-1386
6	CAFESALUD	0	1684	21/09/2015	DERECHO DE PETICION PRESUNTA ENFERMEDAD LABORAL DE LA SEÑORA VIOLENE MARTINEZ	0 15 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	22/09/2015	01/10/2015	ESP-1337
7	FRANCISCO JAVIER GALLO PATINO	0	1701	22/09/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0 15 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	24/09/2015	09/10/2015	ESP-1381
8	JOSE HELIODORO MOSQUERA	0	1722	22/09/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0 15 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	24/09/2015	09/10/2015	ESP-1382
9	JOSE JOAQUIN MEDINA	0	1721	28/09/2015	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0 15 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	29/09/2015	09/10/2015	ESP-1383
<b>DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (OCTUBRE 2015)</b>										
1	DORA LUOJA RUIZ	0	1779	06/10/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE REVISION FATURA POR COBRO MAY ALTO	0 15 DIAS	P.Q.R	07/10/2015	21/10/2015	ESP-1403
2	SILVIO GARCIA	0	1803	09/10/2015	DERECHO DE PETICION	0 15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	13/10/2015	19/10/2015	ESP-1389
3	OMAR VARGAS	0	1853	20/10/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE LUMINARIAS	0 15 DIAS	MILTON ALZATE	21/10/2015	00/11/2015	ESP-1503-ESP-1408
<b>DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (NOVIEMBRE 2015)</b>										
1	LEONARDO VALCERRAMA BINT REMPRESAS JAHO	0	1945	06/11/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE RECONOCION	0 15 DIAS	P.Q.R	09/11/2015	13/11/2015	ESP-1407
2	AREIZA	0	1988	13/11/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE PENSION COLECTIVA	0 15 DIAS	DR BERNARDO GOMEZ	17/11/2015	02/12/2015	ESP-1520
3	YEMBA ROCIO PEREZ OLAYA	0	2008	17/11/2015	DERECHO DE PETICION POR COBRO ENAJERADO EN LOS SERVICIOS	0 15 DIAS	ING MILTON	18/11/2015	02/12/2015	ESP-1818
4	RODAN LEYDER CERON HURTADO	0	2010	18/11/2015	DERECHO DE PETICION POR COBRO DEL AGUA	0 15 DIAS	U OPERATIVA	20/11/2015	09/12/2015	ESP-1857
5	ANA DEISY RUIZ OLIVAS	0	2070	30/11/2015	DERECHO DE PETICION SOBRE RILCANT ARRILLADO	0 15 DIAS	U OPERATIVA	03/12/2015	17/12/2015	ESP-1891
<b>DERECHOS DE PETICION FORMULADOS (DICIEMBRE 2015)</b>										
1		0								
<b>OBSERVACIONES</b>										
Se remite el derecho de petición con número 1553 se da traslado a alcaldía para solución pero no se contesta a el peticionario										
					 <b>DORIS MERCEDES BERNIER</b> Secretaria de Gerencia		 <b>OSCAR FERNANDO BARBERA BARBERA</b> Jefe de Control Interno			

Tabla 1. Derechos de Petición

- Comparativo de derechos de petición.

DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2015													
CONCEPTO	ENER	FEBR	MAR	ABR	MAY	JUNI	JULI	AGOS	SEPT	OCTU	NOVI	DICIE	TOTAL
DERECHOS DE PETICION 2015	15	10	6	3	3	5	4	4	9	3	5	0	67
DERECHOS DE PETICION NO CONTESTADOS 2015	3	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	9
<b>DIFERENCIA</b>													6,00%

iGeneramos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Tabla 2. Consolidado anual

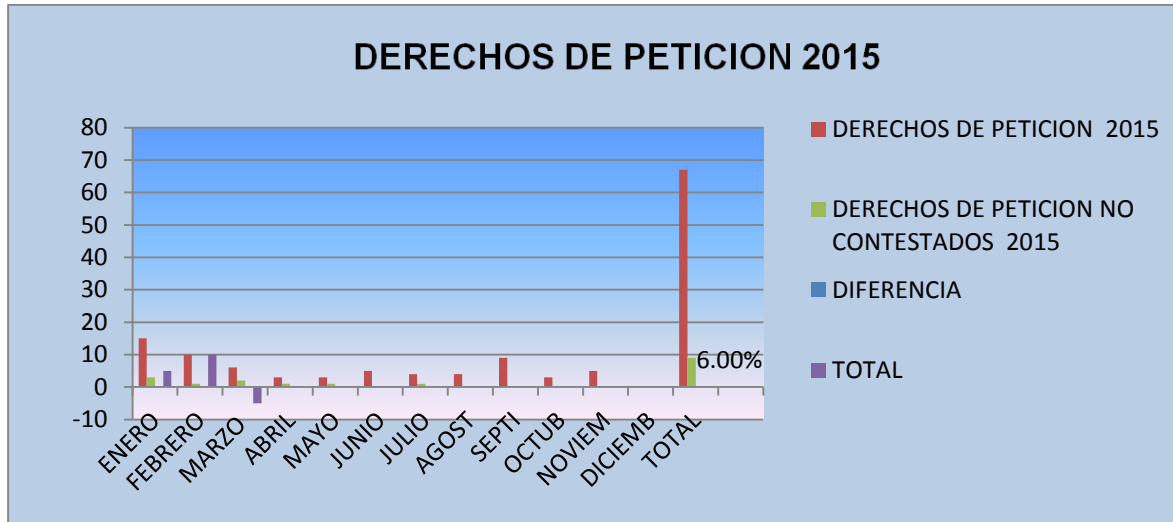


Gráfico 1. Comparativo mensual

Según la base de datos suministrada por la oficina de secretaria de gerencia se tienen 76 derechos de petición de los cuales no se tiene el número de esp de 9 respuestas dejando un porcentaje del 6% no contestado. No se tiene la claridad mediante un escrito de la contestación, lo que se logró identificar es que el direccionamiento interno que se le hace a los oficios para su respectiva contestación, no se deja un procedimiento cuando cambia de dependencia, lo cual hace un poco complejo el seguimiento,

#### 1. ESTADISTICA DE RECLAMOS ENERO – DICIEMBRE 2015 VS 2014.

La información enviada de la dependencia de peticiones quejas y reclamos de las vigencia 2014 vs 2015 nos muestra notoria disminución en la cantidad de peticiones que se presentan a la entidad, esto nos muestra que los esfuerzos al proceso de mejoramiento continuo y capacitación a la dependencia de atención al usuario, empiezan a mostrar resultados satisfactorios a la administración de la empresas EMPITALITO ESP. La oficina de Atención al ciudadano realiza una clasificación que se le da a cada una de las solicitudes para ser radicadas e ingresadas al sistema en la que se clasifica según el concepto la (PQR).

#### Comparativo de estadística de reclamos Enero a Diciembre 2015 vs 2014

A continuación se detalla la estadística de la oficina de peticiones quejas y reclamos:

*iGeneramos calidad de vida!*







empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

ESTADISTICAS RECLAMOS ENERO - DICIEMBRE 2014-2015												
CONCEPTO	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPTI	OCT	NOV	DICIE
PROMEDIO. 2015	19	35	43	34	49	44	49	41	36	30	35	18
PROMEDIO. 2014	28	50	72	48	41	46	51	44	52	36	24	27
LECTS MAL TOMADAS. 2015	33	32	28	31	26	19	22	30	23	23	19	16
LECTS MAL TOMADAS 2014	24	28	28	23	33	39	23	21	38	24	26	16
CARGOS FIJOS. 2015	2	6	6	4	-	16	4	1	4	3	2	3
CARGOS FIJOS. 2014	8	5	5	14	5	2	17	7	7	1	2	1
ASEO BASICO. 2015	9	22	20	13	10	3	13	15	10	14	10	15
ASEO BASICO. 2014	17	5	15	9	15	20	17	7	7	13	16	18
CAMBIO DE ESTRATO. 2015	1	-	5	2	-	-	1	-	1	-	3	-
CAMBIO DE ESTRATO. 2014	-	3	4	4	3	3	3	4	3	8	3	1
OTROS RECLAMOS. 2015	7	9	10	18	2	3	7	9	11	8	5	5
OTROS RECLAMOS. 2014	12	15	12	12	14	11	11	14	4	25	8	10

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

ABONOS. 2015	17	21	32	39	37	38	41	25	30	No se regist raron siste ma	20	27
ABONOS. 2014	22	19	16	23	39	25	25	13	27	19	23	29
DESCUENTO REINSTALACI ON. 2015	-	3	1	1	3	-	-	1	-	1	1	2
DESCUENTO REINSTALACI ON. 2014	-	4	1	-	-	1	2	1	2	1	3	-
DESCUENTO INTERESES. 2015	-	-	1	-	1	-	1	-	2	-	-	-
DESCUENTO INTERESES. 2014	-	1	5	1	3	-	-	-	-	-	-	-
DESCUENTO DE ASEO. 2015	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DESCUENTO DE ASEO. 2014	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
DESCUENTO ALCANTARIIL LADO. 2015	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
DESCUENTO ALCANTARIL LADO. 2014	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
REVISIONES NO ACCEDIERO N 2015	61	133	112	96	109	109	118	98	79	73	82	100

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

REVISIONES NO ACCEDIERON 2014	100	189	123	80	144	101	104	91	115	115	113	91
REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2015	69	65	71	102	85	62	65	57	88	No se registraron sistema	34	29
REVISIONES UNIDAD OPERAT.2014	127	110	91	92	70	67	92	69	94	88	57	68
<b>TOTAL, 2015</b>	<b>218</b>	<b>326</b>	<b>329</b>	<b>340</b>	<b>322</b>	<b>295</b>	<b>321</b>	<b>277</b>	<b>284</b>	<b>152</b>	<b>211</b>	<b>215</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>3290</b>											
<b>TOTAL, 2014</b>	<b>338</b>	<b>431</b>	<b>374</b>	<b>216</b>	<b>368</b>	<b>315</b>	<b>345</b>	<b>271</b>	<b>349</b>	<b>330</b>	<b>275</b>	<b>261</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>3873</b>											

Tabla 3. Por concepto y mes

Se concluye según la tabla 3. Que sin duda alguna se muestra la disminución de peticiones quejas y reclamos de la vigencia 2015 vs 2014 en 15.02%. Con una salvedad en el mes de octubre del 2015 se muestra que no se cargo el concepto de revisión unidad operativa y abonos del año 2015, en el seguimiento que se realizo y documento allegado a la oficina de Control Interno mediante correo institucional, se encontraba en vacaciones la funcionaria de atención al público, por ende no se cumplió con la totalidad de la estadística.

- Comparativo de reclamos de Promedios Enero-Diciembre 2015 vs 2014

ESTADISTICAS RECLAMOS PROMEDIO ENERO - DICEMBRE 2014 VS 2014													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DICI	TOTAL
PROMEDIO 2015	19	35	43	34	49	44	49	41	36	30	35	18	433

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>PROMEDIO 2014</b>	28	50	72	48	41	46	51	44	52	36	24	27	519
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-86</b>

Tabla 4. Por mes

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante el cuarto trimestre:

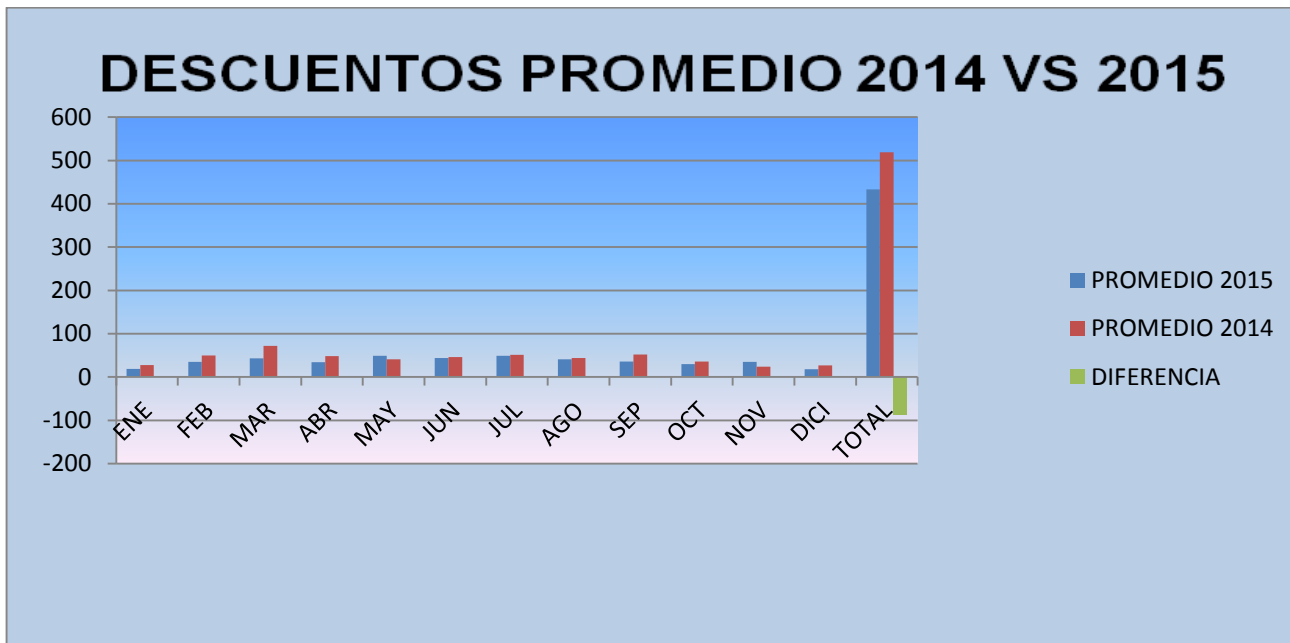


Gráfico 2. Comparativo mensual

En cuanto al comportamiento en el concepto descuento de promedios es notoria la disminución de ente (PQR) el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 2 y la tabla 4. Podemos especificar que disminuyó en un (17.5%).

- Comparativo de reclamos de lecturas mal tomadas Enero-Diciembre 2015 vs 2014

ESTADÍSTICAS RECLAMOS LECTURAS MAL TOMADAS ENERO - DICIEMBRE 2015 VS 2014													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>LECTS MAL TOMADAS 2015</b>	33	32	28	31	26	19	22	30	23	23	19	16	302

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail contactoempitalito@gmail.com.





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>LECTS MAL TOMADAS 2014</b>	24	28	28	23	33	39	23	21	38	24	26	16	323
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-21</b>

Tabla 5. Por servicio

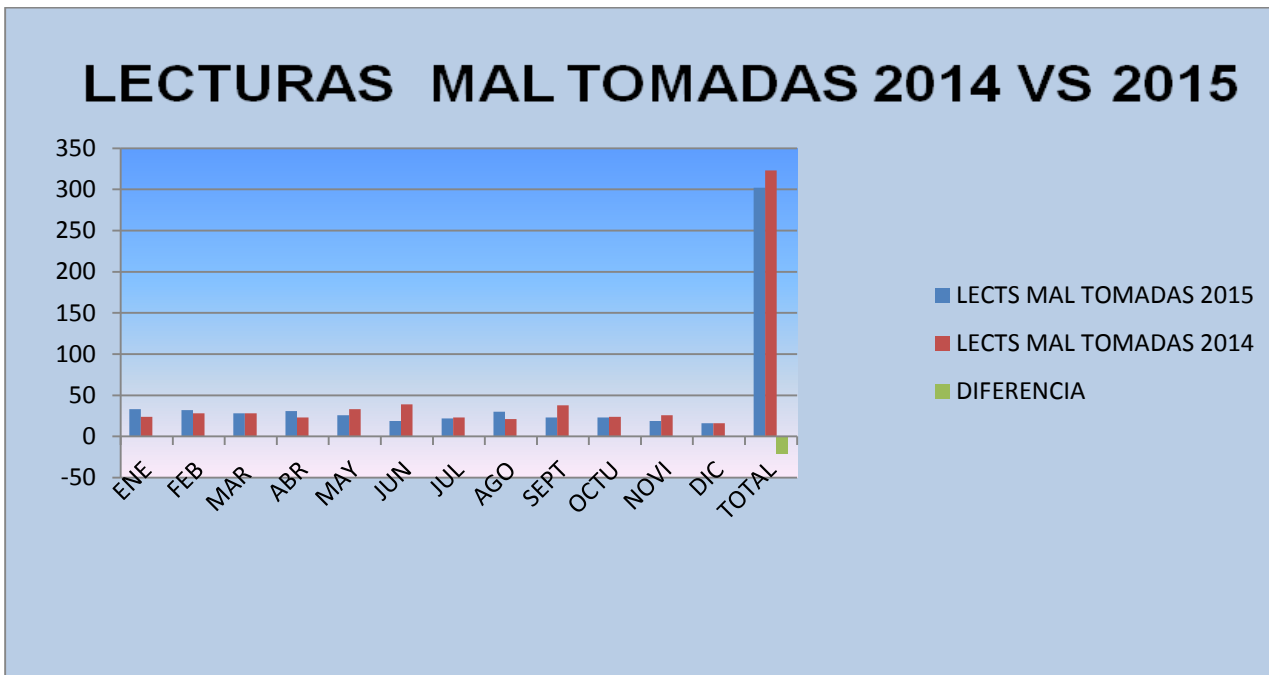


Grafico 3. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto de lecturas mal tomadas es de una diferencia muy pequeña en las (PQR) el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 3 y la tabla 5. Podemos especificar que disminuyo en un (6.7%).

- Comparativo de reclamos de cargos fijos Enero-Diciembre 2015 vs 2014

ESTADISTICAS RECLAMOS CARGOS FIJOS ENERO - DICIMEMBRE 2015 VS 2014													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>CARGOS FIJOS 2015</b>	2	6	6	4	-	16	4	1	4	3	2	3	51

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>CARGOS FIJOS 2014</b>	8	5	5	14	5	2	17	7	7	1	2	1	74
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-23</b>

Tabla 6. Por servicio

## DESCUENTOS CARGOS FIJOS 2014 VS 2015

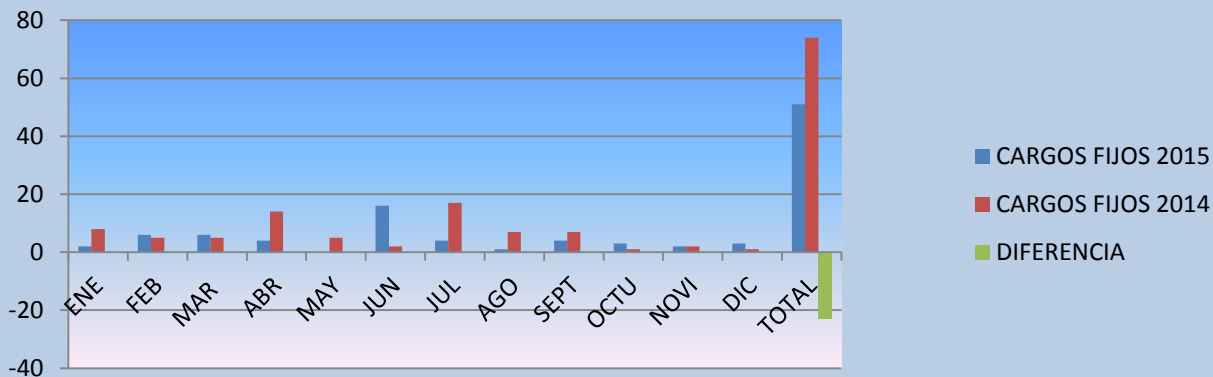


Grafico 4. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto cargos fijos es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 4 y la tabla 6. Podemos especificar que disminuyo en un (31%).

- **Comparativo de reclamos de aseo básico Enero-Diciembre 2015 vs 2014**

ESTADISTICAS ASEO BASICO ENERO - DICIMEBRE 2014-2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>ASEO BASICO 2015</b>	9	22	20	13	10	3	13	15	10	14	10	15	154

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>ASEO BASICO 2014</b>	17	5	15	9	15	20	17	7	7	13	16	18	159
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-5</b>

Tabla 7. Por servicio

## DESCUENTOS ASEO BASICO 2014 VS 2015

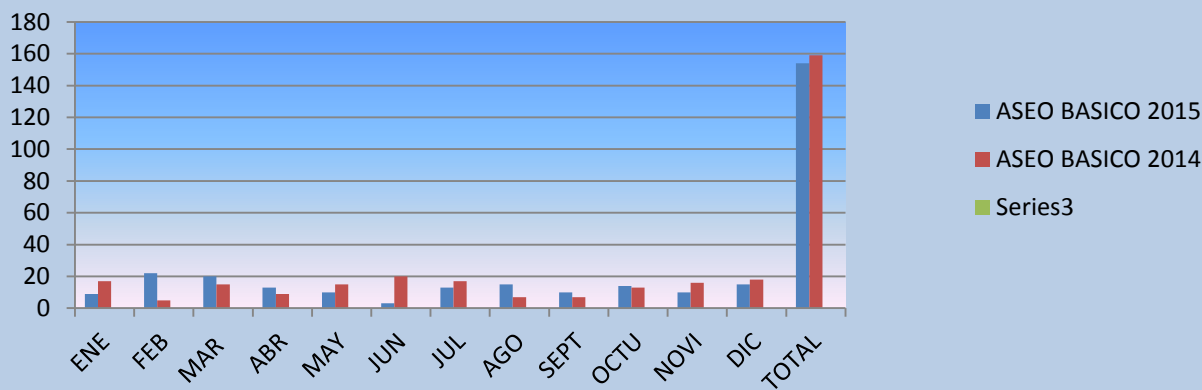


Grafico 5. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto de lecturas mal tomadas es de una diferencia muy pequeña en las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 5 y la tabla 7. Podemos especificar que disminuyo en un (3.1%).

- Comparativo de reclamos de cambio de estrato Enero-Diciembre 2015 vs 2014

ESTADISTICAS RECLAMOS ENERO - DICIEMBRE 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>CAMBIO DE ESTRATO 2015</b>	1	-	5	2	-	-	1	-	1	-	3	-	13

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>CAMBIO DE ESTRATO 2014</b>	-	3	4	4	3	3	3	4	3	8	3	1	39
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-26</b>

Tabla 8. Por servicio

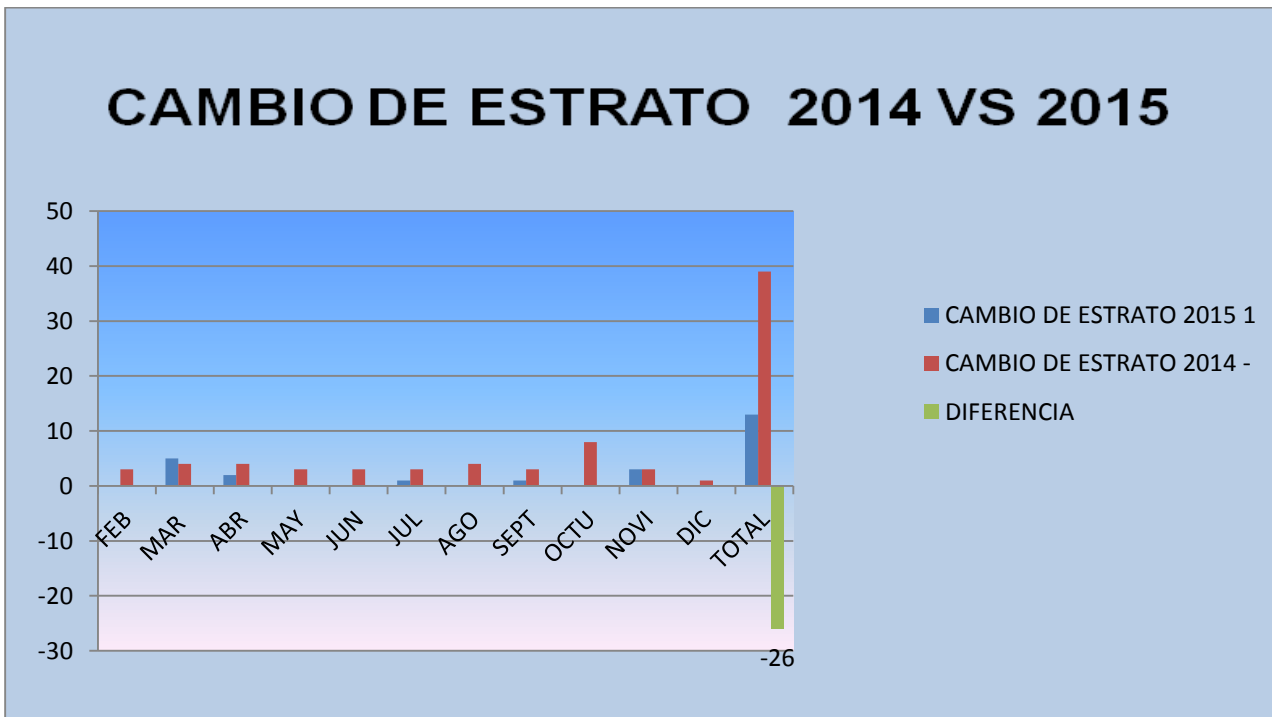


Grafico 6. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto cambios de estrato es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 6 y la tabla 8. Podemos especificar que disminuyo en un (67%).

- Comparativo de otros reclamos Enero-Diciembre 2015 vs 2014**

ESTADISTICAS OTROS RECLAMOS ENERO - DICIMEBRE 2014-2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>OTROS RECLAMOS 2015</b>	7	9	10	18	2	3	7	9	11	8	5	5	94
<b>OTROS RECLAMOS</b>	12	15	12	12	14	11	11	14	4	25	8	10	148

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>2014</b>																				
<b>DIFERENCIA</b>																			<b>-54</b>	

Tabla 9. Por servicio

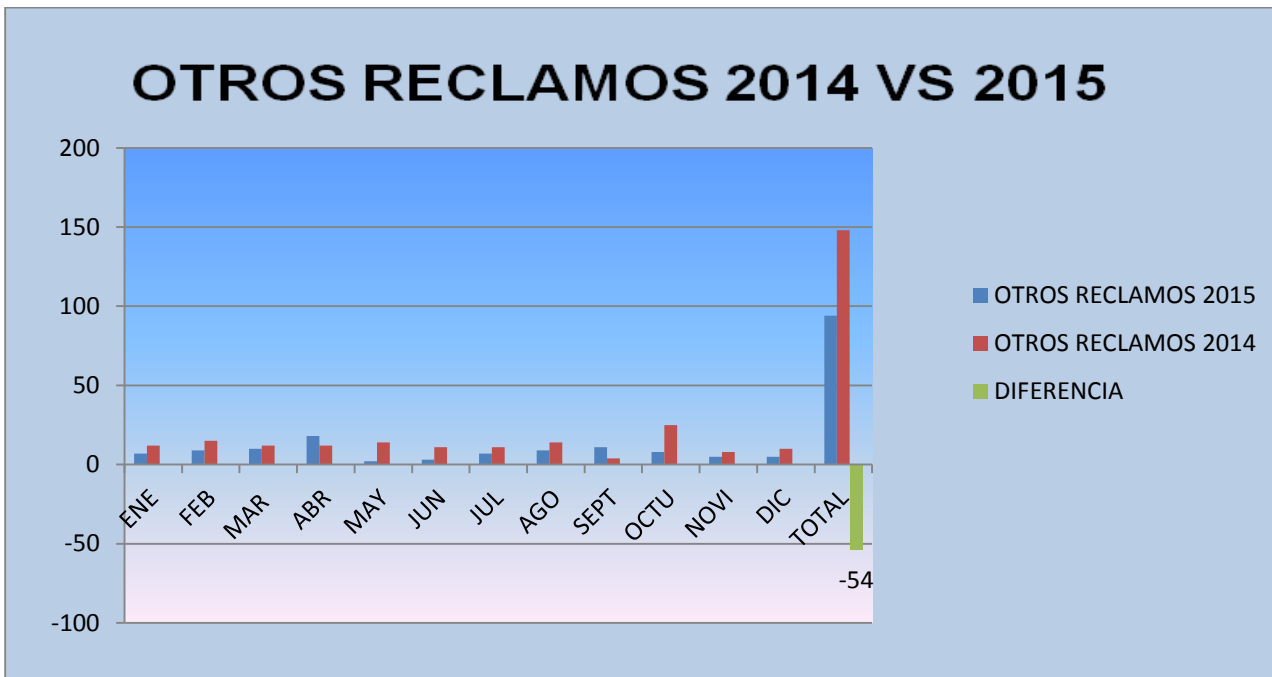


Grafico 7. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto otros reclamos es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 7 y la tabla 9. Podemos especificar que disminuyó en un (37%).

- **Comparativo de reclamos por abonos Enero-Diciembre 2015 vs 2014**

ESTADISTICAS RECLAMOS ABONOS ENERO - DICEMBRE 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
ABONOS 2015	17	21	32	39	37	38	41	25	30	No se registraron sistema	20	27	328

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>ABONOS 2014</b>	22	19	16	23	39	25	25	13	27	19	23	29	280
<b>DIFERENCIA</b>													<b>48</b>

Tabla 10. Por servicio

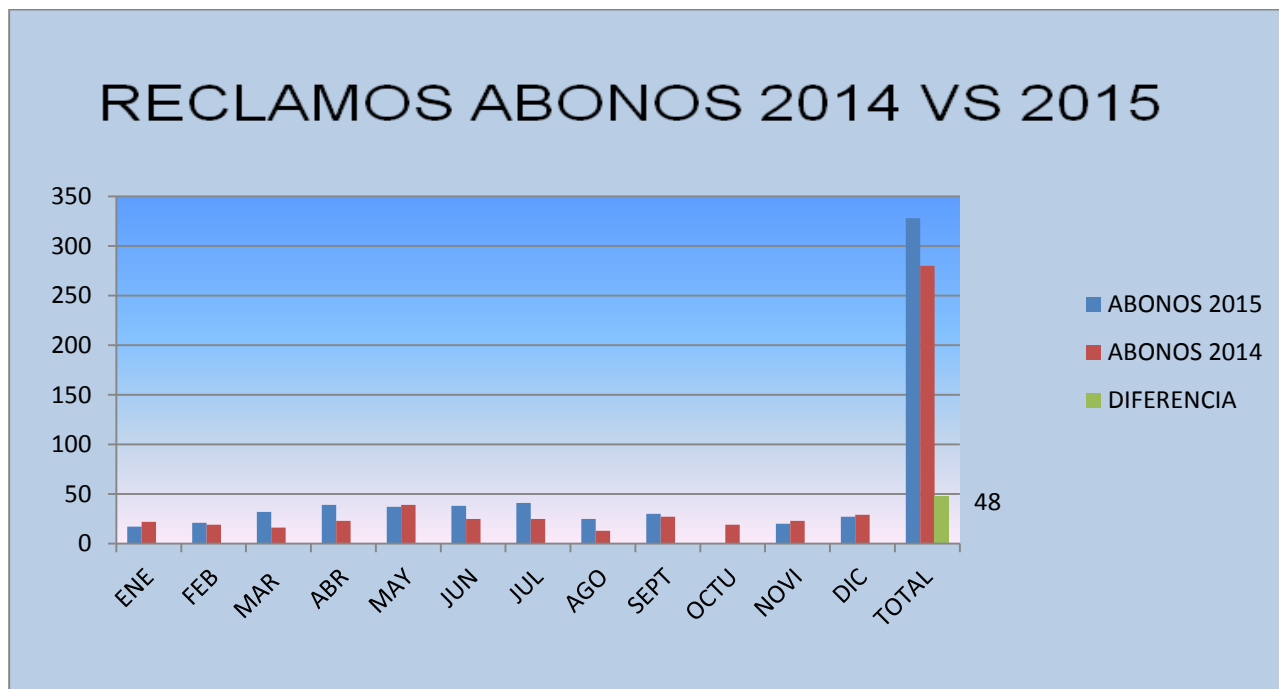


Grafico 8. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto abonos es notoria el aumento en la vigencia 2015 y con un fenómeno no usual es el cargue de información lo cual no es claro ni precisos el cálculo en el concepto evaluado, ha aumentado las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 8 y la tabla 10. Podemos especificar qué aumento en un (15%).

- Comparativo de reclamos descuentos reinstalación Enero-Diciembre 2015 vs 2014**

ESTADISTICAS DESCUENTO REINSTALACION ENERO - DICIMEBRE 2014 -2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>DESCUENTO REINSTALACION 2015</b>	-	3	1	1	3	-	-	1	-	1	1	2	13

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>DESCUENTO REINSTALACION 2014</b>	-	4	1	-	-	1	2	1	2	1	3	-	15
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-2</b>

Tabla 11. Por servicio

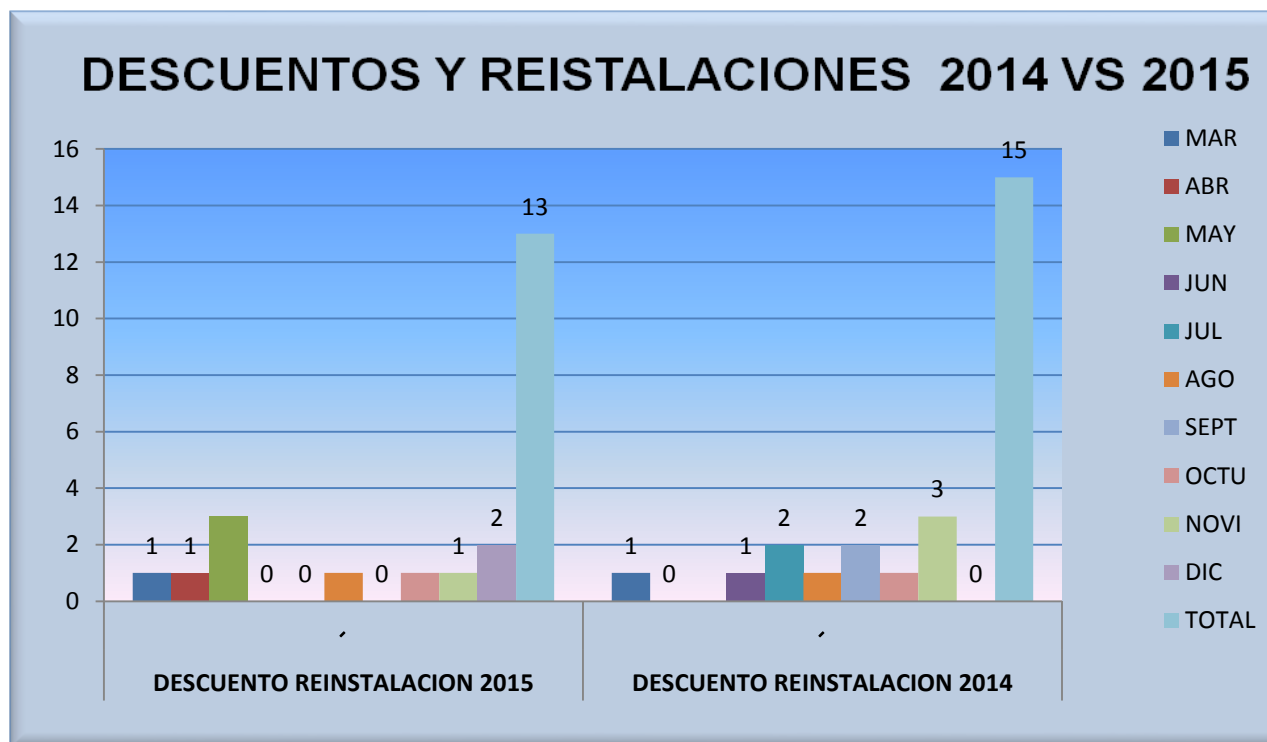


Grafico 9. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos y reinstalación es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 9 y la tabla 11. Podemos especificar que disminuyó en un (13.8%).

- Comparativo de reclamos descuentos de interés Enero-Diciembre 2015 vs 2014**

ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS INTERES ENERO - DICIMEBRE 2014 VS 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
DESCUENTO INTERESES	-	-	1	-	1	-	1	-	2	-	-	-	5

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

2015													
DESCUENTO INTERESES 2014	-	1	5	1	3	-	-	-	-	-	-	-	10
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-5</b>

Tabla 12. Por servicio

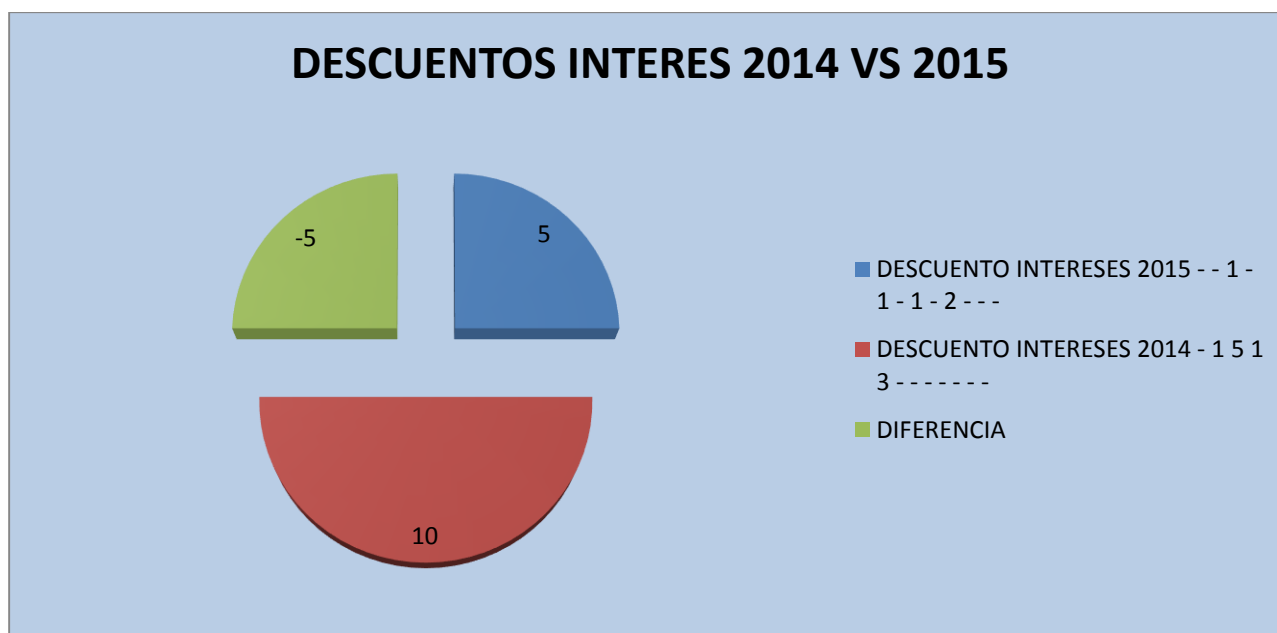


Grafico 10. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos de interés es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 10 y la tabla 12. Podemos especificar que disminuyo en un (50%).

- **Comparativo de reclamos descuentos aseo Enero-Diciembre 2015 vs 2014**

ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ASEO ENERO - DICIMEBRE 2014 VS 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
DESCUENTO DE ASEO 2015	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>DESCUENTO DE ASEO 2014</b>	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-3</b>

Tabla 13. Por servicio

## DESCUENTOS ASEO 2014 VS 2015

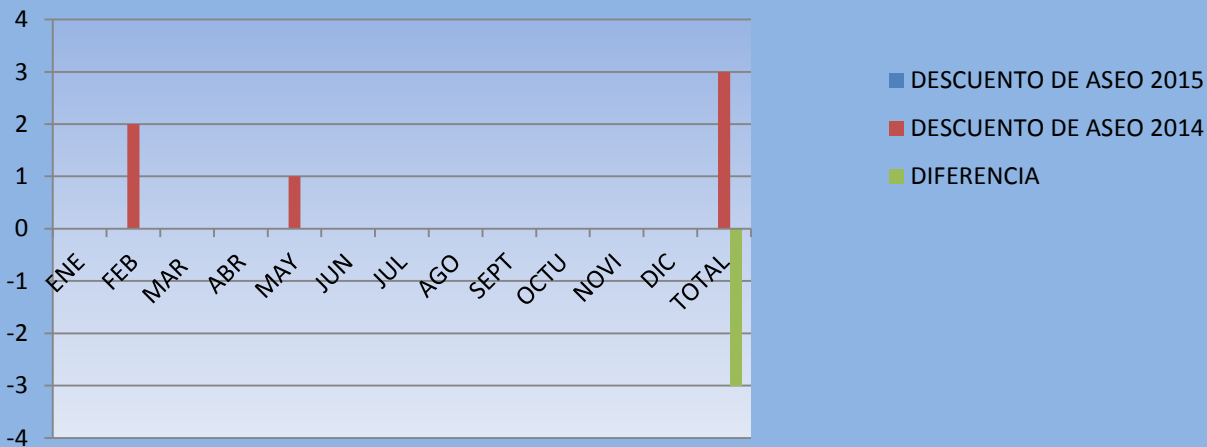


Grafico 11. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos de aseo es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 11 y la tabla 13. Podemos especificar que disminuyo en un (100%). Es claro el esfuerzo en la prestación del servicio y las estrategias desarrolladas por la administración dejan una prestación optima de servicio.

- Comparativo de reclamos alcantarillado Enero-Diciembre 2015 vs 2014**

ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ALCANTARIILLADO ENERO - DICIMEBRE 2014 VS 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>DESCUENTO ALCANTARILLADO. 2015</b>	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>DESCUENTO ALCANTARILLADO 2014.</b>	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-3</b>

Tabla 14. Por servicio

## DESCUENTOS ALCANTARILLADO 2014 VS 2015

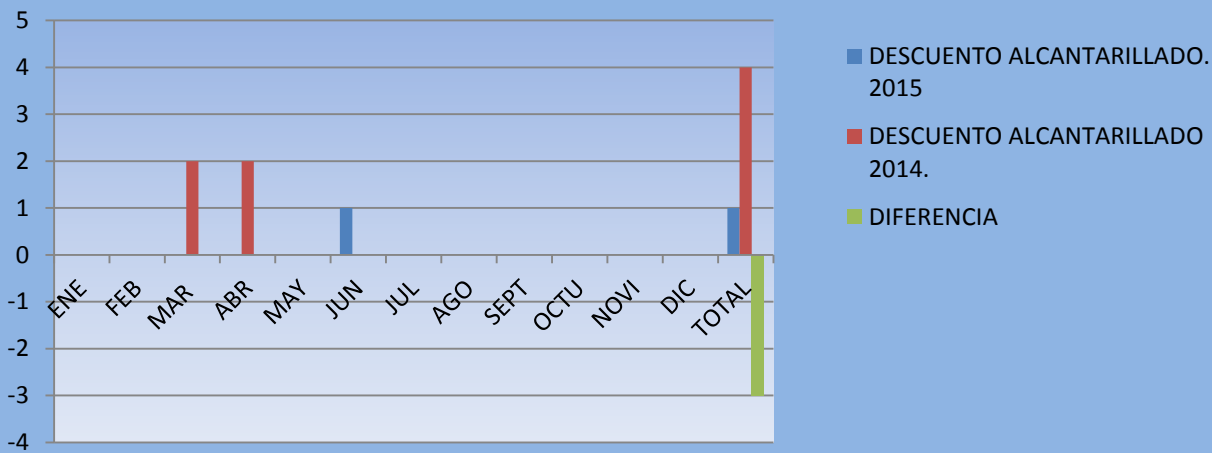


Grafico 12. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos de alcantarillado es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 12 y la tabla 14. Podemos especificar que disminuyo en un (75%).

- **Comparativo de reclamos de revisión no accedieron Enero-Diciembre 2015 vs 2014**

ESTADISTICAS REVICION NO ACCEDIERON ENERO - DICIMEBRE 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>REVISIONES NO ACCEDIERON 2015</b>	61	133	112	96	109	109	118	98	79	73	82	100	1170

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>REVISIONES NO ACCEDIERON 2014</b>	100	189	123	80	144	101	104	91	115	115	113	91	1366
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-196</b>

Tabla 15. Por servicio

## REVICION NO ACCEDIERON 2014 VS 2015

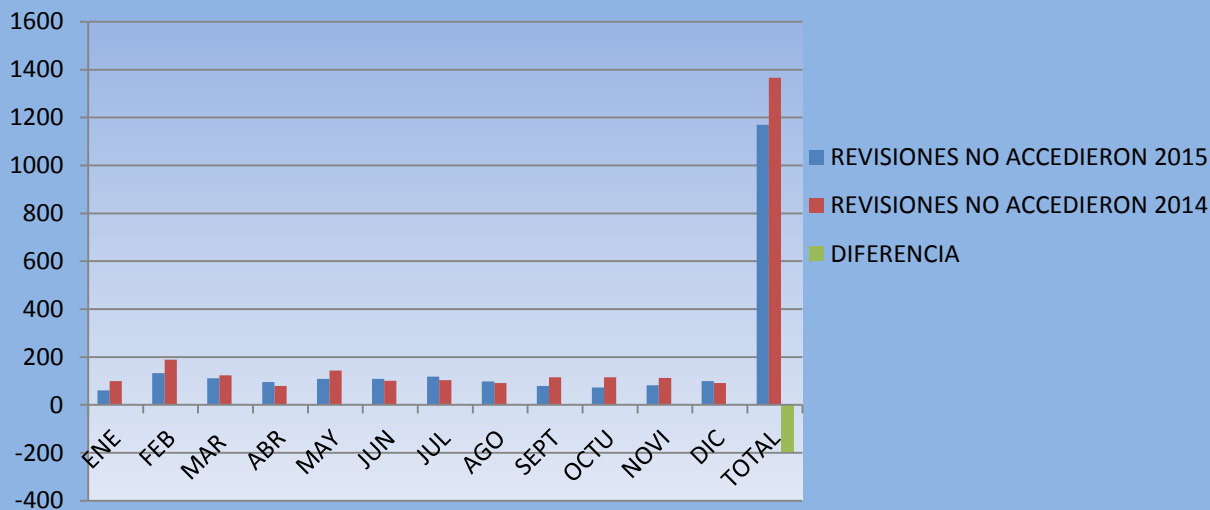


Grafico 13. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto revisión no accedieron es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 13 y la tabla 15. Podemos especificar que disminuyo en un (14.2%).

- Comparativo de reclamos de revisión unidad operativa Enero-Diciembre 2015 vs 2014**

ESTADISTICAS RECLAMOS ENERO - DICEMBRE 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2015</b>	69	65	71	102	85	62	65	57	88	No se registraron sistema	34	29	727

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2014</b>	127	110	91	92	70	67	92	69	94		88	57	68	1025
<b>DIFERENCIA</b>														<b>-298</b>

Tabla 16. Por servicio

## REVICION UNIDAD OPERATIVA 2014 VS 2015

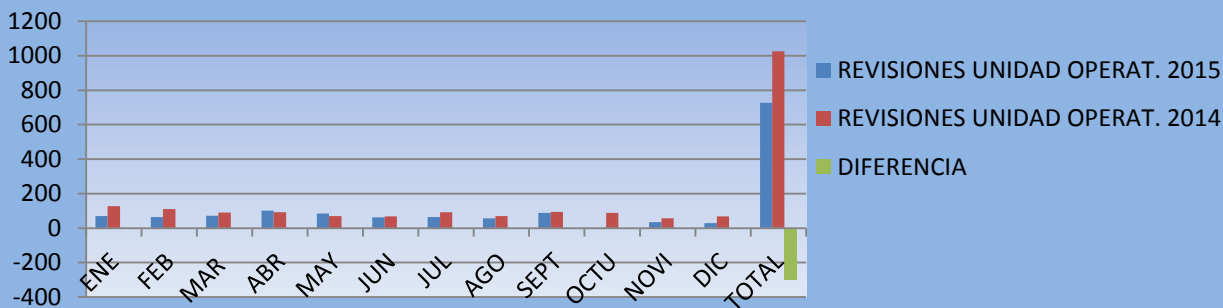


Grafico 14. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto revisión unidad operativa es notorio el aumento en la vigencia 2015 y con un fenómeno no usual es el cargue de información lo cual no es claro ni precisos el cálculo en el concepto evaluado, ha aumentado las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 14 y la tabla 16. Podemos especificar qué aumento en un (29%).

- Comparativo de reclamos de PQR Enero-Diciembre 2015 vs 2014

ESTADISTICAS RECLAMOS PQR ENERO - DICIMEBRE 2015 VS 2014													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DICI	TOTAL
TOTAL 2015	218	326	329	340	322	295	321	277	284	152	211	215	3290

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>TOTAL 2014</b>	<b>338</b>	<b>431</b>	<b>374</b>	<b>216</b>	<b>368</b>	<b>315</b>	<b>345</b>	<b>271</b>	<b>349</b>	<b>330</b>	<b>275</b>	<b>261</b>	<b>3873</b>
<b>DIFERENCIA</b>													<b>583</b>

Tabla 17. Por servicio

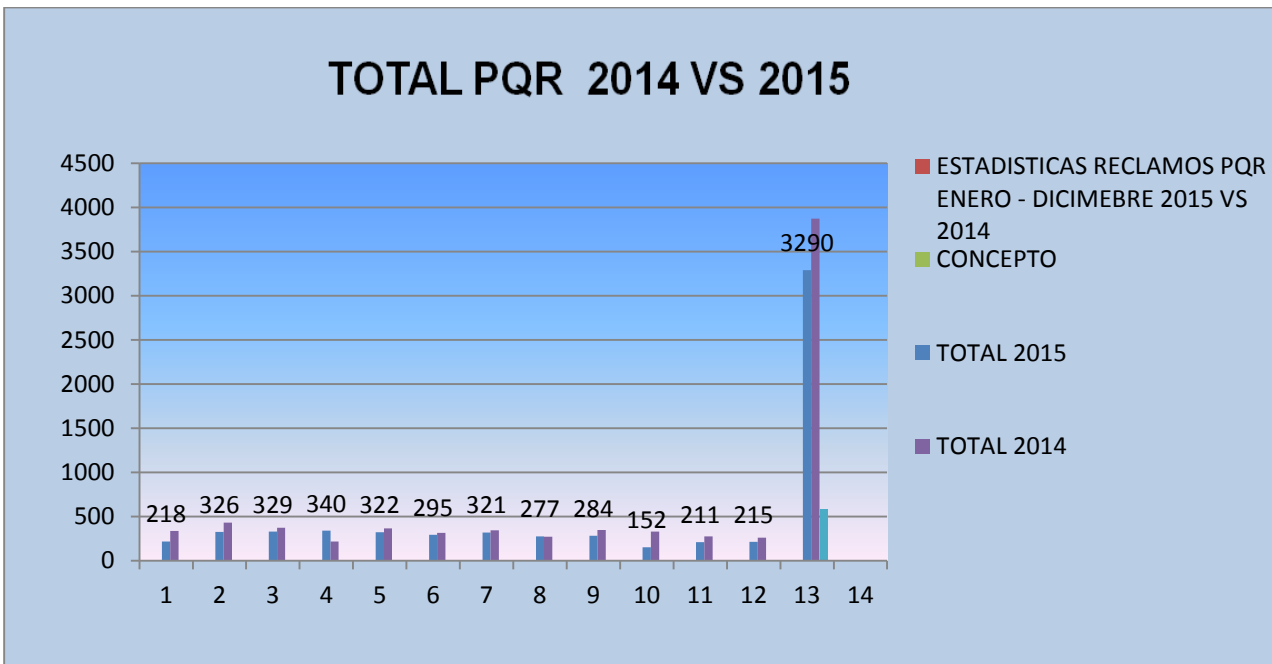


Grafico 15. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto PQR total es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 15 y la tabla 17. Podemos especificar que disminuyo en un (15.1%).

### CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

La oficina de Control Interno recomienda la aplicación de los principios que regulan la función pública, de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Igualmente la autorregulación y el autocontrol a los Funcionarios de la Entidad que garantice la consecución de los objetivos misionales de la entidad, se determinen los lineamientos que encaminen al cumplimiento de dicha normatividad, que se requieren para cumplir con un desempeño eficiente y eficaz.

Con el ánimo de cumplir el objetivo misional y el ajuste a los programas de calidad de la empresa es notorio que los funcionarios necesitan herramientas tecnológicas para enmarcar el recibo de correspondencia y no tener impases legales frente a las responsabilidades encomendadas.

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Aparte de que se están llevando los debidos controles, registros y seguimientos a los derechos de petición, la oficina de control interno está recalcando la importancia de dar prioridad y tramite a estos.

## PQR

La entidad cuenta con la Oficina de PQR, la cual es la encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad; en el año 2015 se atendió todas y cada una de las peticiones, y reclamos de los usuarios, la mayoría fueron por aumento en el consumo, toma erradas de las lecturas, medidores dentro de la casa (se cobra promedio) y fugas al interior de las viviendas.

Al igual que el anterior, se lleva un formato de registro de todas y cada una de las solicitudes de los Usuarios, y adicionalmente en la página WEB se tiene el espacio para que los usuarios presenten sus PQR.

Se obtuvo un comportamiento de disminución de las reclamaciones y esto debido al trabajo en equipo y consolidación de procesos de cada una de las dependencias que intervienen como PQR, Lecturas, Facturación, Matriculas, oficina de recuperación de cartera y oficina de cortes y suspensiones.

*¡Generamos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Por otra parte se atendieron 1404 solicitudes de conexiones y/o matriculas nuevas durante el año 2015, en consecuencia le permitió a la empresa generar nuevos ingresos por servicios prestados.

CONEXIONES NUEVAS AÑO 2015	Instaladas
ENERO	79
FEBRERO	52
MARZO	83
ABRIL	72
MAYO	141
JUNIO	82
JULIO	118
AGOSTO	91
SEPTIEMBRE	114
OCTUBRE	86
NOVIEMBRE	325
DICIEMBRE	161
<b>TOTAL</b>	<b>1404</b>

Fuente: Oficina de cortes y reconexión



*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Así mismo se atendieron 3648 reinstalaciones de los servicios prestados por la empresa esto Debido a que los usuarios presentaron morosidad en el pago de sus facturas; de igual forma se realizaron 4068 suspensiones, 142 cortes de los servicios y se detectaron 57 conexiones fraudulentas durante la vigencia.

### REPORTE DE REINSTALACIONES, CORTES, SUSPENSIONES Y CONEXIONES FRAUDULENTAS 2014

MES	REISTALACIONES	SUSPENSIONES	CORTES	CON. FRAUDULENTAS
ENERO	229	236	23	7
FEBRERO	227	261	13	0
MARZO	280	308	6	6
ABRIL	304	373	13	4
MAYO	300	369	11	6
JUNIO	275	320	1	3
JULIO	378	441	23	4
AGOSTO	290	348	17	6
SEPTIEMBRE	394	443	14	4
OCTUBRE	363	290	0	4
NOVIEMBRE	299	364	10	7
DICIEMBRE	309	315	11	6
<b>TOTAL</b>	<b>3648</b>	<b>4068</b>	<b>142</b>	<b>57</b>

*iGeneramos calidad de vida!*

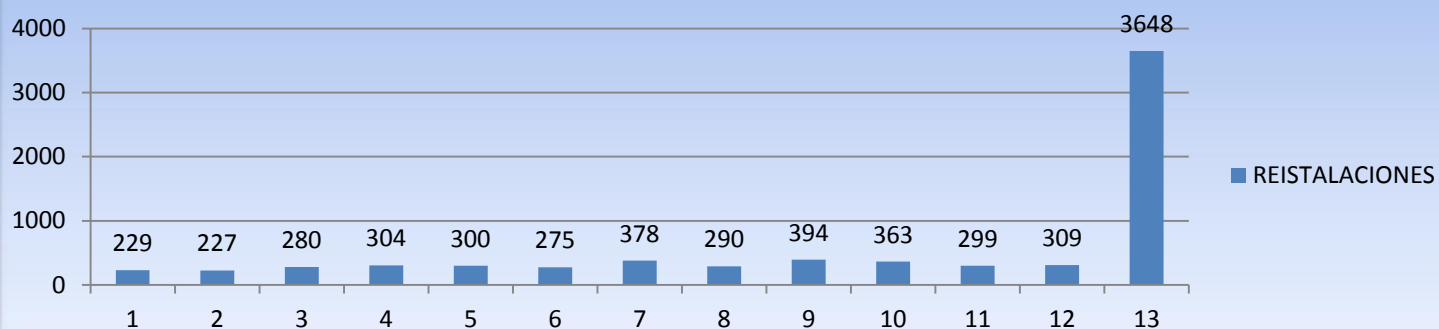
Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).

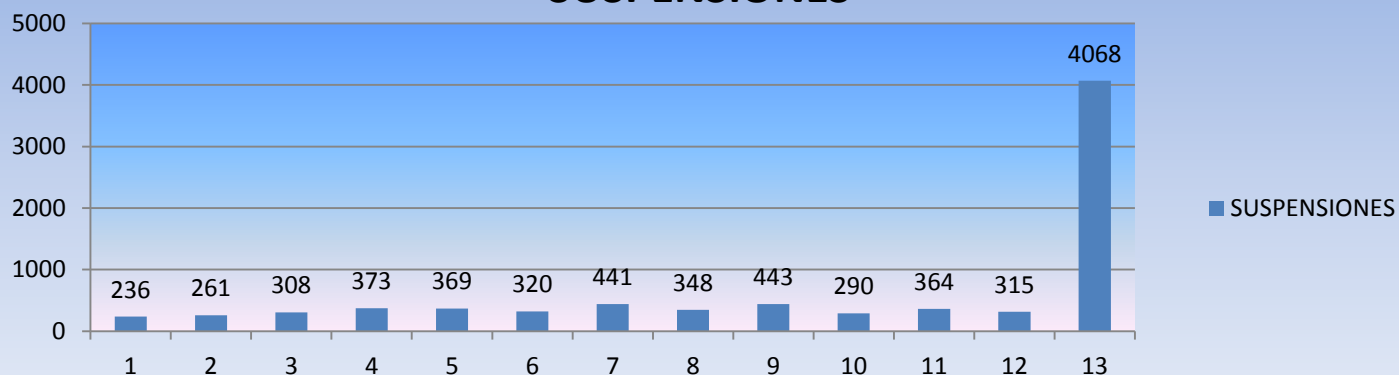




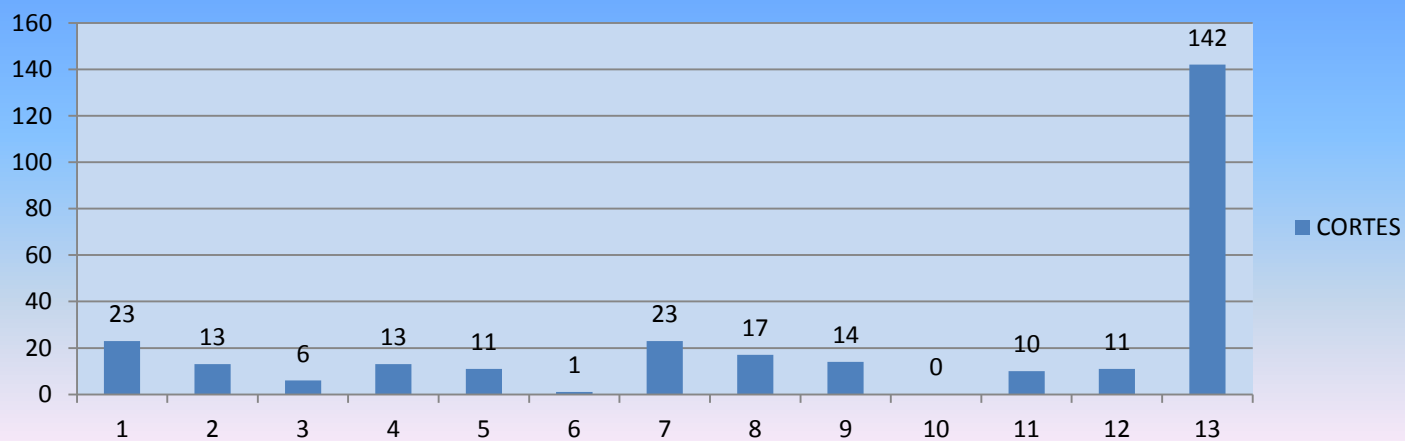
## REINSTALACIONES



## SUSPENSIONES



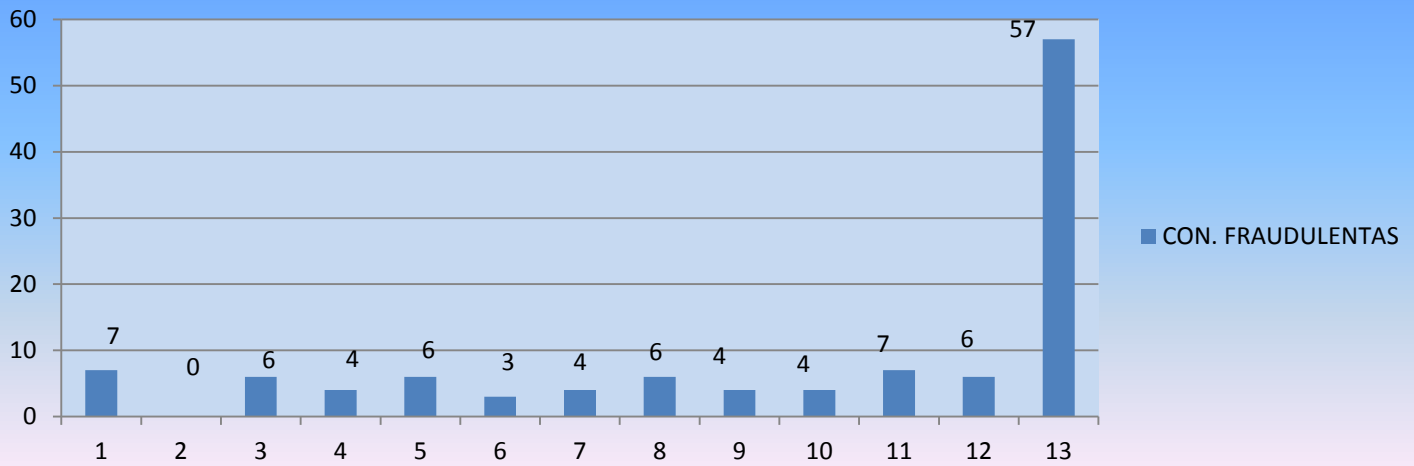
## CORTES



*¡Generamos calidad de vida!*



## CON. FRAUDULENTAS



Teniendo en cuenta la información analizada, se concluye que la Oficina de atención al Ciudadano está realizando sus labores de manera oportuna y eficiente al igual que las demás dependencias tramitando de manera eficiente el 100% de todas las PQR'S y/o peticiones realizadas por los usuarios.

### 6. CONCEPTO APLICACIÓN DE NORMAS DE AUSTERIDAD DEL GASTO EN LA ENTIDAD

En cumplimiento a lo establecido por la Auditoría General de la República, el Numeral 20 del artículo 189 de la Constitución Política de Colombia, los Decretos 1737 y 1738 de Agosto 21 de 2008, el Decreto 2209 de octubre 29 del mismo año, emanados del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que imparten políticas sobre medidas de austeridad y eficiencia de las entidades públicas que manejan recursos del Tesoro Público y los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función pública, normatividad que constituye la estructura jurídica en materia de austeridad del gasto de la vigencia comprendida entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Las variables que se tuvieron en cuenta para el presente análisis se relacionan con el comportamiento de los gastos personales, gastos generales, tanto administrativos como operativos.

*iGeneramos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).

Mediante este informe, se muestran el comportamiento de los principales gastos, ejecutados durante la vigencia 2015 de la empresa de servicios públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP. Retomando la metodología diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y la normatividad citada donde se establecen los parámetros a tener en cuenta en la realización del presente informe, logrando analizar las causas del comportamiento de los gastos más representativos, exponiendo las estrategias y actividades adelantadas por la Administración en materia de austeridad y las recomendaciones a que haya lugar para la eficiencia de los recursos públicos en pro de la mejora continua de los servicios prestados por la entidad.

Para la realización de los informes de austeridad del gasto, se trabajó con la información suministrada y requerida de la Oficina de Presupuesto, tesorería y contabilidad.

Para el presente informe, se consideró pertinente tener en cuenta los siguientes conceptos:

- Servicios Públicos (Energía Eléctrica, Acueducto, aseo y alcantarillado, telefonía fija y celular).
- Gastos en vehículos (combustible, lubricantes, mantenimiento y reparación).
- Contratación por prestación de servicios personales.
- Otros Gastos generales (fotocopias, materiales y suministros, comunicación y transporte, seguros, compra de equipos, impresos y publicaciones).

SERVICIOS PÚBLICOS (Cifras en Pesos):

CONCEPT	VIGENCIA	VIGENCIA 2014	VARIACIÓN	
			VALORES	%
SERVICIO PUBLICOS	43.035.620.05	34.973.771,37	8.061.848,68	-18,73

Fuente: Oficina de Presupuesto y Tesorería

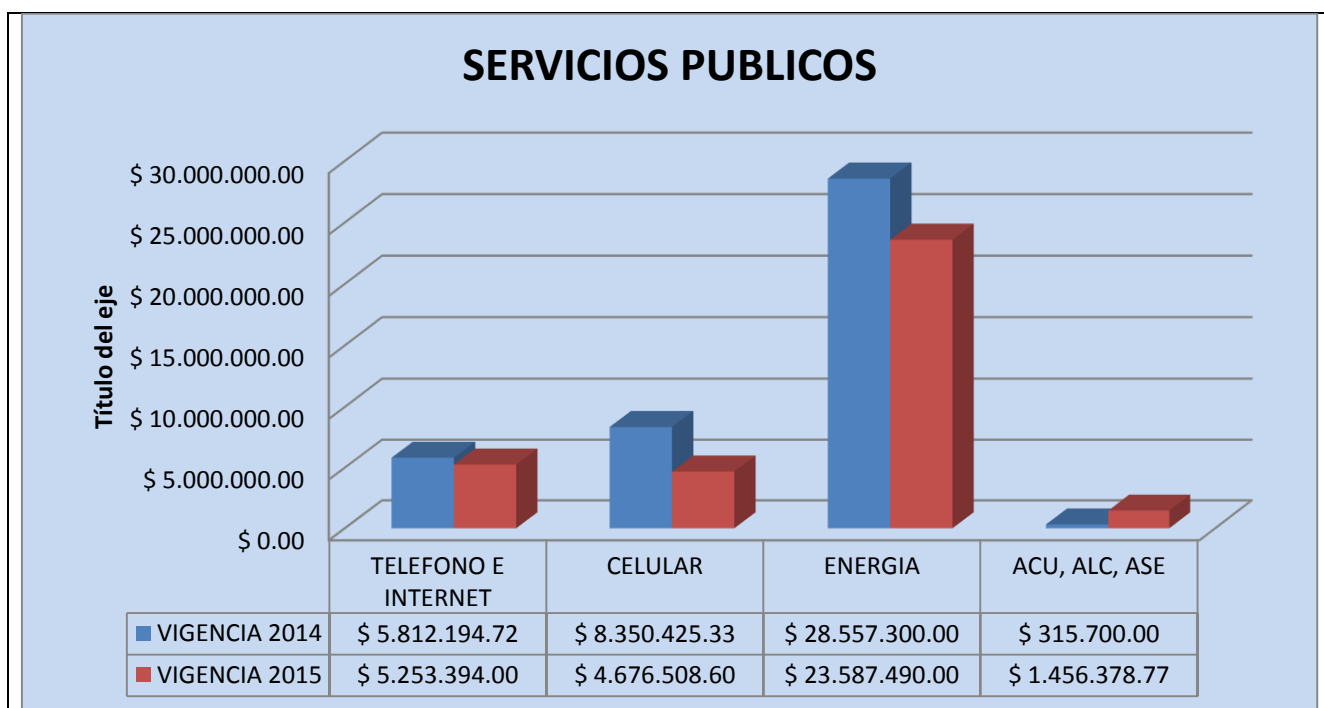
En la vigencia 2015, el total cancelado por concepto de servicios públicos ascendió a la suma de \$34.973.771.03 representó una disminución del 18.73% con respecto al año 2014, como se evidencia en la tabla.

A continuación se detalla el consolidado por cada tipo de servicio público, y su variación anual:



empitalito

SERVICIO PUBLICO	VIGENCIA 2014	VIGENCIA 2015	VALORES	%
TELEFONO E INTERNET	\$ 5.812.194,72	\$ 5.253.394,00	-\$ 558.800,72	-9,61
CELULAR	\$ 8.350.425,33	\$ 4.676.508,60	-\$ 3.673.916,73	-44,00
ENERGIA	\$ 28.557.300,00	\$ 23.587.490,00	-\$ 4.969.810,00	-17,40
ACU, ALC, ASE	\$ 315.700,00	\$ 1.456.378,77	\$ 1.140.678,77	361,32
<b>TOTAL VIGENCIA</b>	<b>\$ 43.035.620,05</b>	<b>\$ 34.973.771,37</b>	<b>\$ 8.061.848,68</b>	<b>-18,73</b>



En cuanto al comportamiento de los gastos en servicios podemos detallar que en la gran mayoría hubieron reducciones; el servicio de energía como lo demuestra la gráfica y la tabla podemos especificar que muestra una disminución de gastos que equivalen \$8.061.848.68 menos con respecto a la vigencia anterior este equivalente al 18.73% de disminución, es decir,

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P  
N.I.T 800.089.312-8

ha sido un éxito las recomendaciones que se han dado ya que esto por parte de la alta dirección ha impartido a todos los funcionarios y demás trabajadores, en el uso racional de la energía.

La oficina de Control Interno ha recomendado y ha implementado con el fin de obtener disminuciones considerables en este servicio, la toma de medidas de ahorro efectivo, racionalizando el consumo del servicio, como:

- Una vez terminadas las actividades diarias de todos los bienes inmuebles se debe apagar la iluminación interior de la oficina, salones o cuartos y en la noche solo debe quedar encendida las del perímetro o exterior.
- Finalizando la jornada laboral y en horas de almuerzo se deben apagar y desconectar del tomacorriente los equipos de cómputo o eléctricos.
- Aprovechar en lo posible la luz natural
- No dejar encendido las luces de los baños.
- Usar colores claros en paredes y techos para aprovechar la luz natural y reducir el número de bombillos encendidos.
- Todo el personal deberá tomar conciencia de la necesidad de adoptar conductas de ahorro de energía eléctrica, para ello, deberá restringir su uso a lo necesario, poniendo especial cuidado en el uso de los ventiladores y de los artefactos eléctricos en general.
- Además las personas que tengan bajo su responsabilidad estos inmuebles deben generar controles con la población o comunidad que hace uso de ellos.

En el servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo la empresa durante la vigencia del 2015 ha tenido una aumento considerable la cual asciende al 361.32% mayor con respecto a la vigencia 2014

En los demás servicios se observa una disminución que equivale al -27.57% la cual consideramos satisfactoria.

Gastos en Vehículos (Combustible, Lubricantes mantenimiento y reparaciones - Cifras en Pesos):

Dentro de La Empresa existen 8 Vehículos discriminados así: 5 vehículos Recolectores para el servicio de Aseo, 1 Montero para actividades varias de la Empresa , 1 camión tipo turbo y 1 camioneta doble cabina para la Unidad Operativa; en cuanto a los gastos relacionados con el mantenimiento, suministro de repuestos y combustible se ha suscrito contratos para el suministro

REGISTRADOS EN LA CÁMARA DE VECES:

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

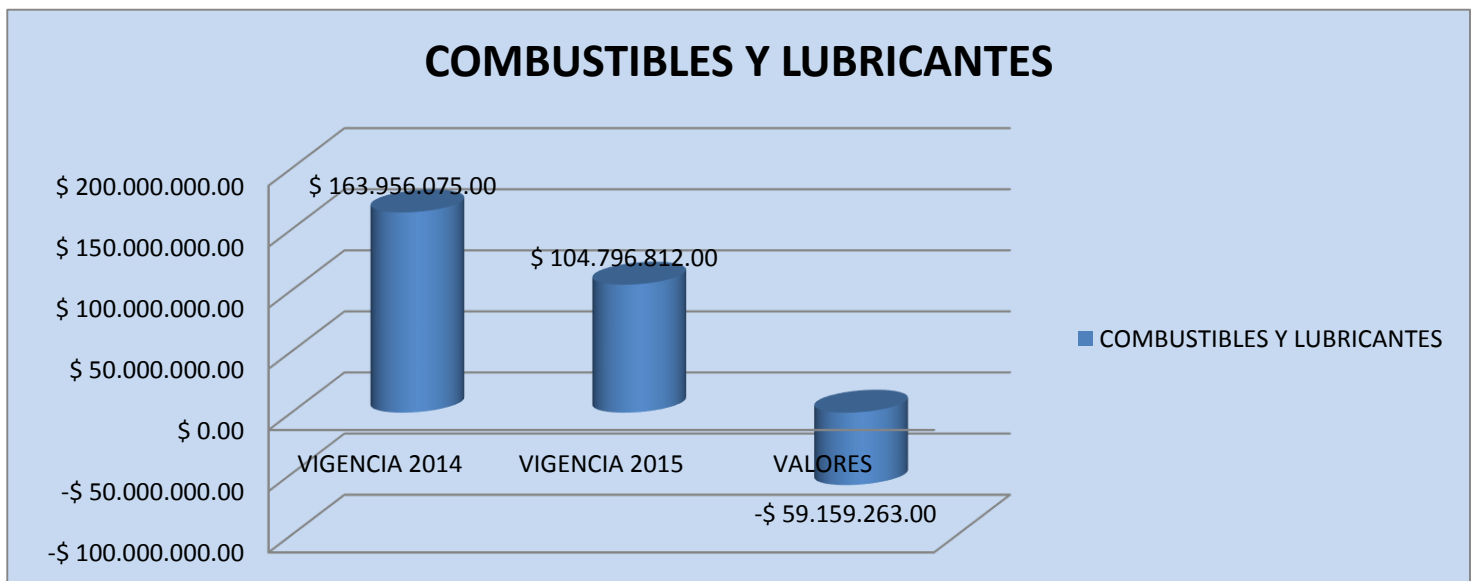
E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).

de combustible y lubricantes, al igual que de los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos y todo se encuentra dentro de actividades coordinadas que optimicen su gasto y uso.

### Combustibles y Lubricantes

CONCEPTO	VIGENCIA 2014	VIGENCIA 2015	VARIACIÓN	
			VALORES	%
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 163.956.075,00	\$ 104.796.812,00	-\$ 59.159.263,00	-36,1

Fuente: Oficina de Presupuesto y Tesorería



En lo relacionado con el suministro de combustible y lubricantes para los vehículos de la empresa, se tiene previamente suscrito un contrato, al cual se le hacen pagos parciales de acuerdo al seguimiento y control que realiza el interventor.

Podemos decir que se ha mantenido un comportamiento moderado, registrándose una aumento de \$59.159.263 pesos equivalente al 36.1 % del gasto total en combustibles y lubricantes. Es importante manifestar que para el año 2015 se adquirió un nuevo vehículo para la unidad operativa.

*¡Generamos calidad de vida!*





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P  
N.I.T 800.089.312-8

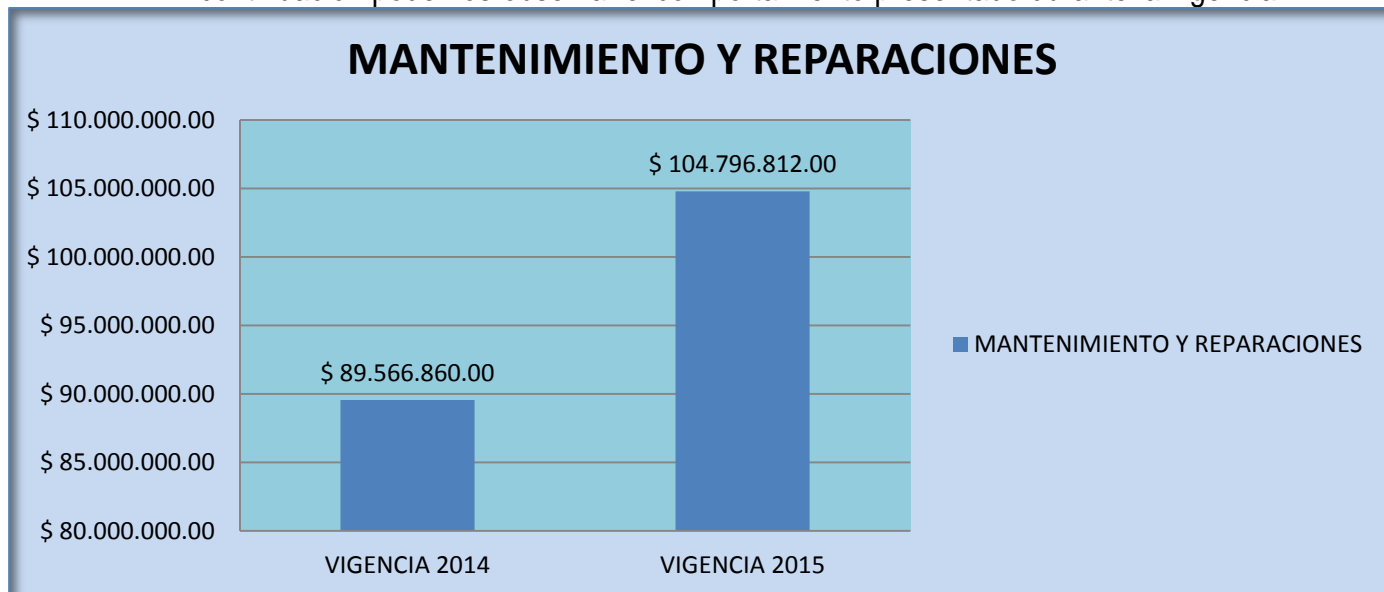
La Administración, realizó un gran esfuerzo en aplicación de las medidas de austeridad en el gasto de combustible, lubricantes y similares de los vehículos de la entidad a pesar de las constantes alzas de los combustibles a nivel nacional.

### Mantenimiento y Reparaciones

PTO	CONCE	VIGENCIA 2014	VIGENCIA 2015	VARIACIÓN	
				S VALORE	%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		\$ 89.566.860,00	\$ 104.796.812,00	\$ 15.229.952,00	17,0

Fuente: Oficina de Presupuesto y Tesorería

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante la vigencia:



En los rubros de mantenimiento y reparación encontramos un aumento considerable durante la vigencia la cual asciende en \$15.229.952 pesos representado en un 17. % de disminución. Lo anterior debido a que en la administración se tomaron medidas de mantenimientos preventivos y

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



correctivos de los vehículos así mismo concientización de los conductores para darle un buen trato a las herramientas.

Contratación Por Prestación de Servicios Personales Vigencia 2015.

Personal Administrativo

EPTO	CONC	VIGENCIA 2014	VIGENCIA 2015	VARIACIÓN	
				VALORES	%
CONTRATACION ADMINISTRATIVA		\$ 247.667.846,00	\$ 322.606.742,00	\$ (74.938.896,00)	-23,2

Fuente: Oficina de Presupuesto y Tesorería

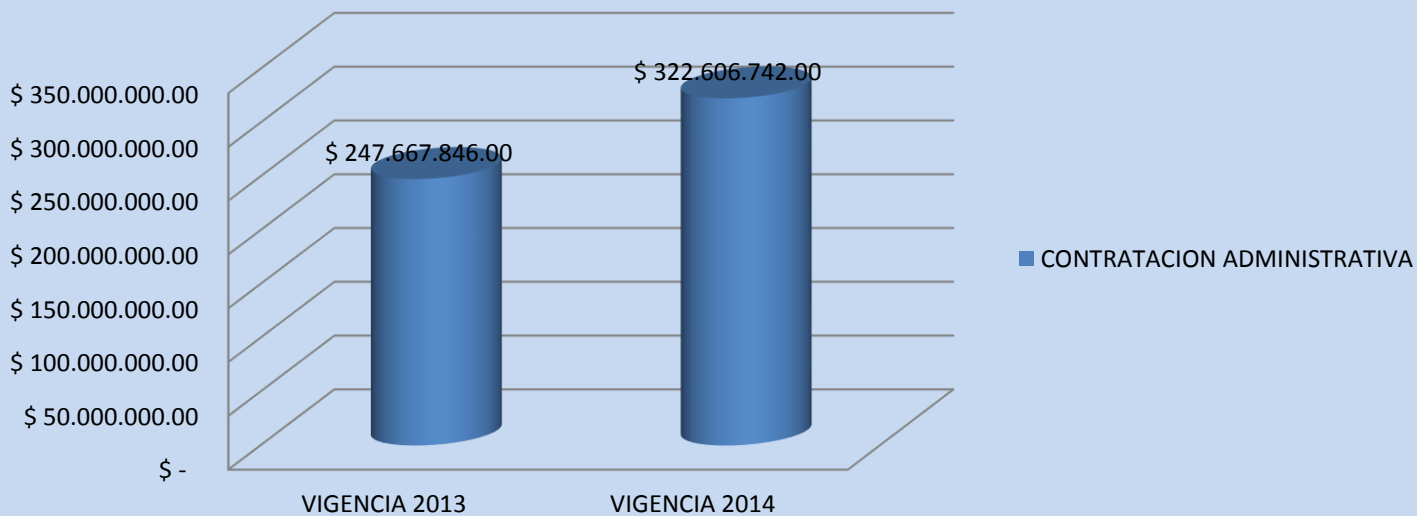
La anterior tabla presenta un aumento en cuanto a la contratación del personal administrativo, este personal es indispensable debido a la necesidad de cubrir funciones propias de las áreas administrativas de la empresa, que con el personal de planta no se alcanzan a cubrir, así las cosas podemos observar que para la vigencia 2015 se aumentó considerablemente en \$74.938.896 pesos equivalentes al 23.5 %.



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P  
N.I.T 800.089.312-8

## CONTRATACION ADMINISTRATIVA



*iGeneramos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia  
E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P  
N.I.T 800.089.312-8

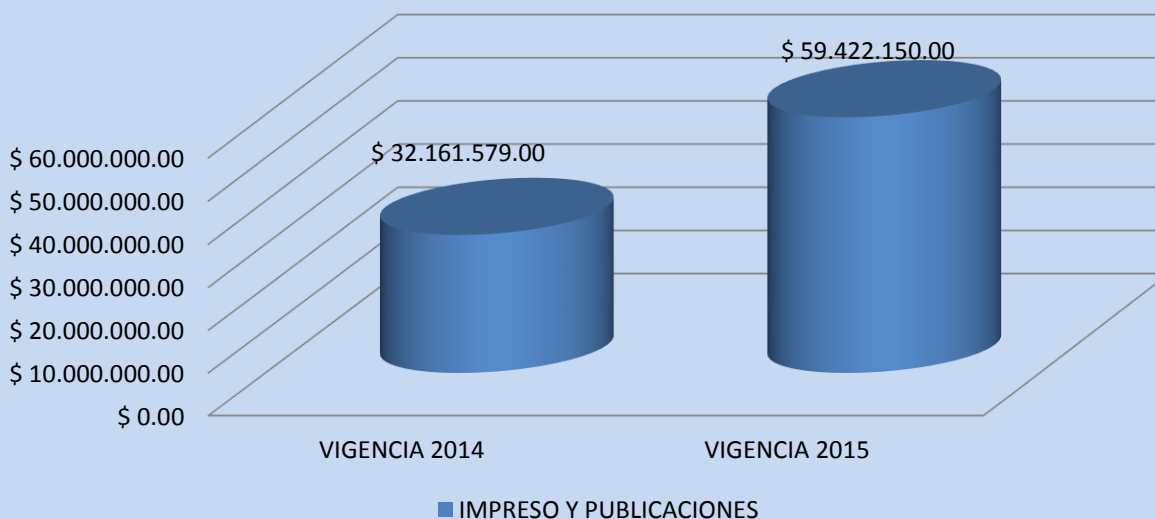
Para la vigencia 2015, los gastos por el rubro impresos y publicaciones sufrió una leve alza con respecto a la vigencia del 2014, el cual aumento en \$27.260.571 pesos, siendo este representando un aumento del 45.9%.

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante la vigencia:

TO	CONCEP	VIGENCIA 2014	VIGENCIA 2015	VARIACIÓN	
				VALORES	%
	IMPRESO Y PUBLICACIONES	\$ 32.161.579,00	\$ 59.422.150,00	\$ 27.260.571,00	-45,9

Fuente: Oficina de Presupuesto y Tesorería

### IMPRESO Y PUBLICACIONES



*¡Generamos calidad de vida!*





**empitalito**

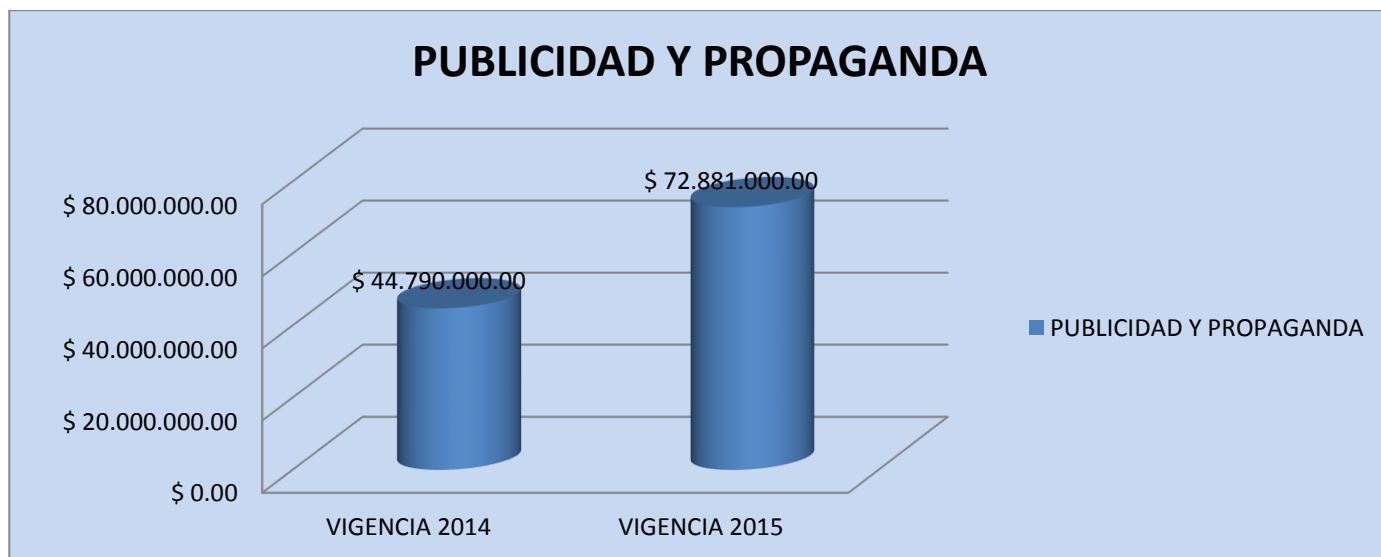
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P  
N.I.T 800.089.312-8

TO	CONCEP	VIGENCIA 2014	VIGENCIA 2015	VARIACIÓN	
				VALORES	%
	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 44.790.000,00	\$ 72.881.000,00	\$ 28.091.000,00	-38,5

Fuente: Oficina de Presupuesto y Tesorería

Los gastos de publicidad y propaganda para vigencia 2015 sufrió una considerable aumento con respecto al vigencia anterior; la cual haciende en \$ 28.881.000.00 pesos, siendo este representado en un 38,5% mas.

Así las cosas, el comportamiento presentado durante la vigencia es el siguiente:



*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P  
N.I.T 800.089.312-8

Podemos recalcar que durante la vigencia la oficina de Control Interno ha recomendado y la gerencia y la unidad administrativa de la empresa ha tenido en cuenta las siguientes medidas de ahorro, racionalizando el consumo de utensilios de oficina, papelería entre otros:

- Evitando el uso de papel “nuevo” siempre que sea posible, por ejemplo revisando documentos en formato digital.
- Optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información a través de USB o correos electrónicos.
- Utilizando los medios de comunicación electrónicos aprovechando las posibilidades del servicio de Intranet, correos electrónicos, teléfono, USB.
- Manteniendo vigentes archivos electrónicos y dejar de usar archivos en papel, recordar que legalmente el documento que vale es el original, las copias no tienen validez.
- Configurando la computadora para Imprimir en modo ahorrador de tinta.
- No imprimiendo en hojas nueva documentos que son: para conocimiento, notas informativas, presentaciones para revisión, etc., hacerlo en calidad de borrador o presentarlos en USB, para evitar el desperdicio de tinta y facilitar su reutilización.
- Utilizando los correos electrónicos y documentos escaneados para agilizar el flujo de información.

#### 6.4.2. Viáticos y Gastos de Viaje

Los gastos de Viáticos y Gastos de Viaje para vigencia 2015 sufrió una leve aumento con respecto al vigencia anterior; la cual haciende en \$ 872.546.00 pesos, siendo este representado en un 4.66% mas.

*¡Generamos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

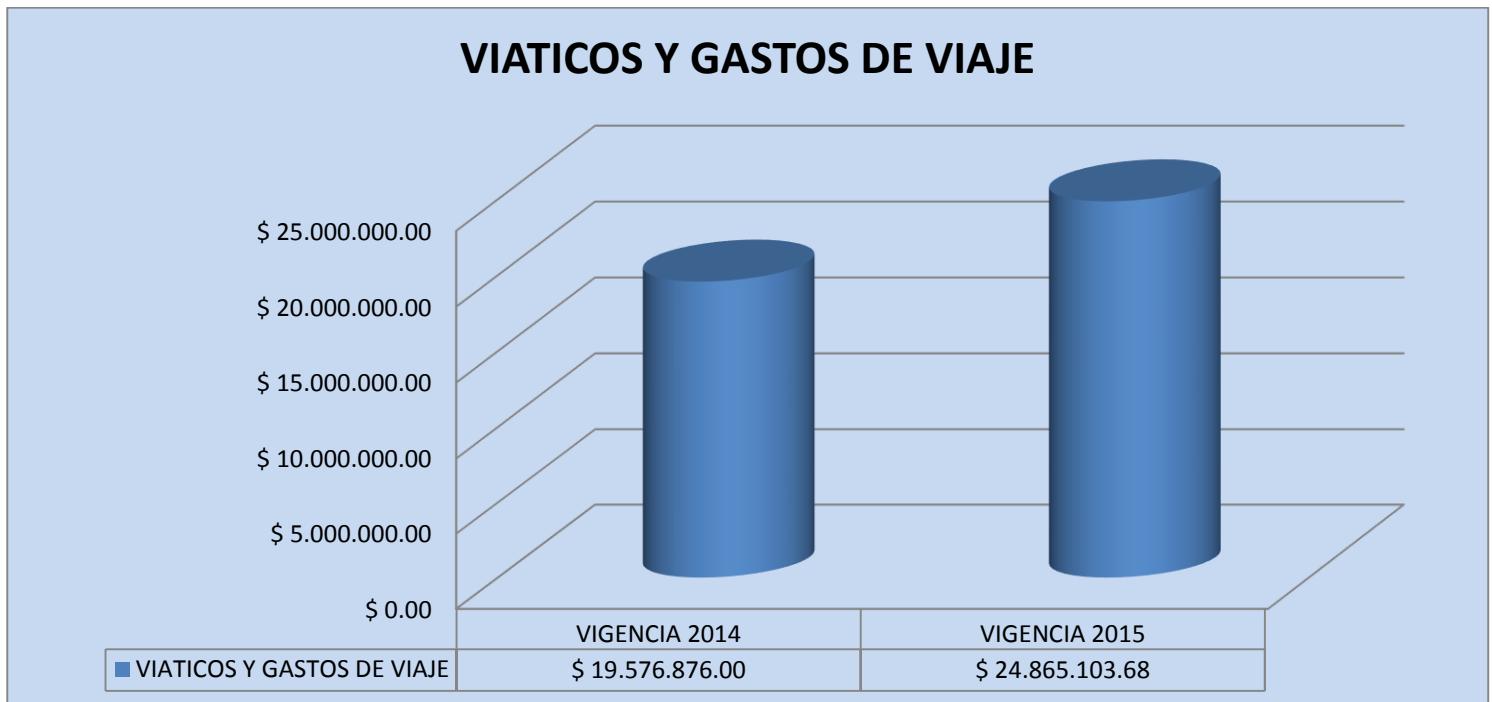
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

CONCEPTO	VIGENCIA	VIGENCIA	VARIACIÓN	
			VALORES	%
VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE	18.704.330.0	19.576.876.0	872.546.00	4.66

Fuente: Oficina de Presupuesto y Tesorería

### VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE



Así las cosas, me permito incluir algunas recomendaciones o sugerencias al respecto.

- Se ha estado dando cumplimiento a la normatividad en materia de economía y austeridad del gasto en algunos conceptos pero es necesario la aplicación de estrategias para garantizar la austeridad en el gasto, tales como servicios públicos, mantenimiento y reparaciones, combustibles y lubricantes e impresos y publicaciones.

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

- Adoptar mediante acto administrativo unas Políticas claras de austeridad en el gasto Público a fin de contribuir con el proceso de racionalización y disminución de los gastos de funcionamiento para optimizar los recursos con destino a inversión social.
- Establecer con los Funcionarios de la Empresa las Políticas de Reducción de gastos en cuanto al consumo de papelería (a través de utilización del papel reciclaje y de los correos electrónicos institucionales los cuales ya la mayoría, sino todos, se encuentran en funcionamiento); ahorro de energía (apagando las luces en los tiempos en los que no se estén en las oficinas igualmente desconectando los equipos de cómputo); cerrando las llaves de los baños y reportando inmediatamente a la Oficina encargada del mantenimiento de los daños que se presentan en las instalaciones), utilizando racionalmente el servicio telefónico.
- Establecer parámetros que permitan a la Empresa paulatinamente ir reduciendo el gasto en aquellos rubros en los que se superen los % de afectación y con ello dar continuidad al cumplimiento de las medidas establecidas por la Administración y el Gobierno Nacional en materia de austeridad en el gasto público.
- Optimizar la cultura de autocontrol y autoevaluación en todos y cada uno de los funcionarios de la Entidad.

## **7. INFORME AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL**

La empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO ESP durante las vigencias 2008 al 2012, ha suscrito cinco (5) Planes de Mejoramiento con la Contraloría Departamental del Huila, con el fin de tomar las acciones correctivas y de mejora pertinentes ante los hallazgos presentados en las vigencias evaluadas.

La oficina de Control Interno es la encargada de realizar los seguimientos semestrales respectivos y los reporta a la Contraloría Departamental del Huila, en el aplicativo SINTERCADH. Adicionalmente, se encarga de verificar que cada una de las dependencias responsables de los hallazgos e informes, ejecute las acciones de mejora formuladas y muestren la evidencia de sus avances y reposen las evidencias de los informes presentados.

Dentro de los Planes de mejoramiento suscritos con la contraloría Departamental del Huila, se encuentran:

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

- Evaluación cuenta Consolidada 2010 – suscrito el Plan en el 2012 - en ejecución y presentación de seguimiento y avance.
- Evaluación Especial – Acueducto Tabacal 2011 – suscrito el Plan en el 2012 - En ejecución y presentación de seguimiento y avance.
- Evaluación Modalidad regular: suscrito el Plan en el año 2010 – En ejecución y presentación de seguimiento y avance.
- Evaluación cuenta consolidada 2011: suscrito el Plan en el año 2013 – En ejecución y presentación de seguimiento y avance.
- Evaluación cuenta consolidada 2012: suscrito el Plan en el año 2013 – En ejecución y presentación de seguimiento y avance.

La Empresa se encuentra al 100% de cumplimiento en todos los reportes de información respecto a los avances y seguimientos de los Planes de mejoramiento.

## 8. EVALUACIÓN INSTITUCIONAL POR DEPENDENCIA

La Oficina de Control Interno, durante el mes de enero de 2016 realizó la respectiva Evaluación Institucional por Dependencias para la vigencia 2015, en cumplimiento y de acuerdo a los lineamientos establecidos en lo señalado en el inciso 2° del Artículo 39 de la Ley 909 de 2004, el Artículo 52 del Decreto Reglamentario 1227 de 2005, el Artículo 8 del Decreto 2145 de 1999, el Artículo 2 del Decreto 2539 de 2000 y la Circular 04 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

Los respectivos resultados serán dados a conocer a la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia Técnico Operativa, a la Gerencia y a cada una de las respectivas dependencias evaluadas.

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO	<b>2. DEPENDENCIA:</b> A A	UNIDAD ADMINISTRATIVA Y
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b> Planear, coordinar y evaluar todos los recursos administrativos, financieros, técnicos, informáticos y humanos utilizados en la empresa, con el fin de optimizarlos para el eficaz cumplimiento de los objetivos de la entidad.			

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1 INDICADOR	5.2 RESULTADO (%)	5.3 ANÁLISIS DE RESULTADO
Gestionar, disponer y optimizar los recursos financieros, físico, tecnológicos y de talento humano necesarios que permitan optimizar el proceso Administrativo de la Empresa.	Resultado del Presupuesto,	100%	Se cumplieron con las fechas establecidas y se optimizaron los recursos necesarios para mejorar el
Recopilar y realizar los debidos reportes a los entes de control	No de informes presentados / No de	100%	Se está cumpliendo con la entrega oportuna de los informes solicitados
Coordinar y controlar la elaboración, presentación y ejecución del presupuesto y Elaborar y presentar mensualmente el estado de	Coordinar, controlar, elaborar y presentaci	100%	Se coordinó y controlo la ejecución normal del presupuesto de gastos de la
Elaborar los actos administrativos por los cuales se cancelan vacaciones, primas, pensiones, jubilaciones, incapacidad es, salarios, cesantías, abonos a las cesantías liquidación a	Actos administrativos desarrollados	100%	Se elaboraron los actos correspondientes
Presentar informes de los	No de	100%	Se realizaron y presentaron
contables, financieros, patrimoniales y presupuestales, para la gerencia, junta directiva, los organismos que así lo exijan y a los sistemas de control	presentados / No de informes por presentar		diferentes informes solicitados en conjunto de las dependencias involucradas
Supervisar y controlar el estado y desarrollo de los contratos administrativos que celebra la Empresa.	No contrat	100%	Se lleva el debido registro y control de la contratación de la empresa.
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA</b>			

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

La oficina Administrativa y Financiera viene cumpliendo con su gestión de forma eficiente, especialmente en el manejo apropiado de los recursos financieros, y físicos, generando una cultura de austeridad del gasto. Con el nuevo Software integrado, se ha mejorado notablemente la eficiencia en los procesos, que aunque no están levantados se realizan de acuerdo a los requerimientos legales.

**7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

- Actualizar y socializar el Manual de Procesos y Procedimientos.

**8. FECHA:** Enero de 2015

**9 FIRMA:**

**OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA**  
Jefe de Control Interno

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO	<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	ATENCIÓN AL USUARIO
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
Identificar en beneficio de los usuarios, la existencia de problemas asociados a circunstancias socioeconómicas y proponer y tramitar oportunamente las alternativas de solución de acuerdo con los programas establecidos en la Empresa.			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DE RESULTADO</b>
Recibir, radicar y tramitar las	((No. Quejas	100%	Las quejas recibidas por

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

presentadas en la dependencia.	tramitadas ante la correspondiente dependencia)/(No. Total de		Oficina de PQR se tramitan ante las dependencias involucradas con el fin de dar respuesta a los usuarios.
Realizar la apertura del buzón, levantar las actas correspondientes y hacerle el	Verificación de apertura de buzones de manera	100%	El Jefe de la Unidad Administrativa, el Jefe de Control Interno y el Jefe de la oficina de PQR realiza semestral la apertura del buzón, Elabora un acta por
Recibir, radicar y tramitar los derechos de	76	100%	De los Derechos de petición radicados en el 2015, se contestaron en los tiempos estipulados por la Ley.
Generar reporte estadístico de la información manejada de manera mensual a la Gerencia, Control Interno, unidad administrativa y operativa	Enviar mensualmente informe	100%	Se radican informes mensuales a la oficina de Control Interno, Gerencia y se sube la Información al SUI.

**6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

Se realizaron las mejoras a las instalaciones físicas de la oficina de PQR, adquisición de un control de turno digital, ubicación en un sitio visible el Contrato de Condiciones Uniformes.

Se reubicaron las oficinas de cortes y suspensiones y la de planeación para dejar un espacio amplio para la atención al usuario.

En el área se ha establecido el formato de recepción de quejas el cual se controla mediante un consecutivo. Igualmente se lleva un libro control en el cual se relacionan quejas presentadas y se registra su seguimiento. Mensualmente la oficina de PQR entrega la información requerida.

Se colocó el buzón de sugerencias en un sitio visible.

La Secretaria de Gerencia, lleva un control eficiente a los Derechos de Petición realizando seguimiento y control para que sus respuestas estén dentro del término estipulado en la Ley, además se están subiendo estos a la página web de la empresa.

**7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

Es importante implementar mecanismos de mejora en pro de la atención a los usuarios como la implementación del módulo de PQR en la página web de la empresa y se hace necesario realizar encuestas de satisfacción del usuario por lo menos dos veces al año.

**8. FECHA:** Enero de 2015

**9 FIRMA:**

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

**OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA**

Jefe de Control Interno

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS-EMPITALITO ESP	<b>2. DEPENDENCIA A A EVALUAR:</b>	Tesorería
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
Diseñar, ejecutar, supervisar y evaluar políticas a corto, mediano y largo plazo, para el funcionamiento adecuado y eficiente de la dependencia, manejar y controlar los ingresos y egresos responsabilizándose del manejo y guarda de los fondos y títulos valores de la empresa, hacer seguimiento del plan de caja y su ejecución y velar porque se mantengan actualizados los saldos, garantizar por el debido recaudo de los servicios facturados y el pago de las obligaciones.			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>
Recibir de las Corporaciones autorizadas para recaudar el servicio de boletines diarios y confrontarlos para establecer su exactitud el mismo día de su ingreso o a más tardar en la	Tiempo de entrega de los boletines / tiempo programado para la	100 %	Los boletines diarios son entregados por las entidades de recaudo en el tiempo
Suministrar de manera oportuna a la oficina de facturación las colillas de los recibos pagados con el fin de que esta dependencia cause a más tardar al día siguiente y velar por su	No. Colillas reportadas a facturación / No. De colillas decepcionadas a puntos de	100 %	Las colillas recepcionadas en la dependencia son reportadas de manera oportuna y en su totalidad a la oficina de facturación
Realizar y/o ordenar la consignación en los bancos de los dineros que por cualquier concepto se recaudan el día de su ingreso o a más tardar en la	Valor de los cupones reportados a la oficina /valor consignaciones en cuentas	100 %	Los dineros reportados en los cupones, por las entidades recaudadoras, son consignados en las cuentas de
Efectuar la cancelación de cuentas de cobro y/o	Cuentas pagadas	100 %	Las cuentas reportadas a tesorería son

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

egresos y documentos de pago de la empresa y llevar una relación de los mismos.	reportadas para pago		totalidad. El desarrollo de esta actividad depende de la reclamación oportuna de los beneficiarios de las
Verificar la exactitud y corrección de los registros presentados, de elaboración de cheques y su entrega oportuna a los	Total cheques revisados / No. De cheques emitidos	100 %	Los valores registrados en los cheques corresponden a la realidad de las cuentas reportadas para pago
Guardar y Custodiar en caja fuerte los diversos títulos valores	No. Títulos valores guardados / total títulos	100 %	Los títulos valores son salvaguardados de manera responsable
Elaborar y Presentar informes comparativos del comportamiento de los recaudos de manera periódica, ante la gerencia, Unidad Administrativa, Tesorería y Presupuesto y Oficina de Control Interno	No. De Informes presentados / No. De Informes Programados	100 %	La Dependencia cumple a cabalidad con la presentación de informes de tesorería, para portes SUI, CONTRALORIA Y Contaduría General de la
Presentar de manera oportuna a su superior jerárquico los informes que le sean solicitados.	No de informes pedidos / No de informes	100 %	Se vienen presentando de manera oportuna y periódica los informes que son

## 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

La Oficina de Tesorería viene cumpliendo con su gestión, dando cumplimiento en forma eficaz en todas sus funciones además es una dependencia que acoge con buen sentido los compromisos adquiridos por la empresa.

La oficina cuenta con un manual interno para salvaguardar y custodiar títulos valores de la empresa así mismo se han realizado la instalación de una cámara para tener amplia la seguridad en la oficina.

La Dependencia cuenta con caja fuerte de seguridad que garantiza la salvaguarda y custodia de los valores. Se optimizó tiempo y trabajo debido a la implementación del nuevo software que se adquirió ya que este es integrado y trabaja de la mano con la dependencia de contabilidad, facturación y presupuesto.

El Personal tiene su manual de funciones y las viene realizando con eficiencia, pero se encuentra desactualizado debido a los nuevos requerimientos de los procesos como resultado de la implementación del nuevo software, adicionalmente no se cuenta con los procesos levantados e implementados que permitan un mayor control en el cumplimiento de las actividades ejecutadas.

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se hace necesario que se actualice el manual de funciones e implementar el manual de procesos y procedimientos debido a la implementación del software integrado GCI.</li> <li>- Que se les enseñe a manejar el nuevo software a las personas de planta del área.</li> </ul>	
<b>8. FECHA:</b> Enero de 2015	<b>9 FIRMA:</b>  <b>OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA</b>  Jefe de Control

<b>META</b>			
Prestar los servicios, operación, administración, distribución y comercialización de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, y aseo de manera oportuna, eficiente y eficaz.			
<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS-EMPITALITO ESP	<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	TALENTO HUMANO
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
ASEGURAR EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL, GARANTIZANDO LA OPTIMIZACION DEL TALENTO HUMANO, LOS RECURSOS FISICOS, TECNOLOGICOS Y FINANCIERO.			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>
Establecer programas de	((No. Funcionarios incluidos en el plan de capacitación)/(No. Total de	50 %	La Empresa en el 2015 no realizo el Programa de Capacitación, se les fueron aprobadas las capacitaciones según las solicitudes de los funcionarios, se realizó una capacitación a todo el personal
Aplicar el programa de inducción	((No. Funcionarios que ingresa a la	100 %	En el 2015 se realizó Programa de inducción al personal de Orden de servicios que

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

	con el programa de inducción)/(No. Total de funcionarios que ingresan a laborar en la institución)) x		empresa, así mismo la debida inducción al personal pasante.
Gestionar, disponer y optimizar los recursos financieros, físicos, tecnológicos y talento humano necesarios que permitan optimizar el proceso de control fiscal de	Nómina y prestaciones sociales	100 %	La oficina presento las nóminas correspondientes a la vigencia como también realizo la liquidación de las primas.
Preparar y elaborar en forma oportuna los informes requeridos por los entes de control	Informes a la Contraloría, Contaduría General	100 %	La dependencia Presento oportunamente los informes a los Entes de Control en los plazos estipulados.
Formulación y elaboración del programa de bienestar.	((No. Funcionarios incluidos en el plan de bienestar /(No.	100 %	Se realizan las actividades en coordinación con el Sindicato de la empresa.
Formulación y Elaboración del Programa de salud ocupacional	((No. Funcionarios incluidos en el plan de de salud ocupacional /(No. Total de	100 %	Se tiene elaborado el Programa de salud ocupacional y se viene desarrollando la actividades correspondientes conforme a la normatividad de
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:</b>			
<p>La Entidad no Cuenta con el Plan Anual de capacitaciones, pero se viene desarrollando capacitaciones de acuerdo a las solicitudes de los trabajadores, así mismo se están asistiendo a capacitaciones que se ha solicitado a la ESAP.</p> <p>La entidad ha diseñado un proceso de inducción el cual exige que el nuevo funcionario visite todas las dependencias para que conozca sus principales actividades y la relación con las funciones que desarrollará. Adicional a esto, se entrega información básica de la institución como Misión, Visión, Objetivos, Código de Ética y Valores, etc.</p>			

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

La entidad cuenta con un comité de bienestar, integrado por 2 miembros de la Empresa y 2 Miembros del Sindicato, el cual se encarga de realizar el estudio de necesidades de los funcionarios y de acuerdo a esto sugieren la destinación de los dineros asignados para este programa.

## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Aplicar la encuesta denominada - Ficha para el Registro de Necesidades Individuales de Capacitación, Realizar en Plan anual de capacitación de acuerdo a los resultados de la encuesta.

Aplicar el formato de Evaluación del Proceso de Inducción con el fin de documentar el proceso. Complementar el plan de bienestar e incentivos de acuerdo a las guías establecidas por el Departamento de la Función Pública.

Ejecutar el Programa de Salud ocupacional a todos los funcionarios de la Empresa.

**8. FECHA:** Enero de 2015

**9 FIRMA:**

**OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA**

Jefe de Control

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO	<b>2. DEPENDENCIA A A</b>	UNIDAD OPERATIVA
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
Realizar todas las actividades que tengan que ver con la planeación, organización, seguimiento y control a los Sistemas de Acueductos, Alcantarillados y Aseo.			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DE RESULTADO</b>
Aumentar la oferta y disminuir el índice de agua potable no contabilizada.  Reposición de Micro medidores 1000	No de micro medidores por instalar / No de micro medidores instalados	100%	Se realizó la instalación de 1336 micromedidores en diferentes sectores del municipio de los cuales 82 fueron suministrados por la empresa y 1254 por parte de

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

			índice de agua no contabilizada cerró con el 35.45% y esto a las gestiones realizadas en la red de distribución e instalación diaria
Sectorización y macro medición de las redes de distribución de agua potable  Realizar la instalación de 11 macromedidores en lugares específicos de control de caudales. Colegios, Hospitales, Sectores hidráulicos	No de macro medidores por instalar / No de macro medidores	90.9%	Se ha realizado la instalación de 10 macromedidores de agua en el sistema de acueducto: - CII 11A Sur - Cra 1 - Torres del Jardín(1) - Barrio Libertador(1) - Calle 17 - Cra 2 - Almacen Metro(1) - Penitenciaría Municipal de Pitalito(1) - Cra 1 No 5-38 Clínica Nefrouros (1) - C.C. San Antonio Plaza - Almacenes Exito(1) - C.C. San Antonio Plaza - Concreto (1) - C.C. San Antonio Plaza - Cinema(1) - Matadero (1)
Conectar correctamente 203 usuarios con conexiones erradas y/o fraudulentas al sistema de acueducto	No de usuarios con conexiones erradas/ No de usuarios con	42.4%	Se ha conectado 358 usuarios con conexiones erradas al sistema de acueducto discriminados de la siguiente forma: - Vigencia 2012: 136 - Vigencia 2013: 136 - Vigencia 2015: 86
Identificar y reparar el 100% de las fugas del Sistema de	No de fugas identificadas/ No de fugas reparadas	100%	Se han identificado y reparado cerca de 3589 fugas o conexiones erradas y/o fraudulentas, para el mejoramiento del sistema de acueducto. En el 2012 se atendieron 1120, en el 2013 se atendieron 1211 y en el

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

			atendieron 1258, todas ejecutadas a través de la unidad operativa.
Formar 165 líderes ambientales sobre uso eficiente y ahorro del agua	No de líderes ambientales por formación / No de líderes formados	152.7%	Se han realizado actividades de formación de 717 líderes ambientales en el INPEC, Organizaciones de Jóvenes Urbanas, líderes ambientales en veredas, comunidad estudiantil y gremios como las madres comunitarias. En este sentido para la vigencia 2015 se formaron en total 252
Capacitar y sensibilizar 430 usuarios sobre uso eficiente y ahorro del agua	No de usuarios po capacitar/ No de usuarios capacitados	386.0%	Se han realizado actividades de capacitación de 1660 suscriptores del servicio de acueducto aprovechando la programación del Programa Administrando con la comunidad y los eventos programados por
Elaborar y gestionar 3 Proyectos para cofinanciación ante entes gubernamentales nacionales y departamentales	No de proyectos para realizar / No de proyectos realizados	166.7%	Se ha elaborado y en gestión 5 Proyectos para cofinanciación ante entes gubernamentales nacionales y departamentales: Reposición Red de acueducto principal Avenida Pastrana Construcción Viaducto acueducto Bosques de la Riviera Tanque de Almacenamiento de Agua Potable. Acueducto Regional Miravalles. Adecuación Muro de la Bocatoma. Plantas de Tratamiento de Agua Potable Rurales.

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

			Acueducto: San Miguel. Ampliación y Mejoramiento de Redes Principales de Acueducto: Las Acacias. Implementación de Equipos de Laboratorio para Acueducto Rurales. Redes de Acueducto urbanas. Oficina de Acueducto y Saneamiento Básico Rural
Realizar la reposición y/o habilitación de 3753 metros lineales de redes de acueducto principal en la red de distribución	No metros por reposición / No de metros	19.6%	Se realizó la reposición de 734 ML de redes de acueducto urbano en: - Barrio Popular Cll 10A entre Cra 15y15A(40ml) - Barrio Leon Trece Cll 3A Sur, 3B Sur y 4 Sur con Cra 3 Este (260 ml) - Barrio Divino Niño Cll 9A entre Cra 19y20(89ml) - Barrio los pinos Calle 5 Entre Cra 18 y transversal 20 (174 ml) - Barrio colinas de la Terraza Cll 8 Sur entre Transversal 3 y
Realizar la construcción de 200 ml de redes de acueductos	No de metro por construir / No de metros construidos	652.0%	Se realizó la construcción de 1304 ML de redes de acueducto urbano en: - Barrio Antonio Naranjo Cra 3 Este entre Cll 13 y 14 (1304 ml) - Urbanización vivienda de interés prioritario - Tubería principal para enmalle los guaduales (459 ml) - Comuna I - Línea principal
Optimización de las plantas de tratamiento: Mantenimiento de los lechos	No de filtros / No de filtros mantenidos	100%	Esta labor la realizan los operadores de planta permanentemente.

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

de las plantas de tratamiento			
limpieza y mejoramiento del canal de llegada de agua desde el Río Guachicos a la Bocatoma del Acueducto	No de mantenimiento s por hacer/ No de mantenimiento	100 %	Se realizaron durante el año 2015 con equipo mecánico (retro cargador) y manualmente con la cuadrilla
Mantener el Índice de calidad del Agua IRCA menor al 5.0%	IRCA <	690.0%	Se mantuvieron los Índices del Riesgo de Calidad del Agua bajo los parámetros normales mensuales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enero (0,81 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Febrero (0,59 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Marzo (0,59 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Abril (0,00 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Mayo (0,05 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Junio (0,17 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Julio (0,58 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Agosto (0,53 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Septiembre (0,00 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Octubre (0,15 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Noviembre (0,00 % IRCA - Sin riesgo)</li> <li>- Diciembre (0,00 % IRCA - Sin riesgo)</li> </ul>
Mantenimiento a los dosificadores de cloro	No de dosificadores por mantener / No de dosificadores	100%	Se realizó mantenimiento e instalación de sensores electrónicos para la detección de fugas.
Elaboración del catastro de redes de acueducto y alcantarillado	Entrega de los catastros de	0%	Para la realización del Catastro de redes en el

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

			acueducto y alcantarillado, Se realizaron actividades para la gestión del inicio del Catastro de redes de acueducto y alcantarillado, ante el gestor AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. Ya se encuentra en EJEUCION
Elaboración Plan maestro de acueducto y	1	100.0%	Para la realización del Estudio del Plan maestro de acueducto y Catastro de redes en el sistema de acueducto, se realizaron actividades para: a. Gestión para la evaluación del contrato ejecutado en el año 2011, por problemas en la ejecución para la consultoría del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado. b. Gestión para el inicio del estudio del Plan maestro de acueducto y Catastro de redes en el sistema de acueducto, ante el gestor AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. Ya se encuentra en ejecución el contrato de consultoría para la c. El Estudio ya se encuentra terminado y radicado en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio MVCT, para su

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).







empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

			aprobación.
Formular 1 plan para la descontaminación y recuperación de la quebrada Cálamo	No de planes por formular / No de planes	50.0%	Se realizó un censo primario de los suscriptores que están realizando la descarga de alcantarillados en los cuerpos de agua. Específicamente para la quebrada Cálamo se ha realizado una evaluación ambiental para la determinación del Diagnóstico sobre la situación de la fuente hídrica en su paso por el casco urbano del Municipio de Pitalito. Además se han realizado jornadas de limpieza y aseo de la zona de ronda hidráulica de la Quebrada de Cálamo con la recolección de inservibles.
Construir 1942 metros lineales de redes de alcantarillados sanitarios urbanos para urbanizaciones nuevas y	No de construcciones realizadas / No de construcciones	23.7%	Se realizó la construcción 459,5 ML de redes de alcantarillado sanitario en: - Transversal 3 entre Cll 4 Sur y 6 Sur Barrio León Trece (66.5 ml) - Urbanización la Alameda
Construir 7458 metros lineales de redes de alcantarillados de aguas lluvias urbanos en los barrios Orientales Portal del Oriente, Venecia, San Gabriel, Antonio Naranjo, San Andrés.	No de construcciones realizadas / No de construcciones	26.0%	Se realizó la construcción 1937 ML de redes de alcantarillado de aguas lluvias: - Barrio los guaduales (Sistema de Aguas Lluvias) (156.6 ml) - Vivienda de Interés Prioritario Municipio de Pitalito (Sistema de Aguas Lluvias) (110.77 ml)

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

			(Sistema de Aguas Lluvias) (267 ml) - Descole colector de aguas lluvias Cra 18 Barrio Simón Bolívar y los Cristales (Sistema de Aguas Lluvias) (307 ml) - Colector sector centro Cra 6 - Cll 8 (Sistema de Aguas Lluvias) (247 ml) - Colectores de tubería de aliviaderos (Sistema de
Realizar la topografía y estudios para la ubicación de nuevos aliviaderos del sistema	No de aliviaderos construidos / No de	600%	Se realizó la construcción de 6 aliviaderos de aguas lluvias en diferentes sectores
Construir 879 metros lineales de canalización de zanjones de aguas lluvias en el Municipio en el cuatrenio	No de metros construidos/ No de metro	121.7%	Construcción de 1070 ML de canalización de zanjones discriminados de la siguiente forma: - Zanjón de los Tiestos (350 ml) - Zanjón del Burro (720 ml)
Reponer y/o rehabilitar 3885 metros lineales de redes de alcantarillado sanitario urbano por priorización de	Nos dé metros rehabilitados/ No de metros	48.0%	Se realizó la reposición de 1866 ML de redes de alcantarillado sanitarios en diferentes sectores del
Mantener y/o reparar 4.500 metros lineales de tubería de alcantarillado urbano que estén priorizadas por mal	No de mantenimient o / No de mantenimient os por	57.3%	Se realizó el mantenimiento de 2580 ML de las redes de alcantarillado sanitario en: - Las Américas (148 ml) - La Virginia (575 ml) - Villa Café (387 ml) - Los Pinos (300 ml) - Simón Bolívar (224 ml) - Trinidad (86 ml) - Solarte (179 ml) - Solarte (58 ml) - La pradera (179 ml) - El Libertador (168 ml) - El Libertador (196 ml) - Mantenimiento de Redes

iGeneramos calidad de vida!



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia



E - mail contactoempitalito@gmail.com.



empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

			alcantarillado mediante sondeo de redes (80 ml)
Mantener 1600 metros lineales de canal abierto de aguas lluvias Zanjón de Los Tiestos, Zanjón del Burro, Zanjón PTAP, Zanjón La Isla, Zanjón 20 de Julio	No de mantenimientos / No de mantenimientos por	119.4%	Se realizó el mantenimiento de 1910 ml a los zanjones de aguas lluvias en: - Zanjón planta de Tratamiento Sector el Maco (450 ml) - Zanjón 20 de Julio - Comuna I (520 ml) - Zanjón planta de Tratamiento (140 ml) - Zanjón de los Tiestos -
Mantener y/o reparar 2500 sumideros de aguas lluvias en la zona urbana	No de mantenimientos / No de mantenimientos por	100.0%	Se realizó el mantenimiento de 2500 sumideros de aguas lluvias en diferentes sectores y comunas del municipio. Además se ha realizado el mantenimiento a 1500 pozos de inspección de alcantarillado sanitario en diferentes sectores y comunas
Identificación de los usuarios con conexiones erradas en los cuerpos de agua del municipio.	Identificación de	0%	Se realizaron actividades para la Identificación de los usuarios con conexiones erradas en los cuerpos de agua del municipio como el
Implementar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos	1	100%	Se revisó y ajustó mediante una actualización el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS en dos ocasiones de acuerdo al decreto 2981 de 2013, presentado y avalado por la Corporación Autónoma
Mantener el 85% la proporción de residuos sólidos aprovechados	No proporción de residuos/ No de Proporción por realizar	100.0%	Se ha implementado el Programa de Gestión Participativa de los Residuos Sólidos Urbanos en el Municipio de Pitalito, para un adecuado manejo de los

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

			<p>de los residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapa 1. Plan Piloto Cobertura total alcanzada: 6%</li> <li>- Etapa 2. Barrios Orientales Cobertura total alcanzada: 11%</li> <li>- Etapa 3. Barrios Orientales Cobertura total alcanzada: 17%</li> <li>- Etapa 4. Barrios</li> </ul>
Elaboración Planes de Contingencia de los 3 servicios	3	100%	La Entidad cuenta con los planes de contingencia
Diseño e implementación de 1 plan y programa de fortalecimiento y modernización del servicio de recolección de RS:	1	200%	<p>Diseño e implementación de 2 plan y programa de fortalecimiento y modernización del servicio de recolección de RS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Programa de Gestión Participativa de los Residuos Sólidos Urbanos.</li> <li>b. Compra de vehículos para el mejoramiento del sistema de recolección.</li> <li>c. Programa de Aseo de Calles PITALITO LIMPIA</li> </ul> <p>Se está ejecutando el convenio marco de cooperación la ESAP se compromete con la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios EMPITALITO E.S.P, acompañar metodológica y técnicamente a los funcionarios de la Entidad, en la elaboración del estudio técnico soporte para la</p>
Capacitar a 2000 usuarios en sensibilización	No de capacitados	990.0%	Capacitación a 19800 usuarios en sensibilización ambiental

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia



E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).



# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

selección de RS en la fuente	capacitados por realizar		selección de Residuos sólidos en la fuente.
Establecer 100 Puntos limpios en la zona urbana del municipio de Pitalito	No de puntos establecidos/ No de puntos por	112.0%	<p>Se han logrado capacitar más del 95% de la población actual del municipio de Pitalito, que en suscriptores de EMPITALITO E.S.P. están representados</p> <p>A- Se han establecido 30 Puntos limpios en la zona urbana del municipio de Pitalito a través de la instalación de canecas metálicas.</p> <p>B. Se han establecido 4 Eco Puntos en la zona urbana del municipio de Pitalito a través de la instalación de módulos de exhibición de separación de residuos sólidos ubicados en sitios públicos de gran afluencia</p> <p>C. Se han establecido 3 Puntos limpios en la zona urbana del municipio de Pitalito a través del mejoramiento, limpieza, rehabilitación y pintura de murales en sitios críticos de disposición de basuras</p> <p>D. Instalación de 100 canecas plásticas en los postes del barrio centro del Municipio de Pitalito.</p> <p>E. Instalación de 45 vallas de prohibición de disposición de residuos sólidos.</p> <p>F. Realización de 4 Jornadas de Limpia Barrial.</p>

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

rotondas del Municipio de Pitalito  
J. Instalación de 15 Pasacalles Publicitarios

## 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Gracias a las gestiones realizadas y al apoyo dado a los ejecutores del contrato de los planes maestros de acueducto y alcantarillado en la actualidad se tiene el Estudio ya terminado y radicado en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio MVCT, para su aprobación.

Si bien es cierto que la Empresa no cuenta con la Elaboración del Catastro de Redes de Acueducto y Alcantarillado, la Unidad Operativa de EMPITALITO ESP, realiza la proyección de las obras prioritarias del sector de acueducto y alcantarillado mediante inspecciones técnicas de verificación del estado actual de la infraestructura de los sistemas.

La Unidad Operativa realiza actividades para mantener la continuidad del servicio, y mejorar día a día la calidad de agua para el consumo de los habitantes del Municipio, reflejado en una IRCA 0.29, que en calificación de acuerdo al Decreto 2115/2007, (0-5) sin Riesgo.

Durante el 2015, la entidad reforzó el personal de cortes y suspensiones, generando un aumento considerable en la eficiencia del recaudo de los 3 servicios que presta la Empresa.

Se viene cumpliendo con las metas propuestas en el plan de desarrollo debido a que muchas de los proyectos sobrepasaron los índices establecidos.

Se cumplieron con las metas propuestas en el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de acueducto y alcantarillado con la limpieza de sumideros, pozos de inspección en tuberías de alcantarillado.

En el 2015 se realizaron importantes trabajos en la infraestructura de la Planta de Tratamiento de Agua Potable.

La Unidad Operativa ha cumplido con los normales mantenimientos a la bocatoma y la Planta de tratamiento de Agua Potable.

La entidad ha cumplido a la Superintendencia de Servicios Públicos actualizando los planes de contingencia de los 3 servicios.

## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

La implementación de los Procesos y procedimientos

Contratar personal calificado en competencias laborales como lo exige la norma para las empresas de servicios públicos.

8. FECHA: Enero de 2015

9 FIRMA:

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8



OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA

Jefe de Control Interno

empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

--	--

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO-EMPITALITO	<b>2. DEPENDENCIA</b>	FINANCIERA
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
Realizar acciones y actividades relacionadas con el manejo, organización, verificación, custodia y trámite de recursos económicos propios de la empresa, aplicando rigurosamente los procedimientos y la normatividad existente.			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULT</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DE</b>
Identificar, recibir y organizar los recursos económicos que ingresan a la		100%	Las actividades de Identificación, Clasificación y Registro y Ajuste, cumplen en alto grado c
Realizar diariamente las conciliaciones de caja y bancos.	No de conciliaciones	100%	Se cumple en alto grado

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Clasificar apropiadamente las operaciones de la entidad, según su naturaleza, teniendo en cuenta el Plan Único de Cuentas PUC, que expida la Contaduría General de la	Clasificación de las cuentas	100%	La contabilidad de la empresa se lleva de acuerdo a lo exigido por la contaduría pública
Realizar la contabilización por centro de costos	Contabilización por centro de costos	20%	Con la implementación del software integrado se pretende empezar llevar la contabilidad por centro de costos

#### 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

De acuerdo a la Resolución 357 de 2008, la Contaduría General estableció el procedimiento de Control Interno Contable, siendo esta normatividad la base para la evaluación de estos indicadores.

La realización de conciliaciones ha facilitado la detección de inconsistencias en la parametrización del sistema, sin embargo es necesario realizarlas de manera más oportuna con el fin de lograr ajustar las diferencias dentro del mismo mes en que se generan.

La contabilización de los hechos económicos se clasifica de acuerdo a la dinámica establecida para cada cuenta contable según el PUC actualizado y determinado por la Contaduría General de la Nación y la Superintendencia de Servicios Públicos.

Trabajo de equipo de las dependencia de contabilidad, presupuesto y tesorería, lo que ha hecho que los procesos se agilicen y se lleven registros estandarizados.

#### 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- Desarrollar, consolidar y parametrizar la contabilidad a normas NIIF

8. FECHA: Enero de 2015

9 FIRMA:

OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA  
Jefe de Control Interno

1. ENTIDAD:	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO	2. DEPENDENCIA A EVALUAR:	ALMACÉN
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:			







empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Realizar el control del ingreso, salida, custodia y manejo de elementos y bienes del almacén y realizar los registros correspondientes a los movimientos.

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1 INDICADOR	5.2 RESULTADO (%)	5.3 ANÁLISIS DE RESULTADO
Planear las compras de tal manera que permitan cumplir con las actividades administrativas y asistenciales.	Elaboración y ejecución del plan de	100%	Plan de compras elaborado y ejecutado
Realización del inventario anual y actualización de los	100% inventario realizado y con responsables	100%	El conteo físico de inventarios se realizó en un 100% y se actualizaron los responsables del mismo.
Presentar de manera oportuna a su superior jerárquico los informes que le sean solicitados.	No de informes pedidos / No de informes	100%	Se vienen presentando de manera oportuna y periódica los informes que son
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA</b>			
La entidad cuenta con el plan de compras, el cual recopila el listado de elementos e insumos necesarios para el buen funcionamiento de la Entidad.			
En el mes de enero del año 2015, se realizó inventario completo de todos los bienes de la Empresa determinando su estado, ubicación y responsables.			
<b>7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>			
Se hace necesario someter a Comité para hacer efectiva la resolución de baja de bienes y descongestionar las bodegas de la Entidad, con todos los elementos que se encuentran dañados dentro de las bodegas tales como computadores, teléfonos, tubería rota, entre otros.			
<b>8. FECHA:</b> Enero de 2015	<b>9 FIRMA:</b>		
	<b>OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA</b> Jefe de Control Interno		

*iGeneramos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





**empitalito**

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO EMPITALITO	<b>2. DEPENDENCIA A</b>	FACTURACIÓN
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
Facturar las actividades y procedimientos realizados a cada usuario en EMPITALITO ESP. Tomando en cuenta las tarifas determinadas, aprobadas y publicadas.			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DE RESULTADO</b>
Realizar la facturación mensual de los servicios prestados por la empresa	Facturación de los servicios	100 %	Se realizó la facturación de los servicios a todos los usuarios de la entidad de acuerdo a las tarifas aprobadas.
Ingresar los pagos realizados por los usuarios	No colillas recibidas/No de colillas ingresadas	100 %	Se realizó el ingreso del 100% de las colillas recibidas por parte de la oficina de tesorería para ser
Tramitar los registro de novedad recibidos por la oficina de PQR	No registros de Novedad Recibidos/No Registro de Novedad tramitados	100 %	Se tramitaron todos los registros de novedad entregados por parte de la oficina de PQR para el arreglo de facturas en relación a los reclamos de los usuarios
Presentar de manera oportuna a su superior jerárquico los informes que le sean solicitados.	No de informes pedidos / No de informes entregados	100	Se vienen presentando de manera oportuna y periódica los informes que son

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

Entregar de manera oportuna los listados de usuarios para suspensión y corte. Así mismo de los informes de usuario morosos para	No listados solicitados / No de	100	Se realiza entrega de los listados e informes de forma oportuna y efectiva
Disminuir el número de facturas devueltas y arreglarlas al día siguiente.	Tiempo en días desde la solicitud de corrección de la factura por parte de facturación principal y la fecha de entrega de la factura corregida	100	El tiempo promedio que transcurre entre la entrega para corrección de una factura y la corrección de esta

#### 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

En el año 2015, La entidad disminuyó considerablemente la devolución por todo concepto de la facturación, por inconsistencias atribuibles tanto al área administrativa (Facturación) como operativa, notándose una mejoría representativa en este periodo. Se venían presentando las causas de re facturación por el proceso de toma de lecturas pero se viene implementando y trabajando de manera conjunta con dependencias como PQR, cortes y suspensiones, lecturas, facturación, cobro coactivo entre otras, realizando una depuración al máximo de la crítica lo que ha permitido se disminuya al máximo las refacturaciones.

Se disminuyó el tiempo en que transcurre en resolver al usuario un PQR, de 5 días a 2 días y medio, máximo 3 días se demora el personal en dar solución a la solicitud.

Se constató que las dependencias que intervienen en el proceso, realiza comités Técnicos periódicos con el personal, para solucionar los inconvenientes presentados en los meses donde más se presentan PQR

#### 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

*¡Generamos calidad de vida!*



Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).





# empitalito

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito E.S.P

N.I.T 800.089.312-8

- Continuar con el trabajo de equipo de las dependencias que intervienen en el proceso debido a que si se realiza un buen trabajo en la pre facturación, facturación y pos facturación podemos evitar PQR's las cuales afecta a la empresa.
- Continuar con el instrumento de seguimiento implementado en facturación sobre la entrega de la facturación corregida (control previo).
- Se hace necesario se documente cada uno de los procesos que se están implementado, y esto debido a gran parte por la implementación del software integrado GCI por tal motivo se hace necesarios la actualización del manual de funciones y del manual de procesos y procedimientos.

**8. FECHA:** Enero 2015

**9 FIRMA:**

**OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA**  
Jefe de Control Interno

*iGeneramos calidad de vida!*

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia

E - mail [contactoempitalito@gmail.com](mailto:contactoempitalito@gmail.com).