



**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 2016**



**OSCAR FERNANDO BARRERA**  
Jefe de Control Interno

**Pitalito Huila, Febrero de 2017**

*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.OBJETIVOALCANCE 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 CuantitativaValoración 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 AUSTERIDAD 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).



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 2016

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 2016, la cual a través de las evaluaciones realizadas al Seguimiento 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

*¡Generamos calidad de vida!*





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 pudieran 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 asocio 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 y Decreto 943 del 2014 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 2016. 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!*





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!*



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

### 2.1. Tabulación de la Encuesta

#### Relación con el entorno

¿Los directivos desarrollan y mantienen alianzas, trabajo en red o relaciones estratégicas con grupos de valor como ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, empresas privadas u otras organizaciones públicas?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

Página 1 de 1

#### Priorización

¿Los directivos identifican y priorizan los aspectos de mayor relevancia para el logro de los resultados?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Los directivos fijan su atención en las prioridades identificadas y enfocan a la organización en la consecución de los resultados?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

Página 1 de 1

#### Administración del riesgo

¿Los directivos definen y monitorean los lineamientos para la administración de los riesgos que amenazan el cumplimiento de los objetivos de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

#### Comunicación

¿Los directivos comunican los objetivos de la organización a su equipo de trabajo, los resultados que se van logrando en el desarrollo de su gestión y realimentan su labor?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

*¡Generamos calidad de vida!*



**Identificación grupos de valor**

Con respecto a las características socioculturales, geográficas, económicas o tecnológicas de los grupos de valor, la organización:

	No	Está en proceso de construcción	Si, y cuenta con las evidencias
Recopila y documenta la información	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analiza la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Utiliza la información para definir sus planes, proyectos o programas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Actualiza la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

**Definición de objetivos**

¿Los objetivos de largo plazo de la organización orientan la definición de los objetivos de mediano y corto plazo?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La organización analiza su contexto interno y externo para identificar su capacidad institucional y definir las estrategias necesarias para lograr los objetivos esperados?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Los objetivos definidos en la planeación representan un reto para la organización y le exigen fortalecer su capacidad institucional?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

**Toma de decisiones basada en evidencia**

Las decisiones en el ejercicio de planeación se toman con base en:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Resultados de las auditorias internas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Resultados de las auditorias externas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La evaluación y retroalimentación ciudadana realizada en las actividades de rendición de cuentas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Resultados del análisis de capacidad de institucional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Resultados de la evaluación de la gestión de riesgos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resultados de la evaluación de la gestión financiera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Medición del desempeño en periodos anteriores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medición de la satisfacción de grupos de valor en periodos anteriores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revisión de mejores prácticas en materia de gestión y desempeño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diagnóstico construido con su grupo de valor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*iGeneramos calidad de vida!*



**Estructura organizacional**

¿La estructura organizacional permite atender el propósito fundamental y el logro de los objetivos de la entidad?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Las áreas o unidades (y los empleos asignados a ellas) son suficientes para cumplir los objetivos de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

**Procesos**

Los procesos de la organización (de apoyo y de generación de productos y servicios) se diseñan con base:

	No	Está en proceso de construcción	Si, y cuenta con las evidencias
Su propósito fundamental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Las necesidades de los grupos de valor	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿La documentación de los procesos de la organización facilita el trabajo de los servidores?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿El flujo de datos e información entre los procesos es permanente y facilita el cumplimiento de los objetivos de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

Los procedimientos y actividades de los procesos:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Son sencillos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Son los mínimos necesarios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se desarrollan en el menor tiempo posible?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿La operación de los procesos ha permitido la reducción de los tiempos en la generación de bienes y en la prestación de los servicios de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

*¡Generamos calidad de vida!*



**Alianzas institucionales**

La organización identifica las necesidades de alianzas:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Público-privadas (APP)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<b>Con otras organizaciones públicas del mismo nivel de gobierno</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<b>Con otras organizaciones públicas de otros niveles de gobierno</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Con organizaciones de la sociedad civil</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿La Organización monitorea y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas establecidas?

- a  No
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿Las alianzas establecidas han mejorado los resultados de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

**Participación ciudadana**

¿Existen los canales de difusión adecuados a las necesidades de cada grupo de interés y permiten conocer de manera fácil, dinámica, interactiva y oportuna los espacios y mecanismos de los que dispone la organización para una participación ciudadana activa?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Los resultados de las consultas a la ciudadanía son utilizados por la organización para la planeación, evaluación y mejora de la gestión y el desempeño?

- a  No
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿La organización desarrolla actividades y espacios de participación ciudadana para implementar programas o proyectos basados en la acción colectiva y la colaboración?

- a  No
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿La organización cuenta con canales diversos e idóneos para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La organización promueve los mecanismos necesarios para que la información que divulgan en su proceso de rendición de cuentas sea clara, oportuna, relevante, confiable y de fácil acceso para toda la ciudadanía?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

*¡Generamos calidad de vida!*



¿La organización incorpora a las veedurías ciudadanas o a grupos de ciudadanos como aliados para hacer control social y evaluar su gestión?

a  No  
b  Está en proceso de incorporación  
c  Sí, y cuenta con las evidencias

¿Para la organización, la rendición de cuentas no es un acto aislado y esporádico sino algo continuo y sistemático, que permite ajustar los planes, programas o proyectos?

a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

¿Los grupos de valor de la organización participan en la formulación de los planes, proyectos o programas?

a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

**Servicio al ciudadano y trámites**

El tiempo que toma la organización para dar respuesta a los trámites requeridos por los ciudadanos ¿es el menor posible?

a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

El tiempo que toma la organización para dar respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos, ¿es el menor posible?

a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

El costo de los trámites para los ciudadanos ¿es el mínimo posible?

a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

La organización ha ampliado y consolidado diferentes canales de atención para que cualquier ciudadano pueda acceder de manera fácil y ágil a la:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Solicitud de trámites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Presentación de peticiones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

¿La organización promueve el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su realización por medios electrónicos?

a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

¿La organización ofrece a los ciudadanos un horario de atención flexible para la realización de trámites?

a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

¿Los espacios físicos de la organización son accesibles para personas en condición de discapacidad?

a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

Los pasos y requisitos para la realización de los trámites por parte de los ciudadanos:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Son sencillos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Son los mínimos necesarios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

*¡Generamos calidad de vida!*



Los pasos requeridos para la presentación de peticiones ¿son sencillos?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La organización garantiza la asignación de un único número de radicado para las peticiones presentadas por los ciudadanos?

- a  No
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿La organización cuenta con mecanismos que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus trámites y peticiones en forma fácil y oportuna?

- a  No
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿La organización comparte su información y bases de datos con otras organizaciones para utilizarla de manera uniforme y eficiente y así simplificar al ciudadano la realización de los trámites que hacen parte de una cadena?

- a  No
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿Los servidores públicos ofrecen un servicio amable y cálido a los ciudadanos, dando respuesta efectiva a sus requerimientos?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Se puede decir que los grupos de valor, en general, tienen una percepción favorable de la imagen y buen nombre de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo

¿Se puede decir que los grupos de valor, en general, tienen una percepción favorable de la imagen y buen nombre de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Página 1 de 1

¿El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha sido una herramienta efectiva en su organización para evitar que se presenten actos de corrupción?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

## Confiabilidad del presupuesto

Página 1 de 1

¿En qué medida el gasto agregado ejecutado estuvo acorde con el gasto presupuestado aprobado?

- a  No se realiza esta comparación
- b  0% - 29%
- c  30% - 49%
- d  50% - 89%
- e  90% - 100%

¿En qué medida los ingresos efectivos estuvieron acordes con los ingresos originalmente presupuestados?

- a  No se realiza esta comparación
- b  0% - 29%
- c  30% - 49%
- d  50% - 89%
- e  90% - 100%

*iGeneramos calidad de vida!*



**Gestión de activos y pasivos**

La organización prioriza sus proyectos de inversión teniendo en cuenta:

	No se realiza esta evaluación	No	Si, y cuenta con las evidencias
Su contribución a las metas institucionales y a la resolución de las necesidades de sus grupos de valor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Prioridades de gobierno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

La información sobre los avances físicos y financieros de los proyectos de inversión ¿soportan decisiones que permitan mejorar su ejecución?

- a  No se realiza esta evaluación  
b  No  
c  Si, y cuenta con las evidencias

¿La organización realiza evaluaciones de impacto de sus proyectos de inversión?

- a  No  
b  Está en proceso de construcción  
c  Si, y cuenta con las evidencias

**Estrategia fiscal y presupuestación basadas en política**

Las propuestas de política de gasto incluidas en las estimaciones del presupuesto de mediano plazo ¿están articuladas con los planes estratégicos?

- a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

¿Las asignaciones presupuestales son definidas con base en los resultados de ejercicios anteriores y en la eficacia de los planes, proyectos o programas?

- a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

¿La ejecución del gasto permitió cumplir con las metas y resultados esperados de la organización?

- a  No se realiza esta evaluación  
b  No  
c  Si, y cuenta con las evidencias

**Previsibilidad y control de la ejecución presupuestaria**

En qué medida los compromisos de gastos y su ejecución estuvieron acordes con:

	No se realiza esta comparación	0% - 29%	30% - 49%	50% - 89%	90% - 100%
Las apropiaciones presupuestales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El Plan Anual Mensualizado de Caja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

¿El Plan Anual de Adquisiciones se utiliza como una herramienta para focalizar y priorizar los recursos que se utilizan para las compras?

- a  No tiene conocimiento  
b  Totalmente en desacuerdo  
c  En desacuerdo  
d  De acuerdo  
e  Totalmente de acuerdo

**Contabilidad y presentación de informes**

Los estados financieros de la organización:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Le proporcionan información suficiente para tener un panorama real de su gestión financiera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le permiten orientar su gestión y desempeño hacia la consecución de los resultados planeados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

¿La organización cuenta con un plan de acción para asumir la convergencia hacia las normas contables internacionales NIIF, acorde con las orientaciones del Gobierno Nacional?

- a  No  
b  Está en proceso de construcción  
c  Si, y cuenta con las evidencias

*¡Generamos calidad de vida!*



**Gestión de bienes y servicios**

Página 1 de 1

¿Se asegura un uso eficiente, austero y sostenible de las instalaciones y los bienes de la organización acorde con las necesidades de los servidores?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

Las acciones implementadas para optimizar el consumo de bienes y servicios, la gestión de residuos, el reciclaje y ahorro de agua y energía ¿han sido suficientes y efectivos?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

Los servicios de apoyo administrativo, comúnmente conocidos como "gestión administrativa" ¿se prestan de manera oportuna y eficiente?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La organización cuenta con bienes suficientes para cumplir con eficiencia y eficacia sus planes, proyectos o programas?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿El uso y mantenimiento de las instalaciones y de los bienes, contribuyen a mejorar la gestión y los resultados de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

**Defensa jurídica**

Página 1 de 1

¿La defensa jurídica le ha permitido a la organización defender sus derechos e intereses en los procesos judiciales en los que es parte, a través de intervenciones oportunas y pertinentes?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La defensa jurídica de la organización le ha permitido reducir la responsabilidad patrimonial?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

*¡Generamos calidad de vida!*



**Calidad de la evaluación**

Página 1 de 1

¿Los indicadores suministran información suficiente que le permite a la dirección de la organización tener un panorama real del estado de su gestión y su desempeño?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

Con base en la información suministrada por los indicadores ¿la dirección de la organización orienta su gestión y desempeño hacia la consecución de los resultados planeados?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

**Resultados**

Página 1 de 1

¿La organización obtuvo los resultados establecidos en su planeación con los atributos de calidad y cantidad esperados?

- a  No se realiza esta evaluación
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿Los resultados de la organización resolvieron las necesidades de los grupos de valor?

- a  No se realiza esta evaluación
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿Los grupos de valor perciben que sus necesidades y problemas realmente fueron resueltas por la organización?

- a  No se realiza esta evaluación
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

Para lograr los resultados esperados ¿la organización minimizó sus costos haciendo uso óptimo de sus recursos?

- a  No se realiza esta evaluación
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

**Código de integridad**

Página 1 de 1

¿La organización cuenta con instrumentos que documentan las acciones mínimas que debe realizar el servidor público para materializar los valores del código de ética?

- a  No
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

Durante los últimos doce meses, se ha presentado alguna de las siguientes situaciones en su organización:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Solicitar o recibir dinero, favores o regalos, a cambio de evitar, agilizar o demorar trámites y/o servicios.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se negó el acceso a la información pública.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uso indebido de bienes o activos públicos.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Favoritismo en la contratación de proveedores.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*¡Generamos calidad de vida!*



### Conflicto de intereses

¿Existen procedimientos para que los servidores puedan manifestar un eventual conflicto de interés y resolver consultas o dilemas éticos que se puedan presentar?

- a  No
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿La confianza de la ciudadanía en la organización se ha visto afectada por casos de conflictos de interés?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

### Canales de prevención y denuncia

¿La organización cuenta con un equipo encargado de promover el cumplimiento de los valores y principios institucionales y de proveer información respecto a las conductas que conllevan a faltas disciplinarias ?

- a  No
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿Los canales definidos por la organización para la denuncia y seguimiento de posibles actos que atentan contra su integridad y buena imagen, son funcionales?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

### Enaltecimiento del servicio público

¿La organización ha implementado estrategias pedagógicas y comunicativas para reforzar el significado que tiene para los servidores el ejercicio de la función pública y su responsabilidad con la sociedad?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

*¡Generamos calidad de vida!*



### Desarrollo personal y profesional del equipo de trabajo

Página 1 de 1

¿Los directivos de la organización inspiran a los equipos de trabajo a que adopten los valores institucionales y se comprometan con el logro de los resultados?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Los directivos promueven y mantienen un ambiente de confianza y respeto mutuo con su equipo de trabajo?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Los directivos de la organización tienen la habilidad de dirigir y aconsejar a los servidores del equipo de trabajo, para anticipar y gestionar los problemas y dificultades en el desempeño de sus labores?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Los directivos demuestran capacidad de observación, análisis, escucha activa y una verdadera política de puertas abiertas?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

### Orientación a resultados

Página 1 de 1

¿Los directivos demuestran un compromiso hacia la mejora continua y la innovación orientado a cumplir los objetivos propuestos?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Los directivos utilizan los recursos disponibles de una manera óptima para alcanzar los resultados y objetivos propuestos?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

### Toma de decisiones

Página 1 de 1

¿Los directivos eligen en el momento oportuno, la mejor alternativa para alcanzar los resultados propuestos?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿En situaciones de alta complejidad e incertidumbre, los directivos toman decisiones acertadas y mantienen un ambiente de confianza y respeto mutuo con su equipo de trabajo?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

*¡Generamos calidad de vida!*



**Delegación**

Página 1 de 1

¿Los directivos asignan equitativamente las tareas teniendo en cuenta las competencias de los integrantes de su equipo de trabajo?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿Los directivos diferencian las tareas que pueden delegar y asumen directamente aquellas que son específicas de su rol como directivo?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

**Planeación del talento humano**

Página 1 de 1

¿La previsión de las necesidades de personal permiten a la organización desarrollar satisfactoriamente los planes, proyectos o programas establecidos?

- a  No se realiza plan de previsión
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

**Selección basada en el mérito y las competencias**

Página 1 de 1

Los perfiles de los empleos:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Consideran los aspectos claves para su buen desempeño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permiten seleccionar el personal idóneo acorde con sus competencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Los servidores de la organización han sido seleccionados bajo el criterio de mérito, acorde con la norma que les aplica?

- a  No tiene conocimiento de la norma
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

**Desarrollo de habilidades y conocimientos**

Página 1 de 1

¿La inversión en formación y capacitación, de acuerdo con los Planes Institucionales de Capacitación-PIC, se realiza con base en necesidades priorizadas y se dirige a programas que las resuelvan?

- a  No se realiza PIC
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿En el desempeño de los servidores se evidencia la aplicación de las habilidades y conocimientos adquiridos a través de los procesos de formación y capacitación, para el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la organización?

- a  No se realizan evaluaciones del desempeño
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

**Participación de los servidores**

Página 1 de 1

¿La organización promueve y mantiene la participación de sus servidores en la evaluación de la gestión (estratégica y operativa) para la identificación de oportunidades de mejora y el aporte de ideas innovadoras?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

*iGeneramos calidad de vida!*



### Gestión del Rendimiento

Página 1 de 1

¿Los compromisos acordados con los servidores están orientados a cumplir con las prioridades y los objetivos de la organización?

- a  No se realizan evaluaciones del desempeño
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿A partir del seguimiento y evaluación de los compromisos de los servidores, se toman las medidas necesarias para mejorar su rendimiento tendiente al logro de los resultados de la organización?

- a  No se realizan planes de mejoramiento individual
- b  No
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿El rendimiento de los servidores ha mejorado a partir de las medidas implementadas para tal fin?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

### Calidad de vida laboral y bienestar

Página 1 de 1

¿Las acciones implementadas por la organización en relación con la seguridad y salud en el trabajo de los servidores previenen la materialización de los riesgos Laborales?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La organización desarrolla prácticas que permitan conciliar la vida laboral y la vida personal?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

### Retiro

Página 1 de 1

¿La organización cuenta con mecanismos de transferencia de conocimiento de los servidores que se desvinculan a quienes continúan vinculados?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La organización reconoce la trayectoria laboral y manifiesta su agradecimiento por el servicio prestado a las personas que se desvinculan?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La organización brinda apoyo emocional a las personas que se desvinculan por cumplimiento de requisitos para la pensión, por reestructuración o por finalización del nombramiento en provisionalidad, de manera que les facilite enfrentar el cambio?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

### Felicidad

Página 1 de 1

¿Qué tan feliz se siente trabajando en su entidad?

- a  Prefiere no contestar
- b  Muy poco feliz
- c  Poco feliz
- d  Feliz
- e  Muy feliz

*¡Generamos calidad de vida!*



**Identificación de riesgos**

Para identificar los riesgos institucionales, los líderes de los procesos tienen en cuenta:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Resultados de las auditorías internas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resultados de las auditorías externas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Resultados de las actividades de rendición de cuentas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Resultados del análisis de capacidad de institucional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resultados de la evaluación de la gestión de riesgos en periodos anteriores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Resultados de la evaluación de la gestión financiera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Medición del desempeño institucional en periodos anteriores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medición de la satisfacción de grupos de valor en periodos anteriores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revisión de mejores prácticas en materia de gestión y desempeño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Evaluación de riesgos**

Para evaluar los riesgos institucionales, los líderes de los procesos utilizan:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Herramientas de análisis de probabilidad de ocurrencia de los riesgos, adaptadas a la realidad organizacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herramientas de análisis del impacto de los riesgos, adaptadas a la realidad organizacional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Valoración de riesgos**

Para valorar los riesgos institucionales, los líderes de los procesos:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Priorizan los riesgos de acuerdo con la política institucional de administración de riesgos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Definen las acciones para controlar los riesgos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evalúa la efectividad de los controles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Identifican el riesgo residual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿ Los líderes de los procesos monitorean la aplicación y la efectividad de los controles diseñados?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

*iGeneramos calidad de vida!*



**Roles**

¿La organización ha designado un servidor o equipo de trabajo responsable de asegurar una gestión efectiva de los riesgos?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La organización se asegura de que los riesgos son monitoreados en relación con la política de administración del riesgo?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

**Monitoreo**

Producto del monitoreo de la implementación de los controles se genera información sobre:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La incidencia de los riesgos en el logro de los objetivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
La apropiada valoración del riesgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Necesidades de creación, eliminación o modificaciones a los mismos para mejorar su funcionamiento .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alertas tempranas que permiten prevenir la materialización de los riesgos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riesgos emergentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Claridad y oportunidad**

Los informes de la auditoría interna:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Presentan una estructura y lenguaje sencillo y fácil de entender?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Permiten la toma de decisiones oportunas para prevenir situaciones de riesgo para cumplir los objetivos propuestos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Están disponibles para la consulta ciudadana y de los grupos de valor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Evalúan la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana diseñados por la entidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

*¡Generamos calidad de vida!*



**Efectividad**

Página 1 de 1

¿La auditoría interna proporciona a la alta dirección un aseguramiento de la efectividad de la gestión del riesgo en la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

**Identificación y compilación de conocimiento**

Página 1 de 1

El conocimiento de los servidores de la organización adquirido a través de su experiencia es:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Identificado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Analizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clasificado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documentado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Difundido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Página 1 de 1

**Transferencia de conocimiento**

¿La transferencia del conocimiento garantiza que quien ejecuta una actividad conoce su propósito y contribución al cumplimiento de los objetivos de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

Página 1 de 1

**Aprendizaje**

Con base en el conocimiento y habilidad adquiridos a través de la experiencia, la organización:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Realiza un análisis de sus aciertos y los potencializa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realiza un análisis de sus desaciertos y los corrige	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Página 1 de 1

**Mejoramiento**

¿El aprendizaje se ha utilizado de manera efectiva en beneficio de la gestión y del logro de los resultados de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

*¡Generamos calidad de vida!*



**Calidad de la información y la comunicación**

Actualmente la transparencia y el acceso a la información pública tiene utilidad para mejorar:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La democracia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La participación ciudadana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La rendición de cuentas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Prevenir la corrupción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La gestión pública	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

¿La comunicación logra que los mensajes transmitidos lleguen con precisión a todos los receptores?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La comunicación en la organización se caracteriza por ser oportuna para la toma de decisiones?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

**Gestión Documental**

¿La gestión de documentos permite evidenciar las actuaciones, funciones legales, administrativas y técnicas de la organización?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La toma de decisiones por parte de la Alta Dirección se fundamenta en evidencias documentadas?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

La gestión documental permite a la organización:

	No tiene conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Identificar los documentos indispensables para la gestión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantizar el orden y la trazabilidad de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantizar la disposición y fácil acceso a la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantizar la seguridad de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantizar la confidencialidad de la información de carácter reservado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

*¡Generamos calidad de vida!*



¿La gestión de documentos permite a la organización contar con información útil y oportuna para la generación de valor?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

¿La información documentada sobre la organización da cuenta de su historia y evolución a través del tiempo?

- a  No tiene conocimiento
- b  Totalmente en desacuerdo
- c  En desacuerdo
- d  De acuerdo
- e  Totalmente de acuerdo

### Requerimientos Generales

Página 1 de 3

¿Los directivos establecen objetivos desafiantes y realistas para la organización, coherentes con las necesidades de los grupos de valor?

- a  Totalmente en desacuerdo
- b  En desacuerdo
- c  De acuerdo
- d  Totalmente de acuerdo

¿La organización cuenta con mecanismos formales que permitan identificar a los grupos de valor y sus necesidades?

- a  No cuenta con un mecanismo
- b  Está en proceso de construcción
- c  Si, y cuenta con las evidencias

¿Los documentos relacionados con los valores y principios éticos fueron elaborados mediante el diálogo y la participación de los directivos y demás servidores?

- a  Totalmente en desacuerdo
- b  En desacuerdo
- c  De acuerdo
- d  Totalmente de acuerdo

¿Las prácticas internas reales en materia de valores y principios generan un clima de confianza adecuado para el cumplimiento del propósito fundamental y el logro de sus resultados?

- a  Totalmente en desacuerdo
- b  En desacuerdo
- c  De acuerdo
- d  Totalmente de acuerdo

*¡Generamos calidad de vida!*



La comunicación de la organización se caracteriza por permitir el flujo de información en doble vía entre:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Diferentes niveles jerárquicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Diferentes áreas o procesos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La organización, sus grupos de valor y sus grupos de interés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Las acciones implementadas para promover y mantener la calidad de vida laboral, motivan a los servidores a comprometerse con el logro de los objetivos de la organización?

- a  Totalmente en desacuerdo  
b  En desacuerdo  
c  De acuerdo  
d  Totalmente de acuerdo

¿Los directivos promueven y mantienen un diálogo permanente con sus equipos de trabajo, y toman en cuenta sus opiniones y sugerencias para la toma de decisiones?

- a  Totalmente en desacuerdo  
b  En desacuerdo  
c  De acuerdo  
d  Totalmente de acuerdo

La información necesaria para la operación de la organización:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Es actualizada continuamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Es confiable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Es clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Es objetiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Es de fácil consulta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Es útil para la toma de decisiones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Está organizada y en lo posible sistematizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

La organización mejora sus procesos y procedimientos en respuesta a:

	No	Está en proceso de construcción	Si, y cuenta con las evidencias
Sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Los resultados de la gestión y desempeño institucional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Requisitos legales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Necesidades y prioridades en la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Análisis de costo-beneficio de los procesos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

*¡Generamos calidad de vida!*

Los indicadores que la organización utiliza para hacer seguimiento y evaluación de su gestión:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Son comprensibles para todo tipo de usuarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Describen las situaciones que se pretenden medir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Son estimados periódicamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pueden ser consultados de manera oportuna por servidores y ciudadanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son insumos para la toma de decisiones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Son revisados y mejorados continuamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

¿Los planes, proyectos o programas de la organización permiten cumplir con el objeto para el cual fue creada?

- a  Totalmente en desacuerdo  
b  En desacuerdo  
c  De acuerdo  
d  Totalmente de acuerdo

¿Los planes, proyectos o programas de la organización contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo/de Gobierno?

- a  Totalmente en desacuerdo  
b  En desacuerdo  
c  De acuerdo  
d  Totalmente de acuerdo

¿Los planes, proyectos o programas de la organización cuentan con recursos presupuestados (independientemente de su fuente)?

- a  No  
b  Parcialmente, y cuenta con evidencias  
c  Si, y cuenta con las evidencias

¿Los niveles jerárquicos de la organización permiten fluidez en la comunicación (horizontal y vertical) y agilidad en la toma de decisiones?

- a  Totalmente en desacuerdo  
b  En desacuerdo  
c  De acuerdo  
d  Totalmente de acuerdo

¿Las áreas o unidades (y los empleos asignados a ellas) tienen claramente asignadas sus responsabilidades frente al cumplimiento de los objetivos de la organización?

- a  Totalmente en desacuerdo  
b  En desacuerdo  
c  De acuerdo  
d  Totalmente de acuerdo

La estructura organizacional:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Es adaptable a las contingencias que se puedan presentar en la ejecución de la planeación institucional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilita el desarrollo de proyectos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Es coherente con los procesos y procedimientos de la organización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

*¡Generamos calidad de vida!*



¿Los hallazgos identificados en las auditorías internas reflejan la realidad de los procesos auditados?

- a  Totalmente en desacuerdo
- b  En desacuerdo
- c  De acuerdo
- d  Totalmente de acuerdo

¿Las recomendaciones que se realizan en las auditorías internas a través de sus informes son aplicadas para mejorar los procesos?

- a  Totalmente en desacuerdo
- b  En desacuerdo
- c  De acuerdo
- d  Totalmente de acuerdo

¿La aplicación de las recomendaciones de las auditorías internas ha contribuido a mejorar los procesos?

- a  Totalmente en desacuerdo
- b  En desacuerdo
- c  De acuerdo
- d  Totalmente de acuerdo

¿La Entidad cuenta con un equipo MECI (o equipo MECI- calidad) operando activamente?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad cuenta con una Alta Dirección comprometida con el Sistema de Control Interno (y/o sistema integrado)?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad ha establecido y tiene clara su misión y visión?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad reconoce su cultura organizacional?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad cuenta con un Comité Interno de Archivo (ó CIDA en Entidades del orden nacional)?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad cuenta con un manual de funciones, competencias y requisitos?

- a  Si
- b  No

*¡Generamos calidad de vida!*



### Requerimientos Generales

¿La Entidad cuenta con un Comité de Coordinación de Control Interno activo?

- a  Sí  
b  No

¿La Entidad cuenta con un plan institucional de capacitación?

- a  Sí  
b  No

¿La Entidad ha creado un programa de bienestar e incentivos?

- a  Sí  
b  No

¿La Entidad ha realizado una caracterización de sus servidores?

- a  Sí  
b  No

Para cuáles de las siguientes categorías la Entidad ha realizado la caracterización de sus servidores

- a  Madres cabeza de familia  
b  Pre pensionados  
c  Discapacidad  
d  Diversidad étnica

¿La Entidad cuenta con programas de inducción y re-inducción?

- a  Sí  
b  No

¿La Entidad conoce y aplica el Régimen de Contabilidad Pública?

- a  Sí  
b  No

Con respecto al plan institucional de capacitación, ¿la Entidad realizó las siguientes fases?

- a  Sensibilización  
b  Formulación de los Proyectos de Aprendizaje  
c  Consolidación del diagnóstico de necesidades  
d  Programación  
e  Ejecución

El plan institucional de capacitación, ¿es revisado de acuerdo a las observaciones de los involucrados?

- a  Siempre  
b  Algunas veces  
c  Rara vez  
d  Nunca

El plan institucional de capacitación, ¿es actualizado según las observaciones analizadas?

- a  Siempre  
b  Algunas veces  
c  Rara vez  
d  Nunca

El plan institucional de capacitación, ¿es divulgado con las modificaciones?

- a  Siempre  
b  Algunas veces  
c  Rara vez  
d  Nunca

Para el diseño y ejecución de los programas de bienestar social la Entidad tuvo en cuenta:

- a  Estudio de las necesidades de los empleados y de sus familias  
b  Lineamientos señalados en las estrategias de desarrollo institucional  
c  Las políticas del Gobierno Nacional

¿Qué tipo de recursos se utilizan para adelantar el Programa de bienestar e incentivos?

- a  Recursos asignados en el presupuesto de la Entidad  
b  Alianzas estratégicas  
c  Aprovechamiento de los recursos internos no financieros (físicos, humanos, tecnológicos)

*¡Generamos calidad de vida!*



¿Qué tipo de recursos se utilizan para adelantar el Programa de bienestar e incentivos?

- a  Recursos asignados en el presupuesto de la Entidad
- b  Alianzas estratégicas
- c  Aprovechamiento de los recursos internos no financieros (físicos, humanos, tecnológicos)
- d  Recursos interinstitucionales
- e  No fue posible ejecutar el programa por falta de recursos

¿La Entidad cuenta con mecanismos para realizar la evaluación de los programas adelantados según el programa de bienestar e incentivos?

- a  Sí
- b  No

¿El programa de bienestar e incentivos es revisado de acuerdo a las observaciones de los involucrados?

- a  Siempre
- b  Algunas veces
- c  Rara vez
- d  Nunca

¿El programa de bienestar e incentivos es actualizado según las observaciones analizadas?

- a  Siempre
- b  Algunas veces
- c  Rara vez
- d  Nunca

¿El programa de bienestar e incentivos es divulgado con las modificaciones?

- a  Siempre
- b  Algunas veces
- c  Rara vez
- d  Nunca

### Cultura organizacional

P

La misión institucional es entendida por todos los servidores

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

La visión institucional es entendida por todos los servidores

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

Los objetivos institucionales son entendidos por todos los servidores

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

Cada servidor desde su cargo comprende su aporte a la misión, visión y objetivos institucionales

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

*¡Generamos calidad de vida!*



Los programas de estímulos promueven la eficiencia y productividad de todos los servidores

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

El plan institucional de capacitación permite que se fortalezca el trabajo en equipo

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

Con miras a mejorar la calidad de vida laboral, ¿la Entidad realiza medición de clima laboral?

- a  Se realiza de acuerdo a la normatividad
- b  Se realiza de forma inoportuna
- c  No se realiza

¿Con miras a mejorar la calidad de vida laboral, la Entidad formula y desarrolla programas para preparar a los prepensionados para el retiro del servicio?

- a  Se realiza de acuerdo a la normatividad
- b  No se realiza

¿A partir de la identificación de su cultura organizacional, la Entidad define acciones para consolidación la cultura deseada?

- a  Siempre
- b  No en todos los casos
- c  No se realiza

### Aspectos básicos

Página 1 de 1

¿La Entidad tiene definida una política y un plan de comunicaciones?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad cuenta con un sistema para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad cuenta con canales de comunicación externos (por ejemplo, sitio Web, redes sociales, radio, televisión, entre otros)?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad cuenta con canales de comunicación internos (por ejemplo, Intranet, cartelera, correo electrónico, entre otros)?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad cuenta con un área específica para la atención al ciudadano?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad cuenta con los estados, informes y reportes contables requeridos por la normatividad vigente?

- a  Si
- b  No

¿Cuáles de las siguientes acciones ha realizado el Comité Interno de Archivo o CIDA (en entidades del orden nacional) con relación a la gestión documental?

- a  Aprobar las TRD, TVD, PGD, PINAR y la Política de Gestión Documental
- b  Aprobar eliminaciones documentales
- c  Conceptuar sobre implementación de normas
- d  Llevar el registro de reuniones en actas

*¡Generamos calidad de vida!*



¿La Entidad cuenta con un área específica para la atención al ciudadano?

- a  Sí  
b  No

¿La Entidad cuenta con los estados, informes y reportes contables requeridos por la normatividad vigente?

- a  Sí  
b  No

¿Cuáles de las siguientes acciones ha realizado el Comité Interno de Archivo o CIDA (en entidades del orden nacional) con relación a la gestión documental?

- a  Aprobar las TRD, TVD, PGD, PINAR y la Política de Gestión Documental  
b  Aprobar eliminaciones documentales  
c  Conceptuar sobre implementación de normas  
d  Llevar el registro de reuniones en actas

¿Cómo calificaría los mecanismos para la recepción (registro y número de radicado) de sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas?

- a  Eficiencia alta  
b  Eficiencia media  
c  Eficiencia baja  
d  Ineficientes

¿Cómo calificaría los mecanismos para la clasificación y distribución de las sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas?

- a  Eficiencia alta  
b  Eficiencia media  
c  Eficiencia baja  
d  Ineficientes

¿Cómo calificaría los mecanismos para el seguimiento a la oportuna respuesta y trazabilidad de sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas?

- a  Eficiencia alta  
b  Eficiencia media  
c  Eficiencia baja  
d  Ineficientes

**Información interna**

Página 1 de 1

¿Qué tan eficientes son los mecanismos para recolectar las sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores públicos?

- a  Eficiencia alta  
b  Eficiencia media  
c  Eficiencia baja  
d  Ineficiente

¿Se entregan oportunamente los 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?

- a  Siempre  
b  La mayoría de veces  
c  Pocas veces  
d  Nunca

¿Se garantiza la consistencia de la información financiera que la Entidad debe presentar a los distintos usuarios de la misma?

- a  Siempre  
b  La mayoría de veces  
c  Pocas veces  
d  Nunca

Con respecto al balance general y al estado de la actividad financiera, económica, social y ambiental califique los siguientes aspectos:

	Siempre	No en todos los casos	Rara vez se realiza	No se realiza
Se publican mensualmente en un lugar visible y de fácil acceso a la comunidad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizan un sistema de indicadores para analizar e interpretar la realidad financiera económica, social y ambiental de la Entidad	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son utilizados para cumplir propósitos de gestión	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*¡Generamos calidad de vida!*



**Sistemas de información y comunicación**

¿Qué tan eficiente es el sistema de información al momento de administrar:

	Eficiencia alta	Eficiencia media	Eficiencia baja	Ineficientes
La correspondencia	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los recursos físicos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los recursos humanos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los recursos financieros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los recursos tecnológicos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Comunicación interna**

¿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?

- a  Sí  
b  No

¿Con qué periodicidad se revisa la eficiencia, eficacia y efectividad de la estrategia de comunicación interna (incluyendo política, plan y canales de comunicación)?

- a  Semestralmente  
b  Una vez al año  
c  Cada dos años  
d  No se revisa

¿Las fallas detectadas han permitido realizar mejoras y ajustes a la estrategia de comunicación, para hacerla más eficiente?

- a  Sí  
b  No

**Comunicación externa**

De conformidad con el artículo 9 Ley 1712 de 2014, ¿la Entidad publica y mantiene actualizada en su página Web información relacionada con:

	Todos de manera oportuna	No todos de manera oportuna	Rara vez se publican o rara vez se actualizan	No se publican o no se actualizan
La descripción de su estructura orgánica, funciones, ubicación de sus sedes y horario de atención al público?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Directorio que incluya cargo, correo electrónico y teléfonos del despacho de los funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores, de conformidad con ...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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 auditoría...	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendad...	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*¡Generamos calidad de vida!*



De conformidad con el artículo 11 Ley 1712 de 2014, ¿la Entidad publica y mantiene actualizada en su página Web información relacionada con:

	Todos de manera oportuna	No todos de manera oportuna	Rara vez se publican o rara vez se actualizan	No se publican o no se actualizan
Información correspondiente a los trámites que se pueden realizar en la Entidad, incluyendo: la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requer...	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los informes de gestión, evaluación y auditoría?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informe pormenorizado de Control Interno cada 4 meses (artículo 9 Ley 1474 de 2011)?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para todos los ciudadanos (artículo 76 Ley 1474 de 2011)?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registro de las publicaciones con los documentos publicados?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Medios de comunicación**

Página 1 de 1

¿La Entidad verifica que sus canales de comunicación sean consistentes y que la información que se suministra esté actualizada?

- a  Siempre
- b  La mayoría de veces
- c  Pocas veces
- d  Nunca

¿La Entidad verifica que el área de atención al ciudadano sea de fácil acceso, según lo dispone la Ley 962 de 2005?

- a  Siempre
- b  La mayoría de veces
- c  Pocas veces
- d  Nunca

¿La Entidad garantiza que el área de atención al ciudadano mantenga actualizados todos los servicios que ellos demandan?

- a  Siempre
- b  La mayoría de veces
- c  Pocas veces
- d  Nunca

**Transparencia y rendición de cuentas**

Página 1 de 1

De acuerdo con la Ley 1757 de 2015, ¿su Entidad está obligada a cumplir con el manual de rendición de cuentas?

- a  Si
- b  No

¿La Entidad incluyó la estrategia de rendición de cuentas en el Plan de Acción Anual o plan anticorrupción y de atención al ciudadano?

- a  Si
- b  No

Para el proceso de rendición de cuentas, ¿la Entidad formuló acciones de información (difusión de informes en lenguaje claro sobre avances y resultados de la gestión), diálogo (eventos con ciudadanía) e incentivos (promoción de la cultura de rendición de cuentas)?

- a  Se realizó para Información, Diálogo e Incentivos
- b  Se realizó parcialmente (no para las tres acciones de la estrategia)
- c  No se realizó

¿La Entidad evaluó cada una de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas (información, diálogo e incentivos)?

- a  Se realizó para Información, Diálogo e Incentivos
- b  Se realizó parcialmente (no para las tres acciones de la estrategia)
- c  No se realizó

¿La Entidad realizó audiencia pública u otras acciones de diálogo para la rendición de cuentas a la ciudadanía en el último año?

- a  Si
- b  No

¿Cuántas organizaciones sociales representativas de la comunidad, participaron en acciones de diálogo de rendición de cuentas?

- a  Más de 6
- b  De 3 a 5
- c  1 o 2
- d  Ninguna

*¡Generamos calidad de vida!*



¿La Entidad formuló acciones de mejoramiento como resultado de la estrategia de rendición de cuentas?

- a  Sí  
b  No

¿Cuáles de los siguientes productos de los ejercicios de rendición de cuentas fueron divulgados directamente a la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil?

- a  Observaciones de la ciudadanía frente a la gestión  
b  Memorias de los eventos de diálogo  
c  Acciones de mejoramiento en planeación institucional

**Gestión Documental**

Página 1 de 1

¿La Entidad ha documentado los procesos de gestión documental?

- a  Sí  
b  No

¿La Entidad tiene documentos acumulados sin ninguna organización correspondientes a periodos anteriores con estructuras orgánicas no vigentes?

- a  No  
b  Sí

¿La Entidad cuenta con Tablas de Retención Documental?

- a  Sí  
b  No

¿En sus archivos de gestión tiene inventariada la documentación en el Formato Único de Inventario Documental - FUID?

- a  Más del 90%  
b  Entre 60% y 89%  
c  Entre el 30% y 59%  
d  Menos del 30%  
e  No tiene inventario

¿En su archivo central tiene inventariada la documentación en el Formato Único de Inventario Documental - FUID?

- a  Más del 90%  
b  Entre 60% y 89%  
c  Entre el 30% y 59%  
d  Menos del 30%  
e  No tiene inventario

¿La Entidad ha establecido mecanismos para el riesgo de pérdida de información en soporte físico?

- a  Sí  
b  No

Determine el documento donde es posible evidenciar los procesos relacionados con la gestión documental:

- a  Programa de Gestión Documental (PGD)  
b  Manual de procedimientos (o manual de calidad)

Indique cuáles de los siguientes procesos están debidamente documentados:

- a  Planeación  
b  Producción  
c  Gestión y trámites  
d  Organización  
e  Transferencia  
f  Disposición de documentos  
g  Preservación  
h  Valoración

¿Qué criterio se utiliza para organizar la documentación acumulada sobre estructuras orgánicas no vigentes?

- a  La Tabla de Valoración Documental (TVD)  
b  Inventario en su estado natural del fondo documental acumulado  
c  No se han definido criterios

¿Qué criterio se utiliza para organizar los archivos de gestión de la Entidad?

- a  La TRD actualizada y vigente  
b  Tiene en cuenta la estructura orgánica y las funciones de la dependencia  
c  No se han definido criterios

*¡Generamos calidad de vida!*

¿Qué criterio se ha tenido en cuenta para la transferencia de archivos de gestión al Archivo Central en la Entidad?

- a  Aplicación de TRD o TVD
- b  Espacio insuficiente y se entregó inventariado los archivos
- c  No se han definido criterios

¿Dónde se encuentra documentado el mecanismo para los riesgos de pérdida de información en soporte físico?

- a  Plan de conservación documental
- b  Programa de conservación preventiva
- c  No tiene ningún documento

¿Cuál de las siguientes técnicas aplica la Entidad para preservar la información digital?

- a  Elaboró el Plan de Preservación Digital
- b  Migración
- c  Emulación
- d  Refreshing
- e  Ha realizado backup
- f  Ninguna

## Análisis de información interna y externa

Página 1 de 1

¿Los mecanismos para recolección de información permiten a la Entidad obtener información completa y relevante acerca de sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias?

- a  Es Información pertinente y se aplica para la mejora de los procesos
- b  Es información pertinente pero no se toma en cuenta para la mejora de los procesos
- c  Es información irrelevante
- d  No se recolecta esa información

¿Se obtiene y recoge información completa y relevante acerca de la percepción externa de su gestión?

- a  Es Información pertinente y se aplica para la mejora de los procesos
- b  Es información pertinente pero no se toma en cuenta para la mejora de los procesos
- c  Es información irrelevante
- d  No se recolecta esa información

¿Los mecanismos para recolección de información permiten obtener información completa y relevante acerca de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio?

- a  Es Información pertinente y se aplica para la mejora de los procesos
- b  Es información pertinente pero no se toma en cuenta para la mejora de los procesos
- c  Es información irrelevante
- d  No se recolecta esa información

¿La Entidad obtiene y recoge información completa y relevante acerca de la satisfacción y opinión del usuario y partes interesadas?

- a  Es Información pertinente y se aplica para la mejora de los procesos
- b  Es información pertinente pero no se toma en cuenta para la mejora de los procesos
- c  Es información irrelevante
- d  No se recolecta esa información

¿Con qué frecuencia se analiza la información recolectada con respecto a sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de los usuarios y otras partes interesadas?

- a  De forma sistemática
- b  De forma irregular
- c  Nunca

*¡Generamos calidad de vida!*



¿La Entidad obtiene y recoge información completa y relevante acerca de la satisfacción y opinión del usuario y partes interesadas?

- a  Es información pertinente y se aplica para la mejora de los procesos
- b  Es información pertinente pero no se toma en cuenta para la mejora de los procesos
- c  Es información irrelevante
- d  No se recolecta esa información

¿Con qué frecuencia se analiza la información recolectada con respecto a sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de los usuarios y otras partes interesadas?

- a  De forma sistemática
- b  De forma irregular
- c  Nunca

¿Con qué frecuencia se analiza la información recolectada con respecto a la percepción externa de la gestión de la Entidad?

- a  De forma sistemática
- b  De forma irregular
- c  Nunca

¿Con qué frecuencia se analiza la información recolectada con respecto a las necesidades y prioridades en la prestación del servicio?

- a  De forma sistemática
- b  De forma irregular
- c  Nunca

¿Con qué frecuencia se analiza la información recolectada con respecto a la satisfacción y opinión del cliente y partes interesadas?

- a  De forma sistemática
- b  De forma irregular
- c  Nunca

¿Con qué frecuencia se analiza la información recolectada con respecto a las recomendaciones y sugerencias por parte de los servidores?

- a  De forma sistemática
- b  De forma irregular
- c  Nunca

### Medición del clima laboral y evaluación del desempeño de los servidores

Página 1 de 1

¿Con qué frecuencia se realiza medición del clima laboral?

- a  Cada dos años
- b  Cada tres años
- c  Cada cinco años

¿Con qué frecuencia se realiza evaluación de desempeño (u otros mecanismos de evaluación) a los servidores?

- a  Evaluaciones parciales semestrales y la anual
- b  Anualmente
- c  Solo cuando se presentan necesidades del servicio
- d  No se realiza

¿Con qué frecuencia se realiza seguimiento a los Acuerdos de Gestión suscritos por los Gerentes públicos?

- a  Anualmente, tres meses después de finalizada la vigencia del acuerdo
- b  Semestralmente
- c  No se realiza

La información obtenida a partir de la medición del clima laboral permitió intervenir:

- a  La orientación Organizacional (conocimiento por parte de los servidores de: misión, visión, lineamientos éticos, políticas, procesos, planeación)
- b  Administración del Talento Humano (Percepción de los servidores sobre los procesos organizacionales como: ubicación de cargos, capacitación, bienestar y satisfacción en el trabajo)
- c  Estilo de Dirección (Conocimientos y habilidades gerenciales de los empleados con personas a cargo)
- d  Comunicación e integración (Intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre 2 o más personas)
- e  Trabajo en equipo (Realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente)
- f  Capacidad profesional (conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones, comportamientos de los servidores)
- g  Medio ambiente físico (Iluminación, ventilación, estímulos visuales, aseo, seguridad y mantenimiento locativo)

¿El área de talento humano presentó al jefe de la Entidad informes sobre los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño?

- a  Sí
- b  No

*¡Generamos calidad de vida!*

**Generalidades de procesos y procedimientos**

Página 1 de 1

¿A cuántos de los procesos determinados para la ejecución de las funciones de la Entidad se les ha elaborado caracterizaciones?

- a  A todos
- b  A más de la mitad
- c  A la mitad
- d  A menos de la mitad
- e  A ninguno

¿A cuántos de los procesos determinados para la ejecución de las funciones se les ha identificado y gestionado sus riesgos?

- a  A todos
- b  A más de la mitad
- c  A la mitad
- d  A menos de la mitad
- e  A ninguno

¿A cuántos de los procesos determinados para la ejecución de las funciones se les ha definido procedimientos para su ejecución?

- a  A todos
- b  A más de la mitad
- c  A la mitad
- d  A menos de la mitad
- e  A ninguno

¿A cuántos de los procesos determinados para la ejecución de las funciones se les ha construido indicadores (eficacia, eficiencia o efectividad) acorde con sus características?

- a  A todos
- b  A más de la mitad
- c  A la mitad
- d  A menos de la mitad
- e  A ninguno

**Procesos y procedimientos asociados al tema contable**

Página 1 de 1

Con respecto al proceso contable, determine si están documentadas y actualizadas las políticas contables

- a  Debidamente documentadas y actualizadas
- b  Documentadas pero no debidamente actualizadas
- c  Solamente documentadas
- d  Ni documentadas, ni actualizadas

Determine si están documentados y actualizados los procedimientos contables

- a  Debidamente documentadas y actualizadas
- b  Documentadas pero no debidamente actualizadas
- c  Solamente documentadas
- d  Ni documentadas, ni actualizadas

Determine si está documentada y actualizada la caracterización del proceso contable

- a  Debidamente documentadas y actualizadas
- b  Documentadas pero no debidamente actualizadas
- c  Solamente documentadas
- d  Ni documentadas, ni actualizadas

Para el desarrollo de las diferentes actividades del proceso contable la Entidad:

- a  Ha establecido niveles de autoridad y responsabilidad para su ejecución
- b  Ejecuta la política de depuración contable permanente y de sostenibilidad de la calidad de la información
- c  Ejecuta la política contable mediante la cual las transacciones, hechos y operaciones realizados en cualquier dependencia de la entidad son debidamente informados al área contable

¿La Entidad tiene individualizados en la contabilidad los bienes, derechos y obligaciones?

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

*¡Generamos calidad de vida!*



¿La Entidad realiza periódicamente conciliaciones y cruces de saldos entre las áreas de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería, así como con las demás áreas y/o procesos?

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

¿El procedimiento contable establecido permite determinar la forma como circula la información a través de la Entidad y su efecto en el proceso contable?

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

¿La Entidad tiene identificados los procesos que generan transacciones, hechos y operaciones financieras, constituyéndose en proveedores de información del proceso contable?

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

¿La Entidad tiene identificados los productos de los demás procesos que se constituyen en insumos del proceso contable?

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

¿La Entidad cuenta con los soportes documentales de los registros contables, debidamente organizados y archivados de conformidad con las normas que regulan la materia?

- a  Se cumple en grado muy alto
- b  Se cumple en grado alto
- c  Se cumple en grado medio
- d  Se cumple en grado bajo
- e  No se cumple

### Mapas de procesos

Página 1 de 1

Frente a cambios en los procesos, ¿la Entidad actualiza el mapa de procesos?

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata
- b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos
- c  Analiza los cambios pero no los aplica
- d  No tiene mapa de procesos

Frente a cambios en los procesos, ¿la Entidad socializa a los servidores el mapa de procesos con las modificaciones?

- a  Si
- b  No

### Manual de Operaciones (o también denominado Manual de Procesos y Procedimientos o Manual de Calidad)

Página 1 de 1

¿El manual de operaciones contiene los procesos caracterizados?

- a  Si
- b  No
- c  No cuenta con manual de operaciones

¿El manual de operaciones contiene las políticas de operación institucionales?

- a  Si
- b  No
- c  No cuenta con manual de operaciones

¿El manual de operaciones contiene los procedimientos establecidos para los procesos?

- a  Si
- b  No
- c  No cuenta con manual de operaciones

¿El manual de operaciones contiene el mapa de procesos?

- a  Si
- b  No
- c  No cuenta con manual de operaciones

¿El manual de operaciones contiene los roles y las responsabilidades de las personas con procesos a cargo?

- a  Si
- b  No
- c  No cuenta con manual de operaciones

¿El manual de operaciones contiene los indicadores de los procesos?

- a  Si
- b  No
- c  No cuenta con manual de operaciones

*¡Generamos calidad de vida!*



¿El manual de operaciones contiene el mapa de riesgos?

- a  Si  
b  No  
c  No cuenta con manual de operaciones

¿El manual de operaciones contiene la estructura organizacional de la entidad (organigrama)?

- a  Si  
b  No  
c  No cuenta con manual de operaciones

¿La Entidad actualiza el manual de operaciones frente a cambios en los procesos?

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata  
b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos  
c  Analiza los cambios pero no los aplica

¿La Entidad actualiza el manual de operaciones frente a cambios en los mapas de riesgos de los procesos?:

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata  
b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos  
c  Analiza los cambios pero no los aplica

¿La Entidad actualiza el manual de operaciones frente a cambios en los procedimientos establecidos para los procesos?

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata  
b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos  
c  Analiza los cambios pero no los aplica

¿La Entidad actualiza el manual de operaciones frente a cambios en el mapa de procesos?

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata  
b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos  
c  Analiza los cambios pero no los aplica

¿La Entidad actualiza el manual de operaciones frente a cambios en el mapa de procesos?

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata  
b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos  
c  Analiza los cambios pero no los aplica

¿La Entidad actualiza el manual de operaciones frente a cambios en los roles y las responsabilidades de las personas con procesos a cargo?

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata  
b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos  
c  Analiza los cambios pero no los aplica

¿La Entidad actualiza el manual de operaciones frente a cambios en los indicadores de los procesos?

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata  
b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos  
c  Analiza los cambios pero no los aplica

¿La Entidad actualiza el manual de operaciones frente a cambios en las políticas de operación institucionales?

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata  
b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos  
c  Analiza los cambios pero no los aplica

¿La Entidad actualiza el manual de operaciones frente a cambios en la estructura organizacional?

- a  Analiza los cambios y los aplica de manera inmediata  
b  Analiza los cambios pero tarda en aplicarlos  
c  Analiza los cambios pero no los aplica

El manual de operaciones es:

- a  De fácil acceso para todos los servidores de la Entidad  
b  Utilizado como herramienta de consulta  
c  Es utilizado para los procesos de inducción a nuevos servidores  
d  Divulgado entre los interesados de forma permanente

*¡Generamos calidad de vida!*



**Planes, programas y proyectos**

Página 1 de 1

Para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos, la Entidad, ¿ha diseñado un cronograma?

- a  Sí  
b  No

Para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos, la Entidad, ¿ha definido metas?

- a  Sí  
b  No

Para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos, la Entidad, ¿ha delegado responsabilidades?

- a  Sí  
b  No

Para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos, la Entidad, ¿ha definido acciones de seguimiento a la planeación?

- a  Sí  
b  No

Para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos, la Entidad, ¿ha construido indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para medir y evaluar el avance en la gestión?

- a  Sí  
b  No

Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos, ¿la Entidad revisa y analiza los cronogramas establecidos?

- a  De forma sistemática  
b  De forma irregular  
c  Nunca

Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos, ¿la Entidad revisa y analiza el estado del cumplimiento de las metas?

- a  De forma sistemática  
b  De forma irregular  
c  Nunca

Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos, ¿los responsables revisan y analizan la ejecución presupuestal?

- a  De forma sistemática  
b  De forma irregular  
c  Nunca

Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos, ¿la Entidad analiza la coherencia entre el cumplimiento de las metas y el ejercicio financiero?

- a  De forma sistemática  
b  De forma irregular  
c  Nunca

Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos, ¿la Entidad realiza un seguimiento periódico a todos los aspectos incluidos en la planeación?

- a  De forma sistemática  
b  De forma irregular  
c  Nunca

Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos, ¿la Entidad revisa que se alimenten y analicen los indicadores de avance a la gestión?

- a  De forma sistemática  
b  De forma irregular  
c  Nunca

Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos, ¿la Entidad analiza los resultados de los indicadores de gestión comparándolos con las metas establecidas en la planeación?

- a  De forma sistemática  
b  De forma irregular  
c  Nunca

Para el seguimiento a los planes, programas y proyectos, ¿se analizan las brechas entre lo planeado y lo ejecutado?

- a  De forma sistemática  
b  De forma irregular  
c  Nunca

*¡Generamos calidad de vida!*



**Política de administración del riesgo**

Página 1 de 1

La Política de administración del riesgo, ¿la formuló el Representante Legal y el equipo Directivo de la Entidad en el marco del Comité de Coordinación de Control Interno?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

La Política de administración del riesgo, ¿está basada en los planes estratégicos de la Entidad?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

La Política de administración del riesgo, ¿está basada en los objetivos institucionales?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

La Política de administración del riesgo, ¿establece su objetivo y alcance?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

La Política de administración del riesgo, ¿determina los niveles de aceptación o tolerancia al riesgo?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

¿En la Política de administración del riesgo se fijan los niveles para calificar la probabilidad y el impacto en los procesos?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

La Política de administración del riesgo, ¿determina los niveles de aceptación o tolerancia al riesgo?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

¿En la Política de administración del riesgo se fijan los niveles para calificar la probabilidad y el impacto en los procesos?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

¿En la Política de administración del riesgo se determinan los responsables del monitoreo y seguimiento a los mapas de riesgos?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

¿En la Política de administración del riesgo se establece la periodicidad del seguimiento, de acuerdo a los niveles de riesgo residual?

- a  Si
- b  No
- c  No se ha establecido Política

¿Para cuál (es) de los siguientes contextos, la Entidad ha identificado factores que pueden afectar negativamente el cumplimiento de sus objetivos?

- a  Económico
- b  Político
- c  Social
- d  Contable y financiero
- e  Tecnológico
- f  Legal
- g  Infraestructura
- h  Recurso humano
- i  Procesos
- j  Tecnología implementada
- k  Comunicación interna y externa
- l  Posibles actos de corrupción

*¡Generamos calidad de vida!*



**Identificación de riesgos**

Página 1 de 1

¿Para la identificación del riesgo se consideraron los objetivos estratégicos?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

¿Para la identificación del riesgo se consideraron los factores de riesgo prioritarios o principales para la Entidad?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

¿Para la identificación del riesgo se consideraron los objetivos de los procesos?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

¿Para la identificación del riesgo se consideró el alcance de los procesos?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

¿Para la identificación del riesgo se consideraron las causas posibles asociadas a los factores priorizados por la Entidad?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

¿Para la identificación del riesgo se consideraron los factores de riesgo prioritarios o principales para la Entidad?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

¿Para la identificación del riesgo se consideraron los objetivos de los procesos?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

¿Para la identificación del riesgo se consideró el alcance de los procesos?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

¿Para la identificación del riesgo se consideraron las causas posibles asociadas a los factores priorizados por la Entidad?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

¿Para la identificación del riesgo se consideró la posibilidad de ocurrencia y el impacto de las eventualidades indentificadas?

- a  En todos los casos
- b  En más de la mitad de los casos
- c  En menos de la mitad de los casos
- d  En ningún caso

*¡Generamos calidad de vida!*



### Análisis de riesgo

Página 1 de 1

Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿a cuántos de estos procesos se les ha analizado de manera completa su probabilidad de ocurrencia? (aplicando la tabla de probabilidad sugerida en la Guía Función Pública)

- a  A todos los procesos
- b  A más de la mitad de los procesos
- c  A menos de la mitad de los procesos
- d  A ninguno de los procesos

Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿a cuántos de estos procesos se les ha analizado de manera completa su efecto o impacto? (aplicando la tabla de impactos sugerida en la Guía Función Pública)

- a  A todos los procesos
- b  A más de la mitad de los procesos
- c  A menos de la mitad de los procesos
- d  A ninguno de los procesos

Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿a cuántos de estos procesos se les ha establecido su zona de riesgo inherente? (aplicando la matriz de calificación sugerida en la Guía Función Pública)

- a  A todos los procesos
- b  A más de la mitad de los procesos
- c  A menos de la mitad de los procesos
- d  A ninguno de los procesos

### Valoración de riesgos

Página 1 de 1

Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿a cuántos de estos procesos se les ha establecido controles para evitar la materialización de los riesgos?

- a  A todos los procesos
- b  A más de la mitad de los procesos
- c  A menos de la mitad de los procesos
- d  A ninguno de los procesos

Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿a cuántos de estos procesos se les ha establecido un responsable y una periodicidad para la aplicación y seguimiento a los controles?

- a  A todos los procesos
- b  A más de la mitad de los procesos
- c  A menos de la mitad de los procesos
- d  A ninguno de los procesos

Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿a cuántos de estos procesos se les ha construido indicadores para medir la efectividad de sus controles?

- a  A todos los procesos
- b  A más de la mitad de los procesos
- c  A menos de la mitad de los procesos
- d  A ninguno de los procesos

Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿a cuántos de estos procesos se les ha construido un mapa de riesgos?

- a  A todos los procesos
- b  A más de la mitad de los procesos
- c  A menos de la mitad de los procesos
- d  A ninguno de los procesos

Con respecto a la aplicación y seguimiento a los controles, ¿con qué frecuencia se realizan contrastes de información para determinar su fiabilidad?

- a  Siempre
- b  Algunas veces
- c  Rara vez
- d  Nunca

*¡Generamos calidad de vida!*



Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿a cuántos de estos procesos se les ha construido indicadores para medir la efectividad de sus controles?

- a  A todos los procesos
- b  A más de la mitad de los procesos
- c  A menos de la mitad de los procesos
- d  A ninguno de los procesos

Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, ¿a cuántos de estos procesos se les ha construido un mapa de riesgos?

- a  A todos los procesos
- b  A más de la mitad de los procesos
- c  A menos de la mitad de los procesos
- d  A ninguno de los procesos

Con respecto a la aplicación y seguimiento a los controles, ¿con qué frecuencia se realizan contrastes de información para determinar su fiabilidad?

- a  Siempre
- b  Algunas veces
- c  Rara vez
- d  Nunca

Con respecto a la aplicación y seguimiento a los controles, ¿con qué frecuencia se analiza la evidencia acorde con las actividades llevadas a cabo?

- a  Siempre
- b  Algunas veces
- c  Rara vez
- d  Nunca

Con respecto a la aplicación y seguimiento a los controles, ¿con qué frecuencia se revisan y ajustan los controles a partir de los análisis obtenidos?

- a  Siempre
- b  Algunas veces
- c  Rara vez
- d  Nunca

### Mapa de riesgos por proceso

Página 1 de 1

Frente a cambios en los factores de riesgo, ¿los mapas de riesgos son actualizados?

- a  Todos de manera oportuna
- b  No todos de manera oportuna
- c  Rara vez se realiza
- d  No se hace

Frente a cambios en los factores de riesgo, ¿los mapas de riesgos son divulgados una vez que han sido actualizados?

- a  Todos de manera oportuna
- b  No todos de manera oportuna
- c  Rara vez se realiza
- d  No se hace

### Mapa de riesgo institucional

Página 1 de 1

El mapa de riesgos institucional, ¿contiene todos los riesgos de mayor impacto para la Entidad?

- a  Si
- b  No
- c  No tiene mapa de riesgos institucional

El mapa de riesgos institucional, ¿contiene todos los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción?

- a  Si
- b  No
- c  No tiene mapa de riesgos institucional

¿Se realiza monitoreo o seguimiento de acuerdo con la periodicidad establecida en la política de administración del riesgo?

- a  Si
- b  No
- c  No tiene mapa de riesgos institucional

El mapa de riesgos institucional, ¿se actualiza de acuerdo a los resultados del monitoreo o seguimiento realizado?

- a  Si
- b  No
- c  No tiene mapa de riesgos institucional

El mapa de riesgos institucional, ¿se divulga oportunamente cuando se ha actualizado?

- a  Si
- b  No
- c  No tiene mapa de riesgos institucional

*¡Generamos calidad de vida!*



**Auditorías internas**

Página 1 de 1

Dentro de la vigencia que está siendo evaluada ¿la Entidad definió un Programa Anual de Auditorías?

- a  SI
- b  Se definió pero no fue aprobado
- c  No

El Programa Anual de Auditorías:

- a  Identifica metas y objetivos estratégicos para la evaluación del Sistema de Control Interno
- b  Incluye todas las actividades que realiza la Oficina de Control Interno, adicionales a las auditorías internas para la vigencia
- c  Define el objetivo y alcance alineado con la planeación estratégica de la Entidad
- d  Define un universo de auditoría y realiza una priorización de los procesos a auditar
- e  Cumple con las fechas de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (de acuerdo a la Ley 1474 de 2011)?

Para la priorización de las auditorías se analiza:

- a  El nivel de riesgo inherente de los procesos o proyectos
- b  Los resultados de auditorías previas (tanto de la Oficina de Control Interno como de los organismos de control)
- c  Las solicitudes de la Alta Dirección de la Entidad
- d  La fecha de la última auditoría realizada por parte de la Oficina de Control Interno

Determine el estado de la ejecución del Programa Anual de Auditorías. ?

- a  Se ejecutó de acuerdo a lo previsto y se logró una ejecución entre 100% y 90% de lo planeado
- b  No se ejecutó en su totalidad pero se avanzó en ello, entre un 60% y 89% de lo planeado
- c  La ejecución fue inferior al 60% de lo planeado

Por medio de las auditorías internas, ¿la Entidad pudo verificar el diseño y aplicación de los controles asociados a los procesos?

- a  De la mayoría de los procesos
- b  De algunos procesos

Por medio de las auditorías internas, ¿la Entidad verificó la efectividad de los controles frente a la materialización de los riesgos (si han sido efectivos para evitar su materialización)?

- a  De la mayoría de los procesos
- b  De algunos procesos

El Programa Anual de Auditorías:

- a  Identifica metas y objetivos estratégicos para la evaluación del Sistema de Control Interno
- b  Incluye todas las actividades que realiza la Oficina de Control Interno, adicionales a las auditorías internas para la vigencia
- c  Define el objetivo y alcance alineado con la planeación estratégica de la Entidad
- d  Define un universo de auditoría y realiza una priorización de los procesos a auditar
- e  Cumple con las fechas de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (de acuerdo a la Ley 1474 de 2011)?

Para la priorización de las auditorías se analiza:

- a  El nivel de riesgo inherente de los procesos o proyectos
- b  Los resultados de auditorías previas (tanto de la Oficina de Control Interno como de los organismos de control)
- c  Las solicitudes de la Alta Dirección de la Entidad
- d  La fecha de la última auditoría realizada por parte de la Oficina de Control Interno

Determine el estado de la ejecución del Programa Anual de Auditorías. ?

- a  Se ejecutó de acuerdo a lo previsto y se logró una ejecución entre 100% y 90% de lo planeado
- b  No se ejecutó en su totalidad pero se avanzó en ello, entre un 60% y 89% de lo planeado
- c  La ejecución fue inferior al 60% de lo planeado

Por medio de las auditorías internas, ¿la Entidad pudo verificar el diseño y aplicación de los controles asociados a los procesos?

- a  De la mayoría de los procesos
- b  De algunos procesos

Por medio de las auditorías internas, ¿la Entidad verificó la efectividad de los controles frente a la materialización de los riesgos (si han sido efectivos para evitar su materialización)?

- a  De la mayoría de los procesos
- b  De algunos procesos

Por medio de las auditorías internas, ¿la Entidad pudo realizar seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos (incluyendo el seguimiento a los riesgos de corrupción)?

- a  De la mayoría de los procesos
- b  De algunos procesos

*¡Generamos calidad de vida!*



**Planes de mejoramiento**

¿La Entidad cuenta con un Plan de Mejoramiento Institucional?

- a  Sí  
b  No

¿El Plan de Mejoramiento Institucional ha contribuido al cumplimiento de los objetivos, a partir de las acciones de mejora establecidas en este?

- a  En todos los procesos  
b  En algunos procesos  
c  No ha sido eficaz  
d  No contiene acciones de mejora

¿El Plan de Mejoramiento Institucional ha contribuido a mejorar el desempeño de la Entidad, a partir de las acciones de mejora establecidas en este?

- a  En todos los procesos  
b  En algunos procesos  
c  No ha sido eficaz  
d  No contiene acciones de mejora

¿El Plan de Mejoramiento Institucional ha sido eficaz para resolver los hallazgos encontrados por los organismos de control?

- a  En todos los procesos  
b  En algunos procesos  
c  No ha sido eficaz  
d  No contiene estrategias para resolver los hallazgos

¿La Entidad ha definido un Plan de Mejoramiento por Procesos?

- a  Sí  
b  No

El Plan de Mejoramiento por Procesos contiene:

- a  Acciones que responden a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno  
b  Acciones que permiten mejorar la ejecución de los procesos  
c  Mecanismos de contingencia en caso de presentarse fallas en algún nivel de desarrollo de los procesos

¿El Plan de Mejoramiento Institucional ha contribuido a mejorar el desempeño de la Entidad, a partir de las acciones de mejora establecidas en este?

- a  En todos los procesos  
b  En algunos procesos  
c  No ha sido eficaz  
d  No contiene acciones de mejora

¿El Plan de Mejoramiento Institucional ha sido eficaz para resolver los hallazgos encontrados por los organismos de control?

- a  En todos los procesos  
b  En algunos procesos  
c  No ha sido eficaz  
d  No contiene estrategias para resolver los hallazgos

¿La Entidad ha definido un Plan de Mejoramiento por Procesos?

- a  Sí  
b  No

El Plan de Mejoramiento por Procesos contiene:

- a  Acciones que responden a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno  
b  Acciones que permiten mejorar la ejecución de los procesos  
c  Mecanismos de contingencia en caso de presentarse fallas en algún nivel de desarrollo de los procesos

¿El Plan de Mejoramiento por Procesos ha sido eficaz para mantener enfocada la gestión de la Entidad hacia el cumplimiento de los objetivos del proceso?

- a  En todos los procesos  
b  En algunos procesos  
c  No ha sido eficaz

¿El Plan de Mejoramiento por Procesos ha sido eficaz para superar las fallas que se presentan en el desarrollo de los procesos?

- a  En todos los procesos  
b  En algunos procesos  
c  No ha sido eficaz

*¡Generamos calidad de vida!*



**Plan de mejoramiento individual**

Página 1 de 1

¿Los Planes de Mejoramiento Individual se encuentran establecidos?

- a  Sí  
b  No

¿De acuerdo a qué criterios se establecieron los Planes de Mejoramiento Individual?

- a  Evaluaciones de Desempeño de los funcionarios  
b  Otros mecanismos de evaluación del desempeño  
c  De acuerdo al diagnóstico de necesidades de capacitación realizada por parte del proceso de talento humano

¿Cada cuánto se hace seguimiento a los Planes de Mejoramiento Individual?

- a  Entre 1 y 6 meses  
b  Cada seis meses  
c  Cada año  
d  No hace seguimiento

¿Los Planes de Mejoramiento Individual han sido eficaces para la mejora continua de los servidores?

- a  En todos los casos  
b  En algunos casos  
c  No ha sido eficaz

¿Los Planes de Mejoramiento Individual han sido eficaces para hacerle seguimiento al desarrollo de las acciones de mejoramiento individual?

- a  En todos los casos  
b  En algunos casos  
c  No ha sido eficaz

¿Se efectúa oportunamente el cierre integral de la información producida en todas las áreas o dependencias que generan hechos económicos?

- a  Siempre  
b  Normalmente  
c  Ocasionalmente  
d  Nunca

¿Se han identificado los riesgos asociados al proceso contable?

- a  Sí  
b  No  
c  No tiene mapa de riesgo relacionado con el tema

¿Se administran los riesgos identificados al proceso contable?

- a  Sí  
b  No  
c  No tiene mapa de riesgo relacionado con el tema

¿La Entidad cuenta con una instancia asesora que permite gestionar los riesgos de índole contable?

- a  Existe y opera en forma eficiente  
b  Existe pero opera en forma deficiente  
c  No existe

De acuerdo a los seguimientos realizados a los mapas de riesgo por proceso, se ha evidenciado materialización de riesgos en:

- a  En todos los procesos  
b  En más de la mitad de los procesos  
c  En la mitad de los procesos  
d  En menos de la mitad de los procesos  
e  En ninguno

De los riesgos materializados, determine su carácter o categoría

- a  Legal  
b  Contable y financiero  
c  Tecnológico  
d  Recurso humano  
e  Operativo o de Infraestructura  
f  Comunicación interna y externa  
g  Posibles actos de corrupción

*¡Generamos calidad de vida!*



De los riesgos materializados alguno de ellos tuvo alcance:

- a  Administrativa
- b  Disciplinario
- c  Penal
- d  Fiscal

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 2016

- a  Entre el 90%-100%
- b  Entre 80% - 89%
- c  Entre 70% - 79%
- d  Entre 60% - 69%
- e  Inferior al 60%

Determine el estado de la ejecución presupuestal en la vigencia 2016

- a  Entre el 90%-100%
- b  Entre 80% - 89%
- c  Entre 70% - 79%
- d  Entre 60% - 69%
- e  Inferior al 60%

Sobre el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia anterior, la Entidad:

- a  Lo elaboró e hizo modificaciones
- b  Lo elaboró pero no hizo modificaciones
- c  No lo elaboró

Relacione a continuación en términos de fortalezas y debilidades el estado general del Sistema de Control Interno en su entidad:

Fortalezas	
• Se presenta un alto grado de compromiso por parte 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.	

### Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Página 1 de 1

El SGC de la Entidad:

- a  Se encuentra en proceso de alistamiento institucional (diagnóstico y planeación) para ser implementado
- b  Se encuentra implementado y se mejora continuamente

### Alcance, Política y Objetivos del SGC

Página 1 de 1

Frente a la política de calidad determine:

- a  Fue construida a partir del análisis de los objetivos estratégicos de la Entidad
- b  Fue construida a partir del análisis de los requisitos de los usuarios
- c  Fue construida por la Alta Dirección de la Entidad
- d  Fue el marco para de referencia para establecer los objetivos de calidad
- e  Fue comunicada a todos los Servidores
- f  Es revisada continuamente

Frente a los objetivos del SGC determine:

- a  Se establecieron a partir de la política de calidad
- b  Tienen asociadas metas verificables
- c  Fueron comunicados a todos los Servidores
- d  Son revisados continuamente

*¡Generamos calidad de vida!*

### Usuario, Ciudadano o Cliente

Determine los mecanismos para la recolección de información de necesidades y expectativas de los usuarios:

- a  Encuestas en sitio Web
- b  Encuestas presenciales
- c  Llamadas telefónicas
- d  Buzones de sugerencias
- e  Medios virtuales (Chat, Blog, Foros Virtuales, Redes Sociales)
- f  No cuenta con mecanismos para la recolección de información de necesidades y expectativas de los usuarios

Teniendo en cuenta la caracterización de usuarios y la información recolectada de necesidades y expectativas la Entidad:

- a  Ha logrado establecer los requisitos del usuario frente a los productos y/o servicios
- b  Ha documentado dichos requisitos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- c  No se ha utilizado la información para establecer los requisitos del usuario

Los resultados que arrojan los análisis de la medición de satisfacción del cliente o la opinión del cliente impulsan a la Entidad a:

- a  Realizar ajustes a los requisitos del SGC
- b  Determinar acciones para mejorar la prestación del servicio
- c  Destinar los recursos necesarios para mejorar la prestación del servicio
- d  No se toma ninguna acción

### Procesos y Procedimientos

Para la definición de los procesos se tuvo en cuenta como insumo los requisitos relacionados con:

- a  El cliente
- b  Legales
- c  Implícitos (inherentes al servicio o uso del producto)
- d  De la entidad
- e  No se tienen definidos los requisitos

El diseño y gestión de los procesos de la entidad se caracteriza por considerar:

- a  Los objetivos de la entidad
- b  Los atributos definidos para los productos o servicios de la organización
- c  El conocimiento de las personas que participan en cada uno de ellos
- d  La información que sobre los productos o servicios suministran los grupos de valor
- e  La medición de su eficacia y eficiencia
- f  El monitoreo permanente de sus controles

Frente a la estructura de procesos es posible afirmar que:

- a  Se constituyen en una herramienta que facilita la operación de la Entidad
- b  Su estructura actual responde a las actividades que realmente se realizan en la Entidad
- c  Garantizan la gestión del conocimiento
- d  Son utilizados para los procesos de inducción a nuevos servidores
- e  Su estructura es esencialmente documental

La revisión y ajustes a los procesos y procedimientos ha permitido:

- a  Reorientar la gestión de la organización hacia el logro de los resultados propuestos
- b  Agilizar y optimizar el funcionamiento de la organización

Cuando se presentan sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía, ¿la Entidad revisa y ajusta inmediatamente los aspectos involucrados (procesos, procedimientos, políticas, instrumentos, entre otros)?

- a  Siempre (revisa y ajusta)
- b  Casi siempre (revisa pero el ajuste tarda en implementarse)
- c  A veces (revisa pero no siempre se hacen ajustes)
- d  Casi nunca (revisa pero no se hacen ajustes)
- e  Nunca (no revisa)

*¡Generamos calidad de vida!*



Cuando se presentan desviaciones en los resultados de la gestión, ¿la Entidad analiza sus causas y toma acciones de manera inmediata?

- a  Siempre (analiza y toma las acciones correspondientes)
- b  Casi siempre (analiza pero las acciones tardan en implementarse)
- c  A veces (analiza pero no siempre se toman acciones)
- d  Casi nunca (analiza pero no se toman acciones)
- e  Nunca (no analiza)

Cuando se presentan cambios en las necesidades y prioridades en la prestación del servicio, ¿la Entidad revisa y ajusta procesos inmediatamente?

- a  Siempre (revisa y ajusta)
- b  Casi siempre (revisa pero el ajuste tarda en implementarse)
- c  A veces (revisa pero no siempre se hacen ajustes)
- d  Casi nunca (revisa pero no se hacen ajustes)
- e  Nunca (no revisa)

Cuando se presentan recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores, la Entidad analiza la información y ajusta los aspectos involucrados inmediatamente?

- a  Siempre (analiza y hace los ajustes de los aspectos)
- b  Casi siempre (analiza pero el ajuste tarda en implementarse)
- c  A veces (analiza pero no siempre se hacen ajustes)
- d  Casi nunca (analiza pero no se hacen ajustes)
- e  Nunca (no analiza)

De acuerdo a la validación de capacidad y consistencia realizada a los indicadores de gestión, ¿la Entidad revisa y ajusta inmediatamente su diseño?

- a  Siempre (revisa y ajusta)
- b  Casi siempre (revisa pero el ajuste tarda en implementarse)
- c  A veces (revisa pero no siempre se hacen ajustes)
- d  Casi nunca (revisa pero no se hacen ajustes)
- e  Nunca (no revisa)

¿La Entidad realizó el seguimiento a los controles establecidos en el mapa de riesgos?

- a  Si
- b  No

Cuando se presentan cambios en las necesidades y prioridades en la prestación del servicio, ¿la Entidad revisa y ajusta procesos inmediatamente?

- a  Siempre (revisa y ajusta)
- b  Casi siempre (revisa pero el ajuste tarda en implementarse)
- c  A veces (revisa pero no siempre se hacen ajustes)
- d  Casi nunca (revisa pero no se hacen ajustes)
- e  Nunca (no revisa)

Cuando se presentan recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores, la Entidad analiza la información y ajusta los aspectos involucrados inmediatamente?

- a  Siempre (analiza y hace los ajustes de los aspectos)
- b  Casi siempre (analiza pero el ajuste tarda en implementarse)
- c  A veces (analiza pero no siempre se hacen ajustes)
- d  Casi nunca (analiza pero no se hacen ajustes)
- e  Nunca (no analiza)

De acuerdo a la validación de capacidad y consistencia realizada a los indicadores de gestión, ¿la Entidad revisa y ajusta inmediatamente su diseño?

- a  Siempre (revisa y ajusta)
- b  Casi siempre (revisa pero el ajuste tarda en implementarse)
- c  A veces (revisa pero no siempre se hacen ajustes)
- d  Casi nunca (revisa pero no se hacen ajustes)
- e  Nunca (no revisa)

¿La Entidad realizó el seguimiento a los controles establecidos en el mapa de riesgos?

- a  Si
- b  No

Para los riesgos identificados que se materializaron en la vigencia anterior, la Entidad:

- a  Realizó un análisis de causas de la situación presentada
- b  Revisó los controles y los ajustó
- c  Actualizó el mapa de riesgos
- d  No se materializaron riesgos

*¡Generamos calidad de vida!*

**Productos y/o Servicios**

Página 1 de 1

Cuando se presentan novedades en los requisitos legales, del Cliente, ¿la Entidad o el Sistema de Gestión de la Calidad valida los productos y/o servicios e implementa mejoras inmediatamente?

- a  Siempre (valida e implementa mejoras)
- b  Casi siempre (valida pero las mejoras tardan en implementarse)
- c  A veces (valida pero no siempre implementa mejoras)
- d  Casi nunca (valida pero no implementa mejoras)
- e  Nunca (no valida)

¿Qué tipo de actividades ha definido la Entidad para evitar productos y/o servicios no acordes con los requisitos del Sistema (producto no conforme)?

- a  Actividades de seguimiento o monitoreo
- b  Actividades de Inspección
- c  Documentación donde se evidencian los puntos de control de los procesos (procedimientos, listas de chequeo, manuales, entre otros).
- d  Se cuenta con un procedimiento que considera los elementos de las opciones a), b) y c)
- e  No se cuentan con ningún mecanismo o actividad

Con respecto a los mecanismos para evitar productos y/o servicios no conformes, ¿la Entidad aplica el mecanismo establecido y hace las correcciones inmediatamente?

- a  Siempre (aplica el mecanismo y corrige)
- b  Casi siempre (aplica el mecanismo pero la corrección tarda en implementarse)
- c  A veces (aplica el mecanismo pero no siempre corrige)
- d  Casi nunca (aplica el mecanismo pero no corrige)
- e  Nunca (no aplica el mecanismo)

A través de los mecanismos de evaluación de la satisfacción del usuario, éste ha manifestado haber recibido producto(s) o servicio(s) no conforme(s)?

- a  Si
- b  No

En una escala de 0 a 100, indique el nivel de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y/u otros procedimientos administrativos prestados por la Entidad a través de:

- a  Medios electrónicos
- b  Medio presencial
- c  No realizó medición de satisfacción

Cuando se presentan novedades en los requisitos legales, del Cliente, ¿la Entidad o el Sistema de Gestión de la Calidad valida los productos y/o servicios e implementa mejoras inmediatamente?

- a  Siempre (valida e implementa mejoras)
- b  Casi siempre (valida pero las mejoras tardan en implementarse)
- c  A veces (valida pero no siempre implementa mejoras)
- d  Casi nunca (valida pero no implementa mejoras)
- e  Nunca (no valida)

¿Qué tipo de actividades ha definido la Entidad para evitar productos y/o servicios no acordes con los requisitos del Sistema (producto no conforme)?

- a  Actividades de seguimiento o monitoreo
- b  Actividades de Inspección
- c  Documentación donde se evidencian los puntos de control de los procesos (procedimientos, listas de chequeo, manuales, entre otros).
- d  Se cuenta con un procedimiento que considera los elementos de las opciones a), b) y c)
- e  No se cuentan con ningún mecanismo o actividad

Con respecto a los mecanismos para evitar productos y/o servicios no conformes, ¿la Entidad aplica el mecanismo establecido y hace las correcciones inmediatamente?

- a  Siempre (aplica el mecanismo y corrige)
- b  Casi siempre (aplica el mecanismo pero la corrección tarda en implementarse)
- c  A veces (aplica el mecanismo pero no siempre corrige)
- d  Casi nunca (aplica el mecanismo pero no corrige)
- e  Nunca (no aplica el mecanismo)

A través de los mecanismos de evaluación de la satisfacción del usuario, éste ha manifestado haber recibido producto(s) o servicio(s) no conforme(s)?

- a  Si
- b  No

En una escala de 0 a 100, indique el nivel de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y/u otros procedimientos administrativos prestados por la Entidad a través de:

- a  Medios electrónicos
- b  Medio presencial
- c  No realizó medición de satisfacción

*¡Generamos calidad de vida!*



### Integración de los Sistemas

Página 1 de 1

Determine los sistemas que la Entidad tiene integrados:

- a  Sistema de Gestión de la Calidad
- b  Sistema de Control Interno
- c  Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- d  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- e  Sistema de Gestión Ambiental
- f  Ninguno

De los anteriores sistemas susceptibles de ser certificados por parte de un organismo certificador externo, sobre cuál cuenta la Entidad con la respectiva certificación:

- a  Sistema de Gestión de la Calidad
- b  Sistema de Control Interno (Entidades que han certificado la actividad de auditoría interna)
- c  Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- d  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- e  Sistema de Gestión Ambiental

Contar con la certificación de alguno de los anteriores sistemas le ha permitido mejorar la prestación de los servicios a los usuarios?

- a  Sí
- b  No

Cuáles son las principales razones que considera para sustentar su respuesta anterior (Sí):

- a  La mejora en los resultados sobre la evaluación de satisfacción de los usuarios
- b  La mejora en los resultados de los indicadores de gestión de la Entidad
- c  La disminución de los porcentajes de quejas, reclamos y denuncias
- d  La percepción positiva que tienen los servidores respecto de la utilidad del sistema

Cuáles son las principales razones que considera para sustentar su respuesta anterior (No):

- a  La certificación obtenida no responde a la realidad de la Entidad en cuanto a la prestación de servicios a los usuarios
- b  Existe una brecha negativa entre los servicios que presta la Entidad y la satisfacción de los usuarios
- c  Los servidores de la Entidad no han tomado conciencia sobre la calidad que debe estar implícita en su trabajo diario
- d  Los resultados de la gestión de la Entidad no son coherentes
- e  La imagen de la Entidad no es positiva frente a los usuarios

### Integración de los Sistemas

Página 1 de 1

Determine los sistemas que la Entidad tiene integrados:

- a  Sistema de Gestión de la Calidad
- b  Sistema de Control Interno
- c  Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- d  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- e  Sistema de Gestión Ambiental
- f  Ninguno

De los anteriores sistemas susceptibles de ser certificados por parte de un organismo certificador externo, sobre cuál cuenta la Entidad con la respectiva certificación:

- a  Sistema de Gestión de la Calidad
- b  Sistema de Control Interno (Entidades que han certificado la actividad de auditoría interna)
- c  Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- d  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- e  Sistema de Gestión Ambiental

Contar con la certificación de alguno de los anteriores sistemas le ha permitido mejorar la prestación de los servicios a los usuarios?

- a  Sí
- b  No

Cuáles son las principales razones que considera para sustentar su respuesta anterior (Sí):

- a  La mejora en los resultados sobre la evaluación de satisfacción de los usuarios
- b  La mejora en los resultados de los indicadores de gestión de la Entidad
- c  La disminución de los porcentajes de quejas, reclamos y denuncias
- d  La percepción positiva que tienen los servidores respecto de la utilidad del sistema

Cuáles son las principales razones que considera para sustentar su respuesta anterior (No):

- a  La certificación obtenida no responde a la realidad de la Entidad en cuanto a la prestación de servicios a los usuarios
- b  Existe una brecha negativa entre los servicios que presta la Entidad y la satisfacción de los usuarios
- c  Los servidores de la Entidad no han tomado conciencia sobre la calidad que debe estar implícita en su trabajo diario
- d  Los resultados de la gestión de la Entidad no son coherentes
- e  La imagen de la Entidad no es positiva frente a los usuarios

*¡Generamos calidad de vida!*



**Mejora**

pagina 1 de 1

Se contempla dentro del ejercicio de auditoría interna: ?

- a  Programa
- b  Procedimiento sistemático para su desarrollo
- c  Registro de las evidencias halladas y resultados
- d  Ninguna de las anteriores

Para la estructuración del Programa Anual de Auditorías la Entidad:

- a  Trabajó de forma coordinada con el líder de la Oficina de Control Interno o quien hace sus veces
- b  Trabajó de forma independiente y separada de las auditorías realizadas por parte de la Oficina de Control Interno
- c  Lo realizó de forma conjunta con la Oficina de Control Interno (auditorías combinadas)
- d  No definió Programa Anual de Auditorías

Determine el estado de la ejecución del Programa Anual de Auditorías. ?

- a  Se ejecutó de acuerdo a lo previsto y se logró una ejecución entre 100% y 90% de lo planeado
- b  No se ejecutó en su totalidad pero se avanzó en ello, entre un 60% y 89% de lo planeado
- c  La ejecución fue inferior al 60% de lo planeado

Los procesos de auditoría le han permitido a la entidad:

- a  Prevenir desviaciones en los resultados de la gestión
- b  Monitorear el cumplimiento de metas.
- c  Mejorar los resultados de los procesos
- d  Proponer mejoras para los procesos

Contar con métodos de control y seguimiento le ha permitido a la entidad:

- a  Mejorar la prestación de los servicios a los usuarios
- b  Detectar debilidades internas para su intervención
- c  Controlar el cumplimiento de los programas, proyectos, metas y actividades planeadas
- d  Generar propuestas de mejora

Dentro del programa anual de auditorías se consideran todos los sistemas que componen el Sistema Integrado de la Entidad?

- a  Si
- b  No

Contar con métodos de control y seguimiento le ha permitido a la entidad:

- a  Mejorar la prestación de los servicios a los usuarios
- b  Detectar debilidades internas para su intervención
- c  Controlar el cumplimiento de los programas, proyectos, metas y actividades planeadas
- d  Generar propuestas de mejora

Dentro del programa anual de auditorías se consideran todos los sistemas que componen el Sistema Integrado de la Entidad?

- a  Si
- b  No

¿Cuáles de los siguientes Sistemas fueron incluidos en las auditorías internas realizadas?

- a  Sistema de Gestión de la Calidad
- b  Sistema de Control Interno
- c  Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- d  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- e  Sistema de Gestión Ambiental
- f  Ninguno

Cuáles son las razones que considera para no realizar un trabajo coordinado frente a las auditorías a los sistemas de la Entidad:

- a  Los responsables de cada sistema trabajan individualmente
- b  La integración de los sistemas no cuenta con tal nivel de madurez
- c  Los componentes de cada sistema operan separadamente
- d  No existe coordinación por parte de la Oficina de Control Interno

Dentro de los insumos utilizados para realizar la revisión por la dirección la Entidad contempló:

- a  Resultados de percepción de los usuarios
- b  Informes sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- c  Informes de las auditorías internas
- d  Informes de las auditorías externas (organismos de control)
- e  Planes de Mejoramiento
- f  Resultados de procesos de autoevaluación realizados
- g  No se realizó revisión por la Dirección

*¡Generamos calidad de vida!*



### Diagnóstico y Planeación para la implementación

#### Dentro del proceso de alistamiento institucional la Entidad:

- a  Realizó un diagnóstico (análisis situacional) de la Entidad
- b  Realizó una sensibilización a los servidores sobre el proceso de implementación a llevarse a cabo
- c  Determinó un Representante de Alta Dirección para el sistema
- d  Determinó acciones para fortalecer la Cultura Organizacional (gestión del cambio)
- e  Conformó un equipo operativo para el sistema (Equipo Calidad)
- f  Determinó una instancia estratégica para la toma de decisiones sobre el sistema (Comité Institucional/Comité de Coordinación de Control Interno)
- g  Determinó un plan de comunicaciones que facilite el proceso de implementación

#### Producto del diagnóstico realizado (informe diagnóstico) la Entidad:

- a  Pudo determinar los productos y/o servicios de la Entidad
- b  Pudo identificar los usuarios y otras partes interesadas de la Entidad
- c  Pudo determinar las necesidades y expectativas de los usuarios y otras partes interesadas frente a los productos y/o servicios de la Entidad
- d  Pudo determinar las brechas entre lo requerido por la Norma Técnica frente a la documentación y otros aspectos existentes en la Entidad.
- e  Determinó un plan de implementación
- f  Determinó el alcance del sistema

#### Para la fase de implementación del SGC, la Entidad:

- a  Tomó como base el informe de diagnóstico realizado
- b  Estableció un cronograma general para la implementación
- c  Determinó el rol y las responsabilidades del Equipo de Calidad
- d  Determinó el rol y las responsabilidades del para el Representante de Alta Dirección
- e  Determinó el rol y las responsabilidades para el Comité Institucional y/o de Coordinación de Control Interno
- f  Estableció un plan de comunicaciones para la implementación
- g  Se determinaron los recursos relacionados con Infraestructura física, equipos, software u otros recursos necesarios para la implementación

#### Dentro del proceso de ejecución para implementación la Entidad:

- a  Desarrolló el plan de comunicaciones establecido
- b  Se generaron los espacios para dar conocer los principios de la norma técnica a todos los servidores
- c  Desarrolló el cronograma de actividades determinado
- d  Realizó la modelación de los procesos y de sus interacciones (Caracterizaciones)
- e  Determinó los tipos de proceso (estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación)
- f  Determinó el mapa de procesos de la Entidad
- g  Determinó los procedimientos asociados a cada uno de los procesos
- h  Determinó los indicadores para los procesos
- i  Elaboró el mapa de riesgos asociado a cada proceso
- j  Elaboró el soporte documental en aspectos como: manuales, instructivos, formatos, u otros necesarios para el sistema
- k  Determinó una primera versión del Manual de Calidad
- l  Determinó la política y objetivos de calidad
- m  Determinó la estructura documental requerida alineado con la Ley de Archivo
- n  Determinó los temas adicionales (otras políticas y/o requerimientos legales) que pueden afectar la estructura del sistema
- o  Determinó mecanismos para la validación de los elementos del sistema

#### A partir de la estructura determinada para el sistema, la Entidad:

- a  Realizó la validación de las caracterizaciones con los líderes o responsables de cada proceso
- b  Realizó la validación de los procedimientos con los líderes o responsables de cada proceso
- c  Realizó la validación de los indicadores de los procesos con los líderes o responsables de cada proceso
- d  Realizó la validación de los mapas de riesgo de cada proceso con los líderes o responsables de cada proceso
- e  Realizó la validación de otros documentos del sistema (manuales, instructivos, formatos)
- f  Determinó los cambios al manual de calidad acorde con las observaciones de los líderes o responsables de cada proceso

#### De acuerdo con las validaciones realizadas la Entidad:

- a  Realizó los ajustes a las caracterizaciones
- b  Realizó los ajustes a los procedimientos
- c  Realizó los ajustes los indicadores de los procesos
- d  Realizó los ajustes a los mapas de riesgo de cada proceso
- e  Realizó los ajustes otros documentos del sistema (manuales, instructivos, formatos)
- f  Consolidó y formalizó el Manual de Calidad
- g  Realizó formación a todos los servidores de la Entidad para dar a conocer la estructura del sistema
- h  Determinó el (los) mecanismo (s) que permitirán dar continuidad al SGC implementado (procesos de inducción, capacitaciones, grupos de mejora, entre otros)

## 2.2. Evaluación de la encuesta

### Fortalezas

- La Empresa presenta un grado alto de compromiso por parte de la Gerencia y los *i generamos calidad de vida!*



funcionarios de la entidad con el cumplimiento del programa de gestión y 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, se cuenta con los Comités de gestión los cuales operan de forma permanente para realizar las respectivas asesorías en la toma de decisiones a la administración lo cual se garantiza que se estudian fondo.

## Debilidades:

- La Empresa cuenta con Manual de Funciones pero falta implementación y el manual de procesos y procedimientos está desactualizado y el manual para el área Contable pero se requiere una actualización acorde con el nuevo software que adquirió la empresa.
- El software de la dependencia de almacén se está alimentado con los respectivos inventarios para tener mejor control y la información este en tiempo real en contabilidad.
- No se tiene identificado en todas las dependencias los riesgos y mapas de riesgo por dependencias y a nivel general también se deben actualizar.
- Falta elaboración y aplicación del sistema de calidad para la entidad.
- 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, manual interno de trabajo

El sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO ESP, sigue manteniendo un nivel de desarrollo adecuado, debido a que el nivel de avance en la implementación del MECI se mantiene, respecto a la vigencia anterior y teniendo como referencia las evaluaciones realizadas por la oficina de control interno en la vigencia 2016.

## 2.3. Informe ejecutivo de control interno

### Dificultades

*¡Generamos calidad de vida!*

- 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 diferentes 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.
- No se han registrado los trámites y servicios en la plataforma del sistema único de información de trámites SUIT, pero la empresa ha venido trabajando en una serie de actividades que están contempladas en el manual de anticorrupción y atención al ciudadano.
- 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 2016
- El desarrollo continuo de los comités que tiene la entidad, con el propósito de cumplir con el programa de gestión de la entidad.
- La actualización del manual de funciones se tiene en procesos de implementación, Se requiere tener actualizado el manual de procesos y procedimientos.
- Se hace necesario avanzar en la actualización de la página web de la entidad y optimizar la comunicación con los usuarios por medios electrónicos.
- 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.

## Avances

- La contratación del manual de funciones de los trabajadores de la entidad se está en procesos de legalidad por parte de la entidad para aplicar.
- Se está publicando la contratación en el portal del SECOP, y la página web de la entidad y el programa SIA OBSERVA.
- 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 definir una acción correctiva

*¡Generamos calidad de vida!*

- Se remodeló la dependencia de archivo con el propósito de mitigar falla estructural con el fin de mejorar el entorno laboral y mitigar riesgos en caso de sismo, además se realizaron cambios considerables en confort de mejora de techos y pisos en la dependencia de aseo, cafetería, control interno y mejorar del sistema eléctrico en la planta de tratamiento garantizando la continuidad en la prestación del servicio de acueducto.
- 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 es difundida por los medios regionales como es el canal local, estaciones radiales y pagina WEB medios de redes sociales.
- Se implementó un sistema de gestión documental para garantizar los tiempos oportunos de respuesta a los derechos de petición y la circulación interna de información con su respectiva trazabilidad en los documentos.
- 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.

### Subsistema de Control de Evaluación

- 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.
- Se deben implementar evaluaciones periódicas a las dependencias en cumplimiento al programa de gestión de la entidad.

### Avances

- 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.
- Se presentó 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, 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

- 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.
- 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.

*¡Generamos calidad de vida!*



- 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

- 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.
- Elaborar el plan de Administración del Riesgo en el cual se incluyan: la identificación, el análisis, la valoración y las políticas de Administración de Riesgos para permitirle a la empresa evaluar aquellos
- 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.

### 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 2016.

*iGeneramos calidad de vida!*

**230241551 - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PITALITO ESP  
GENERAL C.I.C. 01-01-2016 al 31-12-2016  
CONTROL INTERNO CONTABLE  
CGN2007\_CONTROL\_INTERNO\_CONTABLE**

CODIGO	NOMBRE	CALIFICACION	OBSERVACIONES	PROMEDIO POR CRITERIO( Unidad)	CALIFICACION TOTAL( Unidad)
1	ELEMENTOS DEL MARCO NORMATIVO			0	4,63
1.1.1	.....1. LA ENTIDAD HA DEFINIDO LAS POLÍTICAS CONTABLES QUE DEBE APLICAR PARA EL RECONOCIMIENTO, MEDICIÓN, REVELACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS HECHOS ECONÓMICOS DE ACUERDO CON EL MARCO NORMATIVO QUE LE CORRESPONDE APLICAR?	SI	N/A	1,00	0
1.1.2	.....1.1. SE SOCIALIZAN LAS POLÍTICAS CON EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO CONTABLE?	SI	N/A	0	0
1.1.3	.....1.2. LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS SON APLICADAS EN EL DESARROLLO DEL PROCESO CONTABLE?	SI	N/A	0	0
1.1.4	.....1.3. LAS POLÍTICAS CONTABLES RESPONDEN A LA NATURALEZA Y A LA ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD?	SI	N/A	0	0
1.1.5	.....1.4. LAS POLÍTICAS CONTABLES PROPENDEN POR LA REPRESENTACIÓN FIEL DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA?	SI	N/A	0	0
1.1.6	.....2. SE ESTABLECEN INSTRUMENTOS (PLANES, PROCEDIMIENTOS, MANUALES, REGLAS DE NEGOCIO, GUÍAS, ETC) PARA EL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DERIVADOS DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA O EXTERNA?	SI	N/A	1,00	0
1.1.7	.....2.1. SE SOCIALIZAN ESTOS INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO CON LOS RESPONSABLES?	SI	N/A	0	0
1.1.8	.....2.2. SE HACE SEGUIMIENTO O MONITOREO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO?	SI	N/A	0	0
1.1.9	.....3. LA ENTIDAD CUENTA CON UNA POLÍTICA O INSTRUMENTO (PROCEDIMIENTO, MANUAL, REGLA DE NEGOCIO, GUÍA, INSTRUCTIVO, ETC.) TENDIENTE A FACILITAR EL FLUJO DE INFORMACIÓN RELATIVO A LOS HECHOS ECONÓMICOS ORIGINADOS EN	PARCIALMENTE	Se realizan los procesos pero no está documentado en su totalidad	0,88	0

*¡Generamos calidad de vida!*



	CUALQUIER DEPENDENCIA?				
1.1.10	.....3.1. SE SOCIALIZAN ESTAS HERRAMIENTAS CON EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO?	SI	N/A	0	0
1.1.11	.....3.2. SE TIENEN IDENTIFICADOS LOS DOCUMENTOS IDÓNEOS MEDIANTE LOS CUALES SE INFORMA AL ÁREA CONTABLE?	SI	N/A	0	0
1.1.12	.....3.3. EXISTEN PROCEDIMIENTOS INTERNOS DOCUMENTADOS QUE FACILITEN LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA?	SI	N/A	0	0
1.1.13	.....4. SE HA IMPLEMENTADO UNA POLÍTICA O INSTRUMENTO (DIRECTRIZ, PROCEDIMIENTO, GUÍA O LINEAMIENTO) SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS BIENES FÍSICOS EN FORMA INDIVIDUALIZADA DENTRO DEL PROCESO CONTABLE DE LA ENTIDAD?	SI	N/A	1,00	0
1.1.14	.....4.1. SE HA SOCIALIZADO ESTE INSTRUMENTO CON EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO?	SI	N/A	0	0
1.1.15	.....4.2. SE VERIFICA LA INDIVIDUALIZACIÓN DE LOS BIENES FÍSICOS?	SI	N/A	0	0
1.1.16	.....5. SE CUENTA CON UNA DIRECTRIZ, GUÍA O PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES DE LAS PARTIDAS MÁS RELEVANTES, A FIN DE LOGRAR UNA ADECUADA IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN?	SI	N/A	1,00	0
1.1.17	.....5.1. SE SOCIALIZAN ESTAS DIRECTRICES, GUÍAS O PROCEDIMIENTOS CON EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO?	SI	N/A	0	0
1.1.18	.....5.2. SE VERIFICA LA APLICACIÓN DE ESTAS DIRECTRICES, GUÍAS O PROCEDIMIENTOS?	SI	N/A	0	0
1.1.19	.....6. SE CUENTA CON UNA DIRECTRIZ, GUÍA, LINEAMIENTO, PROCEDIMIENTO O INSTRUCCIÓN EN QUE SE DEFINA LA SEGREGACIÓN DE FUNCIONES (AUTORIZACIONES, REGISTROS Y MANEJOS) DENTRO DE LOS PROCESOS CONTABLES?	SI	N/A	1,00	0
1.1.20	.....6.1. SE SOCIALIZA ESTA DIRECTRIZ, GUÍA, LINEAMIENTO, PROCEDIMIENTO O INSTRUCCIÓN CON EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO?	SI	N/A	0	0
1.1.21	.....6.2. SE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE ESTA DIRECTRIZ,	SI	N/A	0	0

*Generamos calidad de vida!*



	GUÍA, LINEAMIENTO, PROCEDIMIENTO O INSTRUCCIÓN?				
1.1.22	.....7. SE CUENTA CON UNA DIRECTRIZ, PROCEDIMIENTO, GUÍA, LINEAMIENTO O INSTRUCCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA?	SI	N/A	1,00	0
1.1.23	.....7.1. SE SOCIALIZA ESTA DIRECTRIZ, GUÍA, LINEAMIENTO, PROCEDIMIENTO O INSTRUCCIÓN CON EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO?	SI	N/A	0	0
1.1.24	.....7.2. SE CUMPLE CON LA DIRECTRIZ, GUÍA, LINEAMIENTO, PROCEDIMIENTO O INSTRUCCIÓN?	SI	N/A	0	0
1.1.25	.....8. EXISTE UN PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO, EN FORMA ADECUADA, EL CIERRE INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN PRODUCIDA EN LAS ÁREAS O DEPENDENCIAS QUE GENERAN HECHOS ECONÓMICOS?	SI	N/A	0,86	0
1.1.26	.....8.1. SE SOCIALIZA ESTE PROCEDIMIENTO CON EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO?	SI	N/A	0	0
1.1.27	.....8.2. SE CUMPLE CON EL PROCEDIMIENTO?	PARCIALM ENTE	faltan unos componentes que se están actualizando	0	0
1.1.28	.....9. LA ENTIDAD TIENE IMPLEMENTADAS DIRECTRICES, PROCEDIMIENTOS, GUÍAS O LINEAMIENTOS PARA REALIZAR PERIÓDICAMENTE INVENTARIOS Y CRUCES DE INFORMACIÓN, QUE LE PERMITAN VERIFICAR LA EXISTENCIA DE ACTIVOS Y PASIVOS?	PARCIALM ENTE	Se está actualizando el programa de inventarios con el cruce de información en tiempo real al sistema de contabilidad.	0,88	0
1.1.29	.....9.1. SE SOCIALIZAN LAS DIRECTRICES, PROCEDIMIENTOS, GUÍAS O LINEAMIENTOS CON EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO?	SI	N/A	0	0
1.1.30	.....9.2. SE CUMPLE CON ESTAS DIRECTRICES, PROCEDIMIENTOS, GUÍAS O LINEAMIENTOS?	SI	N/A	0	0
1.1.31	.....10. SE TIENEN ESTABLECIDAS DIRECTRICES, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES, O LINEAMIENTOS SOBRE ANÁLISIS, DEPURACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CUENTAS PARA EL MEJORAMIENTO Y SOSTENIBILIDAD DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN?	SI	N/A	1,00	0
1.1.32	.....10.1. SE SOCIALIZAN ESTAS DIRECTRICES, PROCEDIMIENTOS,	SI	N/A	0	0

*¡Generamos calidad de vida!*



	INSTRUCCIONES, O LINEAMIENTOS CON EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO?				
1.1.33	.....10.2. EXISTEN MECANISMOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE ESTAS DIRECTRICES, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES, O LINEAMIENTOS?	SI	N/A	0	0
1.1.34	.....10.3. EL ANÁLISIS, LA DEPURACION Y EL SEGUIMIENTO DE CUENTAS SE REALIZA PERMANENTEMENTE O POR LO MENOS PERIÓDICAMENTE?	SI	N/A	0	0
1.2.1.1.1	.....11. SE EVIDENCIA POR MEDIO DE FLUJOGRAMAS, U OTRA TÉCNICA O MECANISMO, LA FORMA COMO CIRCULA LA INFORMACIÓN HACIA EL ÁREA CONTABLE?	SI	N/A	0,86	0
1.2.1.1.2	.....11.1. LA ENTIDAD HA IDENTIFICADO LOS PROVEEDORES DE INFORMACIÓN DENTRO DEL PROCESO CONTABLE?	PARCIALMENTE	Se tiene identificados a junio del año 2016 pero no actualizados a fin de año	0	0
1.2.1.1.3	.....11.2. LA ENTIDAD HA IDENTIFICADO LOS RECEPTORES DE INFORMACIÓN DENTRO DEL PROCESO CONTABLE?	SI	N/A	0	0
1.2.1.1.4	.....12. LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INDIVIDUALIZADOS EN LA CONTABILIDAD, BIEN SEA POR EL ÁREA CONTABLE, O BIEN POR OTRAS DEPENDENCIAS?	SI	N/A	1,00	0
1.2.1.1.5	.....12.1. LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES SE MIDEN A PARTIR DE SU INDIVIDUALIZACIÓN?	SI	N/A	0	0
1.2.1.1.6	.....12.2. LA BAJA EN CUENTAS ES FACTIBLE A PARTIR DE LA INDIVIDUALIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES?	SI	N/A	0	0
1.2.1.1.7	.....13. PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS ECONÓMICOS, SE TOMA COMO BASE EL MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA ENTIDAD?	SI	N/A	1,00	0
1.2.1.1.8	.....13.1. EN EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN SE TIENEN EN CUENTA LOS CRITERIOS PARA EL RECONOCIMIENTO DE LOS HECHOS ECONÓMICOS DEFINIDOS EN LAS NORMAS?	SI	N/A	0	0
1.2.1.2.1	.....14. SE UTILIZA LA VERSIÓN ACTUALIZADA DEL CATÁLOGO GENERAL DE CUENTAS CORRESPONDIENTE AL MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA ENTIDAD?	SI	N/A	1,00	0

*¡Generamos calidad de vida!*



1.2.1.2 .2	.....14.1. SE REALIZAN REVISIONES PERMANENTES SOBRE LA VIGENCIA DEL CATÁLOGO DE CUENTAS?	SI	N/A	0	0
1.2.1.2 .3	.....15. SE LLEVAN REGISTROS INDIVIDUALIZADOS DE LOS HECHOS ECONÓMICOS OCURRIDOS EN LA ENTIDAD?	SI	N/A	1,00	0
1.2.1.2 .4	.....15.1. EN EL PROCESO DE CLASIFICACIÓN SE CONSIDERAN LOS CRITERIOS DEFINIDOS EN EL MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA ENTIDAD?	SI	N/A	0	0
1.2.1.3 .1	.....16. LOS HECHOS ECONÓMICOS SE CONTABILIZAN CRONOLÓGICAMENTE?	SI	N/A	1,00	0
1.2.1.3 .2	.....16.1. SE VERIFICA EL REGISTRO CONTABLE CRONOLÓGICO DE LOS HECHOS ECONÓMICOS?	SI	N/A	0	0
1.2.1.3 .3	.....16.2. SE VERIFICA EL REGISTRO CONSECUTIVO DE LOS HECHOS ECONÓMICOS EN LOS LIBROS DE CONTABILIDAD?	SI	N/A	0	0
1.2.1.3 .4	.....17. LOS HECHOS ECONÓMICOS REGISTRADOS ESTÁN RESPALDADOS EN DOCUMENTOS SOPORTE IDÓNEOS?	SI	N/A	1,00	0
1.2.1.3 .5	.....17.1. SE VERIFICA QUE LOS REGISTROS CONTABLES CUENTEN CON LOS DOCUMENTOS DE ORIGEN INTERNO O EXTERNO QUE LOS SOPORTEN?	SI	N/A	0	0
1.2.1.3 .6	.....17.2. SE CONSERVAN Y CUSTODIAN LOS DOCUMENTOS SOPORTE?	SI	N/A	0	0
1.2.1.3 .7	.....18. PARA EL REGISTRO DE LOS HECHOS ECONÓMICOS, SE ELABORAN LOS RESPECTIVOS COMPROBANTES DE CONTABILIDAD?	SI	N/A	1,00	0
1.2.1.3 .8	.....18.1. LOS COMPROBANTES DE CONTABILIDAD SE REALIZAN CRONOLÓGICAMENTE?	SI	N/A	0	0
1.2.1.3 .9	.....18.2. LOS COMPROBANTES DE CONTABILIDAD SE ENUMERAN CONSECUTIVAMENTE?	SI	N/A	0	0
1.2.1.3 .10	.....19. LOS LIBROS DE CONTABILIDAD SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE SOPORTADOS EN COMPROBANTES DE CONTABILIDAD?	SI	N/A	1,00	0
1.2.1.3 .11	.....19.1. LA INFORMACIÓN DE LOS LIBROS DE CONTABILIDAD COINCIDE CON LA REGISTRADA EN LOS COMPROBANTES DE CONTABILIDAD?	SI	N/A	0	0
1.2.1.3 .12	.....19.2. EN CASO DE HABER DIFERENCIAS ENTRE LOS REGISTROS EN LOS LIBROS Y LOS COMPROBANTES DE CONTABILIDAD, ¿SE REALIZAN LAS CONCILIACIONES Y AJUSTES	SI	N/A	0	0

*¡Generamos calidad de vida!*



	NECESARIOS?				
1.2.1.3 .13	.....20. EXISTE ALGÚN MECANISMO A TRAVÉS DEL CUAL SE VERIFIQUE LA COMPLETITUD DE LOS REGISTROS CONTABLES?	SI	N/A	1,00	0
1.2.1.3 .14	.....20.1. DICHO MECANISMO SE APLICA DE MANERA PERMANENTE O PERIÓDICA?	SI	N/A	0	0
1.2.1.3 .15	.....20.2. LOS LIBROS DE CONTABILIDAD SE ENCUENTRAN ACTUALIZADOS Y SUS SALDOS ESTÁN DE ACUERDO CON EL ÚLTIMO INFORME TRIMESTRAL TRANSMITIDO A LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN?	SI	N/A	0	0
1.2.1.4 .1	.....21. LOS CRITERIOS DE MEDICIÓN INICIAL DE LOS HECHOS ECONÓMICOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD CORRESPONDEN AL MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA ENTIDAD?	SI	N/A	1,00	0
1.2.1.4 .2	.....21.1. LOS CRITERIOS DE MEDICIÓN DE LOS ACTIVOS, PASIVOS, INGRESOS, GASTOS Y COSTOS CONTENIDOS EN EL MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA ENTIDAD, SON DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO CONTABLE?	SI	N/A	0	0
1.2.1.4 .3	.....21.2. LOS CRITERIOS DE MEDICIÓN DE LOS ACTIVOS, PASIVOS, INGRESOS, GASTOS Y COSTOS SE APLICAN CONFORME AL MARCO NORMATIVO QUE LE CORRESPONDE A LA ENTIDAD?	SI	N/A	0	0
1.2.2.1	.....22. SE CALCULAN, DE MANERA ADECUADA, LOS VALORES CORRESPONDIENTES A LOS PROCESOS DE DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN, AGOTAMIENTO Y DETERIORO, SEGÚN APLIQUE?	SI	N/A	1,00	0
1.2.2.2	.....22.1. LOS CÁLCULOS DE DEPRECIACIÓN SE REALIZAN CON BASE EN LO ESTABLECIDO EN LA POLÍTICA?	SI	N/A	0	0
1.2.2.3	.....22.2. LA VIDA ÚTIL DE LA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO, Y LA DEPRECIACIÓN SON OBJETO DE REVISIÓN PERIÓDICA?	SI	N/A	0	0
1.2.2.4	.....22.3. SE VERIFICAN LOS INDICIOS DE DETERIORO DE LOS ACTIVOS POR LO MENOS AL FINAL DEL PERIODO CONTABLE?	SI	N/A	0	0
1.2.2.5	.....23. SE ENCUENTRAN PLENAMENTE ESTABLECIDOS LOS CRITERIOS DE MEDICIÓN POSTERIOR PARA CADA UNO DE LOS ELEMENTOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS?	PARCIALM ENTE	Se tiene claridad pero le falta ajuste	0,71	0

*Generamos calidad de vida!*



1.2.2.6	.....23.1. LOS CRITERIOS SE ESTABLECEN CON BASE EN EL MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA ENTIDAD?	PARCIALM ENTE	Existen falla en el sistema que no han sido corregidas	0	0
1.2.2.7	.....23.2. SE IDENTIFICAN LOS HECHOS ECONÓMICOS QUE DEBEN SER OBJETO DE ACTUALIZACIÓN POSTERIOR?	PARCIALM ENTE	Se tienen identificados se prioriza de acuerdo a los cronogramas de cumplimiento. Pero se requiere ajustes	0	0
1.2.2.8	.....23.3. SE VERIFICA QUE LA MEDICIÓN POSTERIOR SE EFECTÚA CON BASE EN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN EL MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA ENTIDAD?	SI	N/A	0	0
1.2.2.9	.....23.4. LA ACTUALIZACIÓN DE LOS HECHOS ECONÓMICOS SE REALIZA DE MANERA OPORTUNA?	SI	N/A	0	0
1.2.2.10	.....23.5. SE SOPORTAN LAS MEDICIONES FUNDAMENTADAS EN ESTIMACIONES O JUICIOS DE PROFESIONALES EXPERTOS AJENOS AL PROCESO CONTABLE?	PARCIALM ENTE	Si la entidad realiza contrataciones externas para elaborar mejoras a procesos del área de contabilidad	0	0
1.2.3.1.1	.....24. SE ELABORAN Y PRESENTAN OPORTUNAMENTE LOS ESTADOS FINANCIEROS A LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA?	PARCIALM ENTE	se presenta la información oportuna pero falta mecanismo de divulgación más amplios	0,81	0
1.2.3.1.2	.....24.1. SE CUENTA CON UNA POLÍTICA, DIRECTRIZ, PROCEDIMIENTO, GUÍA O LINEAMIENTO PARA LA DIVULGACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS?	PARCIALM ENTE	Se tiene una política que no está operando como debe ser y se está actualizando.	0	0
1.2.3.1.3	.....24.2. SE CUMPLE LA POLÍTICA, DIRECTRIZ, PROCEDIMIENTO, GUÍA O LINEAMIENTO ESTABLECIDA PARA LA DIVULGACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS?	SI	N/A	0	0
1.2.3.1.4	.....24.3. SE TIENEN EN CUENTA LOS ESTADOS FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA GESTIÓN DE LA	SI	N/A	0	0

*¡Generamos calidad de vida!*



	ENTIDAD?				
1.2.3.1 .5	.....24.4. SE ELABORA EL JUEGO COMPLETO DE ESTADOS FINANCIEROS, CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE?	SI	N/A	0	0
1.2.3.1 .6	.....25. LAS CIFRAS CONTENIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS COINCIDEN CON LOS SALDOS DE LOS LIBROS DE CONTABILIDAD?	SI	N/A	1,00	0
1.2.3.1 .7	.....25.1 SE REALIZAN VERIFICACIONES DE LOS SALDOS DE LAS PARTIDAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PREVIO A LA PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS?	SI	N/A	0	0
1.2.3.1 .8	.....26. SE UTILIZA UN SISTEMA DE INDICADORES PARA ANALIZAR E INTERPRETAR LA REALIDAD FINANCIERA DE LA ENTIDAD?	SI	N/A	1,00	0
1.2.3.1 .9	.....26.1. LOS INDICADORES SE AJUSTAN A LAS NECESIDADES DE LA ENTIDAD Y DEL PROCESO CONTABLE?	SI	N/A	0	0
1.2.3.1 .10	.....26.2. SE VERIFICA LA FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN UTILIZADA COMO INSUMO PARA LA ELABORACIÓN DEL INDICADOR?	SI	N/A	0	0
1.2.3.1 .11	.....27. LA INFORMACIÓN FINANCIERA PRESENTA LA SUFICIENTE ILUSTRACIÓN PARA SU ADECUADA COMPRESIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS?	SI	N/A	1,00	0
1.2.3.1 .12	.....27.1. LAS NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CUMPLEN CON LAS REVELACIONES REQUERIDAS EN LAS NORMAS PARA EL RECONOCIMIENTO, MEDICIÓN, REVELACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS HECHOS ECONÓMICOS DEL MARCO NORMATIVO APLICABLE?	SI	N/A	0	0
1.2.3.1 .13	.....27.2. EL CONTENIDO DE LAS NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS REVELA EN FORMA SUFICIENTE LA INFORMACIÓN DE TIPO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO PARA QUE SEA ÚTIL AL USUARIO?	SI	N/A	0	0
1.2.3.1 .14	.....27.3. EN LAS NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS, SE HACE REFERENCIA A LAS VARIACIONES SIGNIFICATIVAS QUE SE PRESENTAN DE UN PERIODO A OTRO?	SI	N/A	0	0
1.2.3.1 .15	.....27.4. LAS NOTAS EXPLICAN LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍAS O LA APLICACIÓN DE JUICIOS PROFESIONALES EN LA PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN, CUANDO A ELLO	SI	N/A	0	0

*¡Generamos calidad de vida!*



	HAY LUGAR?				
1.2.3.1 .16	.....27.5. SE CORROBORA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA A LOS DISTINTOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN SEA CONSISTENTE?	SI	N/A	0	0
1.3.1	.....28. PARA LAS ENTIDADES OBLIGADAS A REALIZAR RENDICIÓN DE CUENTAS SE PRESENTAN LOS ESTADOS FROS EN LA MISMA? SI NO ESTÁ OBLIGADA A RENDICIÓN DE CUENTAS ¿SE PREPARA INFORMACIÓN FRA CON PROPÓSITOS ESPECÍFICOS QUE PROPENDAN POR LA TRANSPARENCIA?	SI	N/A	0,86	0
1.3.2	.....28.1. SE VERIFICA LA CONSISTENCIA DE LAS CIFRAS PRESENTADAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CON LAS PRESENTADAS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS O LA PRESENTADA PARA PROPÓSITOS ESPECÍFICOS?	SI	N/A	0	0
1.3.3	.....28.2. SE PRESENTAN EXPLICACIONES QUE FACILITEN A LOS DIFERENTES USUARIOS LA COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA PRESENTADA?	PARCIALM ENTE	se realiza las notas implicatorias a los estados financieros de forma clara y entendible de fácil explicación	0	0
1.4.1	.....29. EXISTEN MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN Y MONITOREO DE LOS RIESGOS DE ÍNDOLE CONTABLE?	PARCIALM ENTE	Riesgos presentados a comité de sostenibilidad contable se realiza de acuerdo a las actas del comité. Pero no s cumple con el pedido proceso.	0,60	0
1.4.2	.....29.1. SE DEJA EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ESTOS MECANISMOS?	PARCIALM ENTE	Parcialmente	0	0
1.4.3	.....30. SE HA ESTABLECIDO LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA Y EL IMPACTO QUE PUEDE TENER, EN LA ENTIDAD, LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE ÍNDOLE CONTABLE?	PARCIALM ENTE	parcialmente en construcción documento	0,60	0
1.4.4	.....30.1. SE ANALIZAN Y SE DA UN TRATAMIENTO ADECUADO A LOS RIESGOS DE ÍNDOLE CONTABLE EN FORMA PERMANENTE?	PARCIALM ENTE	Los riesgos identifiados se llevan a comité de	0	0

*¡Generamos calidad de vida!*



			sostenibilidad contable y gerencia para determinar los correctivos necesarios. Pero no se tiene identificados en su totalidad y carece del mapa de riesgos		
1.4.5	.....30.2. LOS RIESGOS IDENTIFICADOS SE REVISAN Y ACTUALIZAN PERIÓDICAMENTE?	PARCIALM ENTE	Se tiene identificación los riesgos pero se está elaborando el documento y actualización	0	0
1.4.6	.....30.3. SE HAN ESTABLECIDO CONTROLES QUE PERMITAN MITIGAR O NEUTRALIZAR LA OCURRENCIA DE CADA RIESGO IDENTIFICADO?	PARCIALM ENTE	En proesos de construcción el documento	0	0
1.4.7	.....30.4. SE REALIZAN AUTOEVALUACIONES PERIÓDICAS PARA DETERMINAR LA EFICACIA DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO CONTABLE?	PARCIALM ENTE	Se realizan las notas contables mensuales con revisión periódica de caja y bancos y cruce de información con la dependencia de tesorería para identificar la eficacia de controles implementados pero se puede realizar de forma más eficaz.	0	0
1.4.8	.....31. LOS FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO CONTABLE POSEEN LAS HABILIDADES Y COMPETENCIAS NECESARIAS PARA SU EJECUCIÓN?	SI	N/A	1,00	0
1.4.9	.....31.1. LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO CONTABLE ESTÁN CAPACITADAS PARA IDENTIFICAR LOS HECHOS ECONÓMICOS PROPIOS DE LA ENTIDAD	SI	N/A	0	0

*¡Generamos calidad de vida!*

	QUE TIENEN IMPACTO CONTABLE?				
1.4.10	.....32. DENTRO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN SE CONSIDERA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO CONTABLE?	PARCIALM ENTE	En partes pero no tan específico.	0,60	0
1.4.11	.....32.1. SE VERIFICA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN?	PARCIALM ENTE	Si existe pero no está ajustado satisfactoriam ente al área contable.	0	0
1.4.12	.....32.2. SE VERIFICA QUE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DESARROLLADOS APUNTAN AL MEJORAMIENTO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES?	PARCIALM ENTE	Las capacitaciones se aplican para mejorar de acuerdo a la necesidad de cada dependencia pero en la especificad de la dependencia contable falto más capacitación.	0	0
2.1	FORTALEZAS	SI	El área de contabilidad cuenta con el personal idóneo que realiza los actividades diarias y un equipo interadministrativo interno y externo acorde a las actividades que realiza la entidad, los comités que operan decisiones de índole contable realiza de forma oportuna y	0	0

*¡Generamos calidad de vida!*





empitalito

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

			eficaz las recomendaciones a Gerencia y el área para la toma de decisiones		
2.2	DEBILIDADES	SI	La dependencia de contabilidad tiene demoras en los procesos respecto al administrador del sistema integrado de contabilidad. Capacitación a personal que interviene en el proceso de producción de información respecto al área contable. Elaboración de valoración de riesgos y mapa de riesgos de la dependencia de contabilidad, se requiere el ajuste al manual de funciones de contabilidad de la entidad. Y falta el ajuste en el almacén para cruzar la información en tiempo real con el sistema de contabilidad.	0	0
2.3	AVANCES Y MEJORAS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO CONTABLE	SI	Aplicabilidad de los comités de autocontrol para evaluar	0	0

*¡Generamos calidad de vida!*





empitalito

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

			los procesos que se realizan en la dependencia de contabilidad en cumplimiento al plan de acción realizado por la entidad para la vigencia. Y el Decreto 1826 del 1994. se está tomado los medidas necesaria para ajustes de la resolución 193 de 2016 del 5 Mayo.		
2.4	RECOMENDACIONES	SI	La oficina de control interno recomienda que el acompañamiento del administrador del sistema GSI sea más eficiente y se tomen medidas en la contratación. En el plan de capacitación de la entidad se focalice un ítem especial a los funcionarios que producen información contable como las áreas de presupuesto, tesorería, área administrativa, facturación, contratación y contable para tener uniformidad en	0	0

*¡Generamos calidad de vida!*





empitalito

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

		<p>la producción de la información con el fin de mejorar la calidad de procesos. Tener más compromisos con la elaboración y valoración de riesgos la construcción del mapa de riesgos de la dependencia de contabilidad, se requiere el ajuste al manual de funciones de contabilidad de la entidad, se recomienda el ajuste en el área de almacén para cruzar la información en tiempo real con el sistema de contabilidad lo cual nos da mejor control en el manejo de los inventarios, implementar mecanismo de presentar los informes contables a los usuarios del común en la página de la entidad.</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).



### 3.1. Valoración Cuantitativa Valoración Cualitativa Soporte del envío de la información a través del chip

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 2016 la calificación fue de 4.63 puntos, lo cual se interpreta como EFICIENTE.

#### 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.

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.

CHIP - Formularios

Archivo Edición Categoría Formulario Concepto Consultas Ayuda

CHIP

Entidad: Empresa de Servicios Públicos de Pitalito

Formulario: CGN2016\_EVALUACION\_CONTROL\_INTERNO  
\_CONTABLE - EVALUACION DE CONTROL  
INTERNO CONTABLE

Periodo: Ene-Dic 2016

Responsables: Jefe de Control Interno

CONCEPTOS	CALIFICACION	OBSERVACIONES	* PROMEDIO POR CRITERIO
1.2.3.1.15 .....27.4. LAS NOTAS EXPLICAN LA APLICACION DE METODOLOGIAS O LA APLICASI		N/A	
1.2.3.1.16 .....27.5. SE CORROBORA QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA A LOS DISTINTO SI		N/A	
13 ..C. RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORMACIÓN A PARTES INTERESADAS			
1.3.1 .....28. PARA LAS ENTIDADES OBLIGADAS A REALIZAR RENDICIÓN DE CUENTAS SE PRESENI		N/A	
1.3.2 .....28.1. SE VERIFICA LA CONSISTENCIA DE LAS CIFRAS PRESENTADAS EN LOS ESTADOS FSI		N/A	
1.3.3 .....28.2. SE PRESENTAN EXPLICACIONES QUE FACILITEN A LOS DIFERENTES USUARIOS L/PARCIALMENTE		se realiza las notas impliaciones a lo...	
14 ..D. GESTIÓN DEL RIESGO CONTABLE			
1.4.1 .....29. EXISTEN MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN Y MONITOREO DE LOS RIESGOS DE INDIPARCIALMENTE		Riesgos presentados a comité de so...	
1.4.2 .....29.1. SE DEJA EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ESTOS MECANISMOS? PARCIALMENTE	PARCIALMENTE	Parcialmente	
1.4.3 .....30. SE HA ESTABLECIDO LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA Y EL IMPACTO QUE PUEDEPARCIALMENTE		parcialmente en construcción docum...	
1.4.4 .....30.1. SE ANALIZAN Y SE DA UN TRATAMIENTO ADECUADO A LOS RIESGOS DE INDOLE C/PARCIALMENTE		Los riesgos identificados se llevan a c...	
1.4.5 .....30.2. LOS RIESGOS IDENTIFICADOS SE REVISAN Y ACTUALIZAN PERIÓDICAMENTE? PARCIALMENTE	PARCIALMENTE	Se tiene identificación los riesgos per...	
1.4.6 .....30.3. SE HAN ESTABLECIDO CONTROLES QUE PERMITAN MITIGAR O NEUTRALIZAR LA OPARCIALMENTE		En proeses de construcción el docu...	
1.4.7 .....30.4. SE REALIZAN AUTOEVALUACIONES PERIÓDICAS PARA DETERMINAR LA EFICACIA C/PARCIALMENTE		Se realizan las notas contables mens...	
1.4.8 .....31. LOS FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO CONTABLE POSEEN LAS H/ASI		N/A	
1.4.9 .....31.1. LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO CONTABLE ESTÁN CAPACITADAS/ASI		N/A	
1.4.10 .....32. DENTRO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN SE CONSIDERA EL DESARRPARCIALMENTE		En partes pero no tan específico.	
1.4.11 .....32.1. SE VERIFICA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN? PARCIALMENTE	PARCIALMENTE	Si existe pero no está ajustado satisf...	
1.4.12 .....32.2. SE VERIFICA QUE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DESARROLLADOS APUNTPARCIALMENTE		Las capacitaciones se aplican para m...	
2 VALORACIÓN CUALITATIVA			
2.1 FORTALEZAS	SI	El área de contabilidad cuenta con el ...	
2.2 DEBILIDADES	SI	La dependencia de contabilidad tiene ...	
2.3 AVANCES Y MEJORAS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO CONTABLE	SI	Aplicabilidad de los comités de autoc...	
2.4 RECOMENDACIONES	SI	La oficina de control interno recomien...	

*¡Generamos calidad de vida!*

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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



**Sistema CHIP**

MINHACIENDA | CONTADURÍA GENERAL DE LA SIERRA | chip

Cuentas Claras. Estado Transparente.

Usuario: ENT230241551 | Clave: [oculto] | Ingresar

**Consulta de Información Financiera, Económica, Social y Ambiental**

Consulte su entidad por código o por nombre, escribiendo en el campo entidad.

Entidad: 230241551 - Empresa de Servicios Públicos de Pitalito (EMPITALITO)

Categorías: EVALUACION DE CONTROL INTERNO CONTABLE

Periodo: ENE A DIC - 2016

Formulario: [Selección] | [Selección] | CGN2016\_EVALUACION\_CONTROL\_INTERNO\_CONTABLE

MINHACIENDA | MINISTERIO | MINEDUCACIÓN | DNP | DANE | CONTRALORÍA

Horario Laboral: Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. - Dirección: Calle 95 No 15 - 55, 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



**Sistema CHIP**

MINHACIENDA | CONTADURÍA GENERAL DE LA SIERRA | chip

Cuentas Claras. Estado Transparente.

Usuario: ENT230241551 | Clave: [oculto] | Ingresar

**General/Reporte Ciudadano**

Volver

Entidad: 230241551 - Empresa de Servicios Públicos de Pitalito

Periodo: 01-01-2016 al 31-12-2016

Ámbito: GENERAL

Categoría: EVALUACION DE CONTROL INTERNO CONTABLE

Formulario: CGN2016\_EVALUACION\_CONTROL\_INTERNO\_CONTABLE | Nivel: 1

CODIGO	NOMBRE	CALIFICACION	OBSERVACIONES	PROMEDIO POR CRITERIO(Unidad)	CALIFICACION TOTAL(Unidad)
1	ELEMENTOS DEL MARCO NORMATIVO				4.63
2	VALORACIÓN CUALITATIVA				

Volver

*¡Generamos calidad de vida!*



#### 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 2016, se emitieron los correspondientes informes sobre las auditorias 6 auditorias de gestión 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.

##### Seguimientos e Informes

FECHA	INFORMES PRESENTADOS	ENTE O WEB DONDE SUBIR O REPORTAR	RESPONSABLES
ENERO	SEUD ULTIMO MES DEL AÑO ANTERIOR (DICIEMBRE)	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
ENERO	RELACION CONTRACTUAL ULTIMO BIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR (NOV-DIC)	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA

*¡Generamos calidad de vida!*



empitalito

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

ENERO	PLAN ANTICORRUPCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO SEGÚN LEY 1474	PAGINA DE EMPRESA	WEB LA	PLANEACION
ENERO	PLAN DE ACCION SEGÚN ARTICULO 74 LEY 1474	PAGINA DE EMPRESA	WEB LA	PLANEACION
ENERO	PLAN DE COMPRAS	PAGINA DE EMPRESA	WEB LA	ALMACEN
ENERO	PRESUPUESTO APROBADO PARA LA VIGENCIA	PAGINA DE EMPRESA	WEB LA	JEFE ADMINISTRATIVO
ENERO	INFORME DE PQR's Y DERECHOS DE PETICION DE LA VIGENCIA ANTERIOR	PAGINA DE EMPRESA	WEB LA	CONTROL INTERNO
ENERO	INFORME DE GESTION	PAGINA DE EMPRESA	WEB LA	GERENCIA
FEBRERO	SEUD (ENERO)	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA		UNIDAD ADMINISTRATIVA
FEBRERO	CGR PRESUPUESTAL FINAL DEL AÑO INMEDIATAMENTE ANTERIOR ULTIMO TRIMESTRE (OCT-DIC) -Programación De Ingresos -Ejecución De Ingresos -Programación De Gastos -Ejecución De Gastos	CONTADURIA - CHIP		UNIDAD ADMINISTRATIVA

*¡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).

FEBRERO	INFORMES DE CONTABILIDAD ULTIMO TRIMESTRE (OCT-DIC) Cgn1 - Saldos Y Movimientos Cgn2 - Operaciones Reciprocas Cgn3 - Notas De Carácter Especificos Cgn4- Notas De Carácter General	CONTADURIA - CHIP	CONTADOR (@)
FEBRERO	CONTROL INTERNO CONTABLE	CONTADURIA - CHIP	CONTROL INTERNO
FEBRERO	INFORME EJECUTIVO ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 1- Derechos de Autor 2- Mecí-encuesta dafp 3- Austeridad del Gasto 4- Control Interno Contable CHIP 5- Evaluación Independiente	DEPARTAMENT O ADMINISTRATIV O DE LA FUNCION PUBLICA DAFP	CONTROL INTERNO
FEBRERO	ENCUESTA MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI CALIDAD	DEPARTAMENT O ADMINISTRATIV O DE LA FUNCION PUBLICA DAFP	CONTROL INTERNO
FEBRERO	CUENTA CONSOLIDADA DE LA VIGENCIA ANTERIOR	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	TODAS LAS DEPENDENCIAS
MARZO	SEUD (FEBRERO)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
MARZO	RELACION CONTRACTUAL (ENE-FEB)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA

*Generamos calidad de vida!*



empitalito

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

MARZO	DERECHOS DE AUTOR	SAYCO ACIMPRO	Y CONTROL INTERNO
ABRIL	SEUD (MARZO)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
ABRIL	CGR PRESUPUESTAL PRIMER TRIMESTRE (ENE-MAR)	CONTADURIA - CHIP	UNIDAD ADMINISTRATIVA
ABRIL	INFORMES DE CONTABILIDAD PRIMER TRIMESTRE (ENE-MAR) Cgn1 - Saldos Y Movimientos Cgn2 - Operaciones Reciprocas Cgn3 - Notas De Carácter Específicos Cgn4- Notas De Carácter General	CONTADURIA - CHIP	CONTADOR (@)
ABRIL	PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PAGINA WEB DE LA EMPRESA	CONTROL INTERNO
MAYO	SEUD (ABRIL)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
MAYO	RELACION CONTRACTUAL (MAR- ABR)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
JUNIO	SEUD (MAYO)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
JULIO	SEUD (JUNIO)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
JULIO	RELACION CONTRACTUAL (MAY- JUN)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA

¡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

JULIO	CGR PRESUPUESTAL SEGUNDO TRIMESTRE (ABR-JUN)	CONTADURIA - CHIP	UNIDAD ADMINISTRATIVA
JULIO	INFORMES DE CONTABILIDAD SEGUNDO TRIMESTRE (ABR - JUN) CGN1 - SALDOS Y MOVIMIENTOS CGN2 - OPERACIONES RECIPROCAS CGN3 - NOTAS DE CARÁCTER ESPECIFICOS CGN4- NOTAS DE CARÁCTER GENERAL	CONTADURIA - CHIP	CONTADOR (@)
JULIO	EJECUCION PRESUPUESTAL Y FINANCIERA PRIMER SEMESTRE (ENE-JUN)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA Y CONTADORA
AGOSTO	SEUD (JULIO)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
AGOSTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	PAGINA WEB DE LA EMPRESA	CONTROL INTERNO
SEPTIEMBRE	SEUD (AGOSTO)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
SEPTIEMBRE	RELACION CONTRACTUAL (JUL- AGO)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
OCTUBRE	SEUD (SEPTIEMBRE)	CONTRALORIA DEPARTAMENT AL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
OCTUBRE	CGR PRESUPUESTAL TERCER TRIMESTRE	CONTADURIA - CHIP	UNIDAD ADMINISTRATIVA

*¡Generamos calidad de vida!*



	(JUL - SEP)		
OCTUBRE	INFORMES DE CONTABILIDAD TERCER TRIMESTRE (JUL - SEP) CGN1 - SALDOS Y MOVIMIENTOS CGN2 - OPERACIONES RECIPROCAS CGN3 - NOTAS DE CARÁCTER ESPECIFICOS CGN4- NOTAS DE CARÁCTER GENERAL	CONTADURIA - CHIP	CONTADOR (@)
NOVIEMBRE	SEUD (OCTUBRE)	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
NOVIEMBRE	RELACION CONTRACTUAL (SEP-OCT)	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
DICIEMBRE	SEUD (NOVIEMBRE)	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
DICIEMBRE	TERCER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	PAGINA WEB DE LA EMPRESA	CONTROL INTERNO

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 2016 en los diferentes comités que están conformados en la empresa; Verificación de la Rendición de Informes en los periodos y plazos establecidos por los Organismos de Inspección, Vigilancia y Control.

*¡Generamos calidad de vida!*

## 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.

### 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.

#### 5.1. DERECHOS DE PETICION.

La correspondencia es decepcionada 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 decepcionados 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 2016 se registraron 91 Derechos de Petición discriminados de la siguiente forma:

*iGeneramos calidad de vida!*



empitalito

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

A continuación se detallan el consolidado de derechos de petición de la vigencia 2016.



empitalito

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

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PITALITO		EMPITALITO ESP		PITALITO-HUILA		NIT 800 089 312 - 8		CODIGO FORMATO		ESP-04-2016	
								VERSION		1	
								FECHA DE APROBACION			
PROCESO DE RADICACION Y RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION											
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS ( MES DE ENERO 2016 )										RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION	
No	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENIGMA SOLICITANTE	DIRECCION 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	JOSE JOAQUIN NIEZA	NA	73	08/01/16	DERECHO DE PETICION CERTIFICACION COMO CALERO		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	20012016	10
2	NELSON GOMEZ FORTM	NA	77	08/01/16	DERECHO DE PETICION SUSPENSION DEL SERVICIO		0-15 DIAS	P,Q,R	14012016	20012016	33
3	MAURISO SIZA	NA	100	12/01/16	SOLICITUD DE DERECHO DE PETICION PARA SOLICITUD LIMPIEZA Y ADECUACION		0-15 DIAS	U GUBERNATIVA	14012016	1002016	80
4	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	114	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ALCIDES MORENO FAJARDO		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	121
5	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	115	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ALVARO VARGAS		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	120
6	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	116	13/01/16	AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ALGEL MARA ESPINOSA LEZAMA		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	125
7	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	117	13/01/16	AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR JOSE ANTONIO OLAYA GUERRA		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	119
8	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	118	13/01/16	AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR CAMPO MELQUISEDEC SALAS GOMEZ		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	117
9	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	119	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR CARLOS ENRIQUE LOPEZ ROJAS		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	111
10	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	120	13/01/16	AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR DANILLO CALDERON CLAROS		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	130
11	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	121	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ELENA REYES DE MURCIA		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	117/121
12	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	122	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR FABIO VARGAS		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	120
13	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	123	13/01/16	AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR TIBERIO ARTURO CASTRO SOLAS		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	117
14	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	124	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR GUSTAVO SALAZAR PLAZA		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	127
15	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	125	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR RAFAEL GOMEZ		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	130
16	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	126	13/01/16	AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR JULIO ENRIQUE TORRES SALAZAR		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	130
17	F&SURS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	127	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR LEIDY ANASTO ROJAS		0-15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	14012016	2002016	120

¡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

19	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	129	13/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR LUIS BERTOLFO ORDÓÑEZ RASCOS	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	129
19	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	129	13/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR LUIS CARLOS CUELLAR CALDERON	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	129
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	130	13/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR LUIS FRANCISCO MOTTA MENEZ	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	130
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	131	13/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR MAKEL AGUSTIN FALCÓN GUTIERRES	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	131
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	132	13/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR MARGA EDILMA GILBERTO DE VARGAS	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	132
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	133	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR MARGA NEIS ORTIZ	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	133
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	134	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR MOJEL ANTONIO GOMEZ	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	134
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	135	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR MILLER CALDERON PEPCANO	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	135
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	136	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR NELSON CAMPOS SEDENA	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	136
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	137	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR OLGA REYES DE FAJARDO	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	137
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	138	13/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ORLANDO ERICSO DEL TRIN	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	138
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	139	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR NEVITH BARRIOS FIGUEROA	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	139
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	140	13/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ABRAHAM TORRES SANCHEZ	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	140
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	141	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ELIA MARCELA DURAN	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	141
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	142	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR EUGENY FARRAJA PRIETO	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	142
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	143	13/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR JOSE JOAQUIN MEDINA CALDERON	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	143
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	144	13/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR VICTOR MANUEL OVANDO MURCIA	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	144
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	145	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR RODRIGO CLAUDIO ROSAS	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	145
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	146	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR EDGAR CASTIBLON LAMA	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	146
20	FERRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	147	13/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR MAXIMO ALVAREZ	VA	01/03/16	U	ADMINISTRATIVA	14/01/2016	25/02/16	147

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

38	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	166	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR JE SUS MAMA HOYOS	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	129
39	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	167	18/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR JOSE IGNADO PERAZO	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	130
40	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	168	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR RAUL ENOSO BELTRAN	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	131
41	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	169	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR AGAPITO RODRIGUEZ MEDELLIN	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	132
42	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	170	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR LORENZO GARCIA	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	133
43	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	171	18/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR SEGUNDO FRANCISCO SALAMANCA RIVACHE	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	134
44	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	172	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ANGEL MRO ARTUNDUAGA	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	135
45	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	173	18/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR PEDRO PABLO MELO ESCOBRA	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	136
46	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	174	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ROBERTO GUZMAN SAMON	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	137
47	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	175	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR GENTIL ROJAS	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	138
48	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	176	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR HARRIETO GOMEZ ESPANA	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	139
49	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	177	18/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR DENZAR ANTONIO GONZALEZ GALEANO	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	140
50	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	178	18/01/16	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR LUY MEJAN SANCHEZ COLLAZOS	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	141
51	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	179	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR RODRIGO CARVAJAL	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	142
52	FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	180	18/01/16	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR HELLY MOLINA ROJAS	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	18/01/2016	30/02/2016	143

DERECHOS DE PETICION FORMULADOS ( MES DE ESPERO JUNE )										RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION	
No.	NOMBRE Y APELLIDO DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE	DIRECCION CORREO ELECTRONICO DEL CONTACTO	No. RADICACION	FECHA DE RADICACION	TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICION O CONSULTA	DOCUMENTOS ANEXOS A LA	TERMINO PARA RESOLVERLA	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO	FECHA DE TRASLADO A LA DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	No DE OFICIO DE RESPUESTA
1	DERECHO DE PETICION OSCAR ALMO TRUJAZ QUIROGA	NA	37	08/01/16	CAMBIO DE USO COMERCIAL A RESIDENCIAL		28/02/16	PQR	08/01/16	16/02/16	36
2	DERECHO DE PETICION SE JAVIER ANTONIO ROIS	NA	38	08/01/16	PROBLEMA DE AGUANTALLADO SAU SOLARES RECONSTRUCCION DE TUBERIA		16/02/16	OPERATIVA	16/02/16	24/02/16	37
3	DERECHO PETICION JOSE CARLOS PERA	NA	39	08/01/16	JUAN SEBASTIAN FALLA		24/02/16	ADMINISTRATIVA	16/02/16	16/02/16	38
4	DERECHO PETICION JUIS INACIO	NA	40	08/01/16	JUAN SEBASTIAN FALLA		24/02/16	ADMINISTRATIVA	16/02/16	16/02/16	39
5	DERECHO PETICION RICARDO CAMPOS	NA	41	08/01/16	JUAN SEBASTIAN FALLA		24/02/16	ADMINISTRATIVA	16/02/16	16/02/16	40
6	DERECHO PETICION DE CELER CAMERO	NA	42	08/01/16	JUAN SEBASTIAN FALLA		24/02/16	ADMINISTRATIVA	16/02/16	16/02/16	41
7	DERECHO PETICION PABLO FRANCIS CALDERON	NA	43	08/01/16	JUAN SEBASTIAN FALLA		24/02/16	ADMINISTRATIVA	16/02/16	16/02/16	42
8	DERECHO PETICION JOSE ALBERTO FUERTE G L P E	NA	44	08/01/16	JUAN SEBASTIAN FALLA		24/02/16	ADMINISTRATIVA	16/02/16	16/02/16	43
9	DERECHO PETICION MIGUEL	NA	45	08/01/16	JUAN SEBASTIAN FALLA		24/02/16	ADMINISTRATIVA	16/02/16	16/02/16	44

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

FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	166	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR JESUS MARIA MOTOS	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	174
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	167	1991/18	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR JORGE PENAÑO	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	175
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	168	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR PAULA ENRIQUE DEL TRAM	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	166
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	169	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR AGUSTO RODRIGUEZ MEDULLA	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	176
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	170	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR LORENZO GARCIA	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	178
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	171	1991/18	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR SEGUNDO FRANCISCO SALAMANCA IBACH	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	179
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	172	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR ANGEL MRO ARTURDUAGA	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	180
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	173	1991/18	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR PEDRO PABLO MELO ESCOBARRA	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	181
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	174	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR DERECHTO GUZMAN SAMONAY	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	182
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	175	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR GENTIL ROJAS	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	77
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	176	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR HUMBERTO GOMEZ ESPANA	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	184
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	177	1991/18	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR GENDAR ANTONIO GONZALES GUILERMO	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	185
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	178	1991/18	AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR LUY MEXAM SANCHEZ COLLAZON	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	77
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	179	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR RODRIGO CARVAJAL	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	186
FABRIS JUAN SEBASTIAN FALLA SOLARZON	NA	180	1991/18	DERECHO DE PETICION AGOTAMIENTO GUBERNATIVA REPRESENTACION DEL SEÑOR NELLY MOLINA ROSAS	0 15 DIAS	U ADMINISTRATIVA	19910018	900018	187

DERECHO DE PETICION FORMULADO ( MES DE FEBRERO 2011 )

RESPOSTA A LOS DERECHOS DE PETICION

No	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE	DOMICILIO CORREO ELECTRONICO DEL CONTACTO	No. RADICADO O	FECHA DE RADICACION	TEMA O ASUNTO QUE ORINA LA PETICION O CONTRATA	DOCUMENTOS ANEXOS A LA	TERMINO PARA RESOLVERLA	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO	FECHA DE TRASLADO A LA DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	No. DE OFICIO DE RESPUESTA
1	DERECHO DE PETICION OSCAR ALDO TELLEZ QUIROGA	NA	27	1991/18	CAMBIO DE USO COMERCIAL A RESIDENCIAL		24/02/11	DQR	19/02/11	19/02/11	261
2	DERECHO DE PETICION JAVIER ANTONIO ROS	NA	23	1991/18	PROBLEMA DE ALCANALILLADO - SUCO		19/02/11	U OPERATIVA	19/02/11	24/02/11	381
3	DERECHO PETICION ZOE	NA	24	1991/18	JUAN SEBASTIAN FALLA	2	24/02/11	U ADMINISTRATIVA	19/02/11	19/02/11	286
4	DERECHO PETICION GEMASO	NA	29	1991/18	JUAN SEBASTIAN FALLA	2	24/02/11	U ADMINISTRATIVA	19/02/11	19/02/11	287
5	DERECHO PETICION RICARDO	NA	30	1991/18	JUAN SEBASTIAN FALLA	2	24/02/11	U ADMINISTRATIVA	19/02/11	19/02/11	288
6	DERECHO PETICION LUCY CECILIA CABRERA	NA	31	1991/18	JUAN SEBASTIAN FALLA	2	24/02/11	U ADMINISTRATIVA	19/02/11	19/02/11	289
7	DERECHO PETICION PABLO FERRUCO CALDERON	NA	32	1991/18	JUAN SEBASTIAN FALLA	2	24/02/11	U ADMINISTRATIVA	19/02/11	19/02/11	290
8	DERECHO PETICION JOSE RAFAEL ALONSO (J.F.F.)	NA	33	1991/18	JUAN SEBASTIAN FALLA	2	24/02/11	U ADMINISTRATIVA	19/02/11	19/02/11	291
9	DERECHO PETICION MARIBEL ANTONIO OSANDO (J.F.F.)	NA	34	1991/18	JUAN SEBASTIAN FALLA	2	24/02/11	U ADMINISTRATIVA	19/02/11	19/02/11	292

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

Table with 10 columns: No, NOMBRE Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE, CORREO ELECTRONICO DEL SOLICITANTE, No RADICACION, FECHA DE RADICACION, TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICION O CONSULTA, DOCUMENTOS ANEXOS A LA SOLICITUD, TERMINO PARA RESOLVER LA, DEPENDENCIA A RESPONDER LA SOLICITUD, FECHA DE TRAMITADO A LA, FECHA DE RESPUESTA, No DE OFICIO DE RESPUESTA

DERECHOS DE PETICION FORMULADOS | MES DE MARZO 2016 | Table with 10 columns: No, NOMBRE Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE, CORREO ELECTRONICO DEL SOLICITANTE, No RADICACION, FECHA DE RADICACION, TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICION O CONSULTA, DOCUMENTOS ANEXOS A LA SOLICITUD, TERMINO PARA RESOLVER LA, DEPENDENCIA A RESPONDER LA SOLICITUD, FECHA DE TRAMITADO A LA, FECHA DE RESPUESTA, No DE OFICIO DE RESPUESTA

DERECHOS DE PETICION FORMULADOS | MES DE ABRIL 2016 | Table with 10 columns: No, NOMBRE Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE, CORREO ELECTRONICO DEL SOLICITANTE, No RADICACION, FECHA DE RADICACION, TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICION O CONSULTA, DOCUMENTOS ANEXOS A LA SOLICITUD, TERMINO PARA RESOLVER LA, DEPENDENCIA A RESPONDER LA SOLICITUD, FECHA DE TRAMITADO A LA, FECHA DE RESPUESTA, No DE OFICIO DE RESPUESTA

DERECHOS DE PETICION FORMULADOS | MES DE MAYO 2016 | Table with 10 columns: No, NOMBRE Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE, CORREO ELECTRONICO DEL SOLICITANTE, No RADICACION, FECHA DE RADICACION, TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICION O CONSULTA, DOCUMENTOS ANEXOS A LA SOLICITUD, TERMINO PARA RESOLVER LA, DEPENDENCIA A RESPONDER LA SOLICITUD, FECHA DE TRAMITADO A LA, FECHA DE RESPUESTA, No DE OFICIO DE RESPUESTA

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

DERECHOS DE PETICIÓN FORMULADOS - ( MES DE JUNIO 2016 )										RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN	
No	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE	DIRECCIÓN O CORREO ELECTRÓNICO DEL CONTACTO	No RADICACION	FECHA DE RADICACION	TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICIÓN O CONSULTA	DOCUMENTOS Y 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	CELA INGRID ESCOBAR	N/A	1398	21/06/16	REPOSICION DEL ALZASTRIBADO POR MALINDACION CARRERAS 27 DE JUNIO LAS ACACIAS	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	14/06/2016	1177
2	HAMBOL SÁENZ TOVAR	N/A	1399	01/06/16	EL SERVICIO SE PRESENTA COMO COMERCIAL MUNDANDO RES UNO RESIDENCIAL SOLO ES UN CUARTO SEÑAL DEL SERVIDO	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	24/06/2016	1147
3	RUDOLFA Y OTRES	N/A	1105	21/06/16	DERECHO DE PETICION CONCERNIENTE AL SERVICIO DE ACUEDUCTO POR FOMENTO DE COSTO BUENAS	N/A	14/07/2016	OPERATIVA	24/06/2016	24/06/2016	1238

DERECHOS DE PETICIÓN FORMULADOS - ( MES DE JUNIO 2016 )										RESPUESTA A LOS DERECHOS DE	
No	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE	DIRECCIÓN O CORREO ELECTRÓNICO	No RADICACION	FECHA DE RADICACION	TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICIÓN O CONSULTA	DOCUMENTOS Y 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	EDDY ENRIQUE REALPE	N/A	1399	13/07/16	DERECHO DE PETICION ALUMBRADO PUBLICO	2	25/07/2016	ADMINISTRATIVA	14/07/2016	15/07/2016	1458

DERECHOS DE PETICIÓN FORMULADOS - ( MES DE AGOSTO 2016 )										RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN	
No	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE	DIRECCIÓN O CORREO ELECTRÓNICO DEL CONTACTO	No RADICACION	FECHA DE RADICACION	TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICIÓN O CONSULTA	DOCUMENTOS Y 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	LIZBETH FLORES CALDERON	N/A	1192	08/08/16	REPOSICION DE ALZASTRIBADO POR MALINDACION CARRERAS 27 DE JUNIO LAS ACACIAS	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
2	LUIS ALVARO ORCIBO RAMIREZ	N/A	1197	08/08/16	REPOSICION DE ALZASTRIBADO POR MALINDACION CARRERAS 27 DE JUNIO LAS ACACIAS	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
3	DINA LUCIA BARRIO CASTILLO	N/A	1199	14/08/16	REPOSICION DE ALZASTRIBADO POR MALINDACION CARRERAS 27 DE JUNIO LAS ACACIAS	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177

4	ELORA CORTUÑO LARUSA	N/A	1192	12/08/16	REPOSICION DE ALZASTRIBADO POR MALINDACION CARRERAS 27 DE JUNIO LAS ACACIAS	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
5	MARIA YNETH DREDA DE HOYOS	N/A	1191	15/08/16	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 2005 POR CONSUMO DE AGUA	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
6	FABIO ENRIQUE ROJAS	N/A	1190	12/08/16	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 2005 POR CONSUMO DE AGUA	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
7	LINDA GERALDINE ESTERLINO GODOY	N/A	1190	12/08/16	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 2005 POR CONSUMO DE AGUA	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
8	LAURA ELVIRA ROJAS MOLINA	N/A	1192	16/08/16	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 2005 POR CONSUMO DE AGUA	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
9	ANGELA ROCIO CHEVARRO	N/A	1194	16/08/16	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 2005 POR CONSUMO DE AGUA	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
10	DANIEL CESAR BUMBANO	N/A	1193	13/08/16	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 2005 POR CONSUMO DE AGUA	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
11	LAURA ELVIRA ROJAS MOLINA	N/A	1192	16/08/16	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 2005 POR CONSUMO DE AGUA	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177
12	JESUS ALBERTO HERNANDEZ GARRAVITO	N/A	1195	16/08/16	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 2005 POR CONSUMO DE AGUA	N/A	24/06/2016	OPERATIVA	24/06/2016	15/06/2016	1177

*¡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

DERECHOS DE PETICIÓN FORMULADOS - ( MES DE SEPTIEMBRE 2011 )										RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN	
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO O ENTIDAD SOLICITANTE	DIRECCIÓN CORREO ELECTRONICO DEL CONTACTO	Nº RADICADO O	FECHA DE RADICACIÓN	TÍTULO DEL DERECHO QUE ORIGINA LA PETICIÓN O CONGRESO	DOCUMENTOS ANEXOS A LA SOLICITUD	TERMINO PARA RESOLVERLA	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO	FECHA DE TRAMITADO A LA DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	Nº DE OFICIO DE RESPUESTA
1	MARIA JARARÓ ESCALANTE BARRERA	N/A	1028	29/09/2011	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA LA GAMA DE LA OLA DE TPO 27- DE LAS AMERICAS PARA TAPPA DE ASES PORQUE ESTA DESCONTADA		15	PSD	26/09/2011	11/09/2011	101
2	ANDRÉS DAZ STEPLINI	N/A	1029	30/09/2011	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 1440 PORQUE EL PRECIO ESTA DESCONTADO.		15	PSD	3/09/2011	11/09/2011	102
3	LISA BETTY GUARÁ	N/A	1030	30/09/2011	NOTIFICAR QUE EL CONTRATO 1388 EL PRECIO ESTA DESCONTADO		15	PSD	3/09/2011	11/09/2011	103
4	FILIO GAMARRA ARCOE	N/A	1031	30/09/2011	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 1342 EL PRECIO ESTÁ DESCONTADO		15	PSD	3/09/2011	11/09/2011	104
5	GUARITA POLANA	N/A	1032	30/09/2011	SOLICITUD DE TAPPA DE ASES EL PRECIO ESTA DESCONTADO		15	PSD	1/09/2011	11/09/2011	105
6	ARNEY MARÍAS FRIOLERA	N/A	1033	1/10/2011	SOLICITUD DE TAPPA BARRA DE ASES PARA CONTRATOS 1388		15	PSD	1/09/2011	14/09/2011	106
7	LIZY MARINA TOLEDO CALDERÓN	N/A	1142	30/09/2011	DERECHO DE PETICIÓN DE AGOTAMIENTO DE SOLICITUD DE TAPPA DE ASES		15	JUSTICIA	3/09/2011	13/09/2011	107
8	SOLRA CERVANTES URRUTIA	N/A	1034	30/09/2011	DE ASES AL CONTRATO 1377 POR PRECIO DESCONTADO		15	PSD	3/09/2011	14/09/2011	108
9	MARIA YANETH ORTIGA DE HOYER	N/A	1035	30/09/2011	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CONTRATO 2039 POR CONSUMO DE SOLA		15	PSD	3/09/2011	14/09/2011	109
10	PAULO ENRIQUE PÉREZ	N/A	1036	11/09/2011	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA EL CARGO DE CONDOMINIOS DE BANCOS DE CONTRATOS 1388		15	PSD	11/09/2011	15/09/2011	110
11	LINDA GERALDINE STERLING GOOD	N/A	1037	12/09/2011	SOLICITUD DE COBRAR TAPPA BARRA DE ASES (CONTRATO 1388) DE BOCAYÓN		15	PSD	11/09/2011	15/09/2011	111
12	YANIS TALA CLARTE	N/A	1038	11/09/2011	REQUERIR COBRAR PRECIO DE ACUERDO SECONDO ADOPTADO CONTRATO 1342		15	PSD	11/09/2011	15/09/2011	112
13	JANIS PERLA GONZÁLEZ	N/A	1039	11/09/2011	SOLICITUD ANALISIS DE VALORES DE LABORATORIO		15	ALIMENTOS	11/09/2011	14/09/2011	113
14	ANNA SUCURIA	N/A	1040	11/09/2011	SOLICITUD DE REVISAR EL PRECIO VALOR POR VALOR EL PRECIO		15	PSD	11/09/2011	14/09/2011	114
15	HORACIO SÁENZ LOPEZ	N/A	1041	11/09/2011	DERECHO DE PETICIÓN		15	UNIDAD OPERATIVA	11/09/2011	20/09/2011	115
16	JALPA SUVA PEÑAS MOLINA	N/A	1042	14/09/2011	SOLICITUD DE REVISAR CONTRATO 1388		15	PSD	14/09/2011	20/09/2011	116
17	ANDELA RODRÍGUEZ CHAVARRA	N/A	1043	16/09/2011	SOLICITUD DE REVISAR AL CONTRATO 1342		15	PSD	11/09/2011	20/09/2011	117
18	DANIEL CESAR BURBANO	N/A	1044	16/09/2011	SOLICITUD DE RESPUESTA PROGRAMADA		15	UNIDAD OPERATIVA	11/09/2011	20/09/2011	118
19	JALPA SUVA PEÑAS MOLINA	N/A	1045	16/09/2011	SOLICITUD DE COLABORACION Y APOYO ADMINISTRATIVO		15	UNIDAD OPERATIVA	11/09/2011	20/09/2011	119

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

36	JESUS ALBERTO HERNANDEZ BARRONTO	N/A	1989	19990314	SOLICITUD REVISIÓN DE CONTRATO DE PLAZA 2017	19	UNIDAD JURÍDICA	19/03/2018	26/03/2018	1901
37	DELA SORBEZ	N/A	1987	19990314	SOLICITUD CUOTA TARIFA BAJA CONTRATO 2017	19	UNIDAD JURÍDICA	19/03/2018	26/03/2018	1902
38	FARRUCK YUVVA RAJULU	N/A	1988	19990314	RECURSO ESPECIAL	19	UNIDAD OPERATIVA	19/03/2018	26/03/2018	1903
39	JESUS HENRI JIMENEZ CRUZ	N/A	1987	19990314	SOLICITUD CANCELACIÓN DE ASESORÍA DE ASESORIA ALICANTARILLADO COLLECTOR	19	UNIDAD OPERATIVA	19/03/2018	27/03/2018	1904
40	OSCAR VARGAS	N/A	1981	19990314	SOLICITUD REVISIÓN DE ASESORIA ALICANTARILLADO	19	UNIDAD OPERATIVA	19/03/2018	28/03/2018	1905
41	MARLE JONAS MORENO RAMA	N/A	2014	19990314	SOLICITUD SERVIDO PRESTACION ASESORIA	19	UNIDAD ADMINISTRATIVA	19/03/2018	27/03/2018	1906
42	MARTHA SALAMANCA VELAZCO	N/A	1989	19990314	RECURSO ARTÍCULO 31 DE LA CONSTITUCIÓN NACIONAL CONTRA DECISIONES ADMINISTRATIVAS	19	UNIDAD ADMINISTRATIVA	20/03/2018	9/03/2018	1907
43	CARMEN ROSA ANADONA	N/A	1984	21990314	SOLICITUD REVISIÓN DE	19	FUR	21/03/2018	9/03/2018	1908
44	LILIANA ELVA ROSA MORA	N/A	1981	21990314	SOLICITUD REVISIÓN DE	19	FUR	21/03/2018	9/03/2018	1909
45	INVERSIÓNES LABIOS S.A.S	N/A	1989	22990314	SOLICITUD MODIFICACION DE VALORES DE PRESTACION	19	FUR	22/03/2018	9/03/2018	1910
46	MIEMBROS Y SOCIOS DE JUNTA DE ACCION COMUNITARIA BARRIO LAS AMERICAS	N/A	1917	22990314	REVISION DE TUBOS PARA ASESORIA ALICANTARILLADO	19	UNIDAD ADMINISTRATIVA	22/03/2018	9/03/2018	1911
47	EDUARDO DOMINGUEZ OSPINA	N/A	1982	22990314	SOLICITUD REVISIÓN DE TUBERIA	19	UNIDAD ADMINISTRATIVA	22/03/2018	9/03/2018	1912
48	ELIETH WOODLON	N/A	1979	22990314	SOLICITUD RECUENTO A TARIFA BAJA DE ASESORIA	19	FUR	22/03/2018	11/03/2018	1913
49	ALFONSO BURNAND	N/A	1979	26990314	DERECHO REVISION DE	19	UNIDAD ADMINISTRATIVA	26/03/2018	11/03/2018	1914
50	ROBERTO CASTRO POLANA	N/A	1988	27990314	SOLICITUD CAMBIO CLASE DE USO CONTRATO 1191	19	UNIDAD ADMINISTRATIVA	27/03/2018	11/03/2018	1915
51	ROBERTO CASTRO POLANA	N/A	1988	27990314	SOLICITUD CAMBIO CLASE DE USO CONTRATO 1191	19	UNIDAD ADMINISTRATIVA	27/03/2018	11/03/2018	1916
52	MIGUEL ALFONSO CORREA	N/A	1988	28990314	SOLICITUD SUSPENSIÓN DEL SERVIDO ALICANTARILLADO Y ASESORIA	19	UNIDAD ADMINISTRATIVA	28/03/2018	11/03/2018	1917
53	YANED SALAS OLARTE	N/A	1970	28990314	DERECHO DE PETICIÓN DE	19	JURÍDICA	28/03/2018	12/03/2018	1918
54	PECTOR CARLOS SANCHEZ CABRERA	CRA 7 CALLE 8 EQUINA	1983	28990314	SOLICITUD DE GESTION INTERADMINISTRATIVA	19	SEGURIDAD	28/03/2018	14/03/2018	ESP 201
55	FAIVER EDUARDO PEREZ RAMA	CALLE 8 A-532	2001	28990314	OBRA N° 188 DE 2015 CONSTRUCCION DE PAVIMENTO EN CONCRETO HIDRULADO DE LA CALLE 7 ENTRE CRA 8 A Y 8 CONRREGIMEN TOBUELAS	19	GERENTE	28/03/2018	14/03/2018	ESP 202

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

No	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE	DOMICILIO CORREO ELECTRONICO DEL CONTACTO	Nº RADICADO	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
	MARIA EUGENIA HERRERA GUTIERREZ	CALLE 5 N°15-47	199	20/09/2014	ACCION PREVENTIVA DEL SISTEMA CONSOLIDADOR DE INGENIERIA E INFORMACION PUBLICA (COPI) MEDICION Y REFINO		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	20/09/2014	24/09/2014	ESP 223
	MARLA FANNY ROSAS DE ALCALDIA	N/A	199	20/09/2014	REFINO EN MEDICION DE CANTIDAD		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	20/09/2014	24/09/2014	219
	MARIA EDITH SUAREZ ALBANTO	CRA 36 N°2-65	200	20/09/2014	ACTUALIZACION DE SOLICITUD DE RENOVACION DE LICENCIA DE EJERCICIO		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	20/09/2014	24/09/2014	220
	ANDRÉS RAMA CERON	CRA 3 N°1-26	200	20/09/2014	RENOVACION DE LICENCIA DE EJERCICIO		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	20/09/2014	24/09/2014	ESP 220
	CARLOS ALBERTO LAJE MEDINA	CALLE 36 SUR N°14-62 SUR	199	20/09/2014	RENOVACION DE LICENCIA DE EJERCICIO		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	20/09/2014	24/09/2014	ESP 221
DERECHOS DE PETICION FORMULADOS ( MES DE OCTUBRE 2014 )										RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION	
	JORGE LUIS CABEZA OLIVEROS	N/A	2058	31/10/2014	SOLICITUD DE NO COBRO DE ASEO		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	21/10/2014	21/10/2014	228
	HABITANTES DE LA CLL 10 ENTRE CRA 15 Y CASTOREY	N/A	2062	26/10/2014	SOLICITUD BARRIDO DE CALLES		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	26/10/2014	29/10/2014	229
	MARIA EUGENIA HERRERA GUTIERREZ	N/A	2075	21/10/2014	VERIFICACION DE DECISION DE PETICION		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	21/10/2014	19/10/2014	218
	JANA MERCEDES PEÑA	CRA 6 N° 7-13	2240	21/10/2014	IMPLEMENTACION Y EJECUCION DEL PROGRAMA GESTION PARTICIPATIVA	1	15 DIAS	LEONARDO SOLERA	21/10/2014	01/11/2014	ESP 2333
	LUIS ERNESTO RAMIREZ UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA	CALLE 11 N°10-31	2190	26/10/2014	SOLICITUD DE ENTREVISTA EMPRESARIAL	3	15 DIAS	LEONARDO SOLERA	26/10/2014	01/11/2014	ESP 2330
	LYANETH IMENA AVELLA	BARRIO MADEIRA	2150	25/10/2014	SOLICITUD DE CANCELACION	1	15 DIAS	LEONARDO SOLERA	25/10/2014	01/11/2014	ESP 2306
	GENARO LOZADA MENDIETA	FINCA MARENGO KM 4 PITALITO	2114	26/10/2014	SOLICITUD INFORMACIONAL	1	15 DIAS	LEONARDO SOLERA	26/10/2014	01/11/2014	ESP 2337
	LUAR YOMAY RUIZ	CRA 2 N°2-40	2040	26/10/2014	NOTIFICACION DEL INMUEBLE DESOCCUPADO		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	26/10/2014	02/11/2014	ESP214
	IVARE SOLITO	CALLE 13 N°2-48	2042	26/10/2014	REVISION DE LA LECTURA DE LOS CONTADORES	4	15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	26/10/2014	02/11/2014	ESP 2162
	MARLENA ANDREA GOMEZ	CALLE 13 N°1-18	2041	21/10/2014	SERVICIO DE AGUA CONTATORIO	1	15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	21/10/2014	02/11/2014	ESP 2161
	CESAR AUGUSTO SALAMANCA	CALLE 20 N°7-11	2081	21/10/2014	DESCUENTO POR CONCEPTO DE ASEO AL	1	15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	21/10/2014	02/11/2014	ESP218
	LUACE RINGOS ROSAS	CRA 1 N°1-8	2084	20/10/2014	SOLICITUD DE DESCUENTO POR CONCEPTO DE ASEO AL PIEDO POR QUE ESTA DESOCCUPADO	1	15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	20/10/2014	02/11/2014	ESP216
	OSCAR SEBASTIAN FALLA	CALLE 16 N°4-2	2086	19/10/2014	LABORAL		15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	19/10/2014	14/10/2014	219
	MIRTHA OSCAR SUAREZ ALBANTO	CALLE 16 N°5-10 ESTE	203	19/10/2014	SOLICITUD DE ACTUALIZACION DE DATOS	2	15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	19/10/2014	14/10/2014	ESP 227
	BEATRIZ MORENO ESPINOSA	CALLE 34 SUR N°1-38	204	19/10/2014	PRESCRIPCION DE ALICANTARILLADO (MQUE COLADA EN EL BARRIO MADEIRA Y ANTONIO ANIBAL)	2	15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	19/10/2014	14/10/2014	ESP 215
	LUZMAR GOMEZ LOPEZ MACIA	CRA 8 N°1-18	204	19/10/2014	REVISION A LA COMUNICACION RADICACION	1	15 DIAS	UNIDAD OPERATIVA	19/10/2014	19/10/2014	ESP 214

*¡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

17 EDGAR HERRERA GARCIA	OFICINA SATRAEMPRESAS	208	18/02/2016	DERECHO DE PETICION	0	18/02/2016	18/02/2016	ESP 228
18 EDUINCE DE LOS ANDES	CALLE 4N° 15	2187	18/02/2016	DERECHO DE PATRONATO		18/02/2016	18/02/2016	ESP 228
19 ANA MERCEDES ATANALAYA	CALLE 1N° 13	2187	13/02/2016	APOYO O VALGACION OFERTA DE FORMACION		13/02/2016	20/02/2016	ESP 228
20 Jairo Areiza SANCHEZ	OFICINA SATRAEMPRESAS	2140	13/02/2016	PERMISOS Y VATICOS SINDICALES		13/02/2016	20/02/2016	ESP 227
21 ROSALVA CASTELO FIGUEROA	CALLE 7B N° 2A 05	2107	13/02/2016	INFORME DE FUGA EN APARTAMENTO EN BARRIALES AMERICAS	3	13/02/2016	20/02/2016	ESP 228
22 ALEXANDER LONDA TRUJILLO	CALLE 9 N° 15 20	2110	13/02/2016	INFORME DEL PREDIO DESOCCUPADO	2	13/02/2016	20/02/2016	ESP 228
23 KARLA MARIA RICO	CALLE 24 SUR N° 28	2111	13/02/2016	BOLETIN DE SEVISION	3	13/02/2016	20/02/2016	ESP 228
24 NESTOR NARIZ	CALLE 17 N° 3E-72	2104	12/02/2016	INFORME DEL PREDIO DESOCCUPADO	4	13/02/2016	20/02/2016	ESP 228
25 MATHALISA WIRIATO CORPORACION PIS BULLOCOOP	CALLE 10 N° 102 ORA N° 109-03	2138 2123	12/02/2016 12/02/2016	BOLETIN DE CAMBIO DE USO DERECHO DE PETICION		12/02/2016 12/02/2016	20/02/2016 20/02/2016	ESP 224 ESP 225
27 YIMMY RICO PEREZ OLAYA	CALLE 5N° 13E	2184	12/02/2016	BOLETIN DE SEVISION		12/02/2016	21/02/2016	ESP 228
28 OLGA RAMIREZ	ORA 14 N° 18	2188	11/02/2016	REQUISITO PARA RADICAR BOLETO		11/02/2016	20/02/2016	ESP 227
29 DELIA GOMEZ	ORA N° ESTE N° 34-32 SUR	2124	11/02/2016	INFORMACION DE CASA DE OCUPADA		11/02/2016	20/02/2016	ESP 228
30 WILSON TORREDA	ORA 18A N° 12	2178	10/02/2016	INFORMACION DE CASA DE OCUPADA		10/02/2016	20/02/2016	ESP 228
31 YESO BURBANA LONDA	CASA 36 GAVOTAS	2176	10/02/2016	CASA DE OCUPADA		10/02/2016	20/02/2016	ESP 228
32 RICARDO MARTINEZ OCHOA	ORA 1 N° 48	2207	09/02/2016	BOLETIN DE REPARACION DE VAS		09/02/2016	21/02/2016	ESP 228
33 FREDY LINDO BOBANO	ORA 1 N° 3-12	2094	09/02/2016	BOLETIN DE LIMPIEZA DE ALCANTRILLADO		09/02/2016	20/02/2016	ESP 224
34 YONIE LONDEY SANCHEZ	CALLE 13 SUR N° 18	2088	09/02/2016	DERECHO DE PETICION		09/02/2016	20/02/2016	ESP 228
35 DELGALDIA CORTEZ GERRA	ORA 4 N° 3-22	2117	6/02/2016	BOLETIN DE DECOMISION ALANTARILLADO		09/02/2016	21/02/2016	ESP 224
36 OSWALDO CALDERON TORRES	ORA 17A N° 171	2031	6/02/2016	DERECHO DE PETICION		09/02/2016	21/02/2016	ESP 224 ESP 228 ESP 227
37 MARIA ANGELA HURTADO	ORA 12N° 05A-08	2138	5/02/2016	BOLETIN DE TAPA ALCANTRILLADO		09/02/2016	21/02/2016	ESP 224
38 ANGELINO RIVERA	CALLE 14 N° 24	2223	5/02/2016	CASA DESAVITADA		09/02/2016	21/02/2016	ESP 228
39 MARIA LUISA LAMILLA	AVENIDA OROVALBARR N° 15-05	2221	5/02/2016	BOLETIN DE CORTE CASA DESAVITADA		09/02/2016	21/02/2016	ESP 228
40 FLORE DE MARIA LOPEZ	CALLE 88B ENTRE CARRERA 15 Y 20	2187	4/02/2016	BOLETIN DE REPOSICION DE ALCANTRILLADO		09/02/2016	21/02/2016	ESP 228
41 BRUNO LARVAZ MENESE	ORA 6 ESTE N° 4-26	2121	4/02/2016	REPOSICION DE ALCANTRILLADO		09/02/2016	21/02/2016	ESP 228
42 JULIAN FERNANDO MURGEZ ORTEGA	CALLE 5N° 15-03	2086	4/02/2016	DERECHO DE PETICION		09/02/2016	21/02/2016	ESP 228
43 OSCAR MENESE ORON	CALLE 23 SUR N° 2A 19	2128	4/02/2016	BOLETIN DE REPARACION DE LA VIA POR MALOS TRABAJOS		09/02/2016	21/02/2016	ESP 224
44 ALEXANDER GUERRA ORTIZ	CALLE 05UR N° 4A-18	0281	4/02/2016	REPARACION DE VAS		09/02/2016	21/02/2016	ESP 227
45 JOSE MIGUEL MORA	CALLE 4 N° 18-07	2028	2/02/2016	AUTOMACION DE DATOS PERSONALES ENTREGA DE INFORMACION		2/02/2016	21/02/2016	ESP 228
46 ESTEBAN DOMINGUEZ	ORA 12E N° 2-04	2186	1/02/2016	REPOSICION DE INFORMACION		1/02/2016	21/02/2016	ESP 228

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

DERECHOS DE PETICION FORMULADOS ( MES DE NOVIEMBRE 2014 )										ESTADO DE LA PETICION	
No	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE	DOMICILIO CORREO ELECTRONICO DEL CONTACTO	Nº RADICADO	FECHA DE RADICACION	TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICION O CONSULTA	DOCUMENTOS ANEXOS A LA	TERMINO PARA RESOLVERLA	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO	FECHA DE TRASLADO A LA DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	Nº DE OFICIO DE RESPUESTA
1	MOVIMIENTO TERRITORIO SOCIO POLITICO JOVEN	CALLE 3 N°25-55	2543	18/11/2014	SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	2	15	SECRETARIA	18/11/2014	17/11/2014	2371
2	MARSA ELIZABETH MONROY	CRA 2 N°13-63	2517	18/11/2014	COBRO DE CARGOS BASICOS		15	COORDINADOR	18/11/2014	15/11/2014	2382
3	SOLICITUD DE CAMBIO DE TARIFA	CRA 4 N° 6-99	2518	20/11/2014	SOLICITUD CAMBIO TARIFA		15	COORDINADOR	20/11/2014	23/11/2014	2383
4	MARSA DEL CARMEN PLAZAS	CRA 11 N°8-62	2519	18/11/2014	SERVICIO DE ASEO		15	COORDINADOR	18/11/2014	23/11/2014	2384
5	DI NERVO SANTIAGO	CALLE SA 4-30	2323	13/11/2014	REVISION PAGO		15	COORDINADOR	13/11/2014	23/11/2014	2385
6	FLORENDO TRELLERAS	CALLE SA 4-30 ESTE	2524	15/11/2014	DESINHABITADO		15	COORDINADOR	15/11/2014	23/11/2014	2386
7	FANETH SUAREZ MORA	CRA 3 A ESTE N°2-88 AVENIDA 3 N°19A-23	2331	15/11/2014	CARGOS BASICOS		15	COORDINADOR	15/11/2014	23/11/2014	2387
8	CARMELO MARTINEZ ALVAREZ	SUR	2534	25/11/2014	CAMBIO DE USO		15	COORDINADOR	25/11/2014	25/11/2014	2388
9	MARSA YIBETH PEÑA	CALLE 15 N°3-24	2347	17/11/2014	CASA DESOCCUPADA		15	COORDINADOR	17/11/2014	23/11/2014	2389
10	IBRIDO DEL MAR	CARRERA 7 N°105-63 DE 430 800014 DC	2398	8/11/2014	VIOLACION DE DERECHO		15	SECRETARIA	8/11/2014	23/11/2014	2399
11	JOSE LEOPOLDO DE TORRES	CRA 19 N°3-63	2373	4/11/2014	PROPIEDAD PRIVADA SOLICITUD LOTE DESOCCUPADO		15	COORDINADOR	4/11/2014	21/11/2014	2399
12	EDY ADMIN MAREL	CRA 18 N°2-81	2327	18/11/2014	CASA DESOCCUPADA		15	COORDINADOR	18/11/2014	23/11/2014	2400
13	EDNEI SALAS MARTI	CALLE 30A SUR N°2-58	2328	7/11/2014	PROBLEMAS FINANCIEROS		15	COORDINADOR	7/11/2014	21/11/2014	2401
14	MARSA RUBI PERDOMO	CRA 15 N° 11-48	2388	17/11/2014	REVISION POR FACTURACION		15	COORDINADOR	17/11/2014	19/11/2014	2403
15	EDNEI ORDOZGO CALDERON	CALLE 7 N°12-36 AP 102	201800000180	18/11/2014	AFI DESOCCUPADO		15	COORDINADOR	18/11/2014	23/11/2014	2406
16	MARCEL MUÑOZ VASQUEZ	CALLE 14 SUR N°3A-18	201800000181	18/11/2014	CARGO CONTADOR		15	COORDINADOR	18/11/2014	25/11/2014	2407
17	MARTYNEI SUZANN MORGUENA	SECRETARIA EDUCACION MUNICIPAL	201800000182	21/11/2014	SOLICITUD APOYO		15	SECRETARIA	21/11/2014	20/11/2014	2442
18	ADRIANA MARA CALERO		2362	22/11/2014	CASA DESOCCUPADA		15	COORDINADOR	22/11/2014	20/11/2014	2444
19	MARSA ADIA ENRICA PEÑA	CRA ESTE N°2-11 CARRERA 4 ESTE N°14-48	2380	28/11/2014	CASA DESOCCUPADA		15	COORDINADOR	28/11/2014	28/11/2014	2445
20	MATH NELY ROSA TEND		2375	25/11/2014	REVISION DE CERTIFICADOS		15	COORDINADOR	25/11/2014	11/11/2014	2452
21	JOSE ALFONSO MORENO	CALLE 8 N° 10-42	201800000179	1/11/2014	FACTURACION		15	SECRETARIA	1/11/2014	1/11/2014	2448
22	MARSA ANGELICA CARVAJAL BETAINGOLIBETH	NA	201800000183	24/11/2014	SOLICITUD DE COBRO BASICOS		15	COORDINADOR	24/11/2014	19/11/2014	2449
23	RIENE MUÑOZ GANZON	NA	201800000184	23/11/2014	SOLICITUD DE DEVOLUCION DE DINERO DE FACTURAS		15	COORDINADOR	23/11/2014	19/11/2014	2447
24	YUBELY GUERRERO	NA	201800000185	18/11/2014	SOLICITUD DE APPELO DE LAMPARA		15	UNIDAD OPERATIVA	18/11/2014	29/11/2014	201800000185
25	FABIAN ORVALDO ORTIZ	NA	201800000186	18/11/2014	DERECHOS DE PETICION		15	UNIDAD OPERATIVA	18/11/2014	29/11/2014	201800000186
26	JANIE EMBILY CORDOBA	NA	201800000187	17/11/2014	SOLICITUD DE APPELO DE LAMPARA		15	UNIDAD OPERATIVA	17/11/2014	29/11/2014	201800000187
27	OLENA PEÑA PEÑA	NA	201800000188	21/11/2014	APPELO DE LAMPARA		15	UNIDAD OPERATIVA	21/11/2014	29/11/2014	201800000188
28	YENI CAROL HOYOS SANCHEZ	NA	201800000189	18/11/2014	SOLICITUD DE APPELO DE LAMPARA		15	UNIDAD OPERATIVA	18/11/2014	29/11/2014	201800000189
29	ZULIANLY BENAVIDEZ MENDEZ	NA	201800000190	21/11/2014	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO		15	UNIDAD OPERATIVA	21/11/2014	29/11/2014	201800000190
30	GLADYS ROSAS MOLINA	NA	201800000191	24/11/2014	SOLICITUD INTERVENCION DE LAMPARA		15	UNIDAD OPERATIVA	24/11/2014	30/11/2014	201800000191
31	JESUS ANTONIO ESTEBANO ORTEGA	CRA 14 N°3-71	2396	28/11/2014	COBROS DE FACTURACION		15	COORDINADOR	28/11/2014	31/11/2014	2450
32	MATE DE ORTEGA	CRA 14 N°3-81	2385	28/11/2014	COBROS DE FACTURACION		15	COORDINADOR	28/11/2014	31/11/2014	2451
33	JESUS ANTONIO ESTEBANO ORTEGA	CRA 14 N°3-87	2394	28/11/2014	FACTURACION		15	COORDINADOR	28/11/2014	31/11/2014	2452
34	GRACIELA PALOMINO LOZADA	CALLE 10 N°3-57	2369	29/11/2014	REVISION DE TERCEROS ASIGNALES		15	COORDINADOR	29/11/2014	7/12/2014	2457
35	JANET ORAL CUBELLOS	CRA 13 N°3-53	2354	25/11/2014	DESOCUPADA		15	COORDINADOR	25/11/2014	7/12/2014	2458
36	JOSE LONDO BUIZ	CALLE 35 N°4-138	2527	27/09/2014	REVISION DE QUEDA DE PASAJERA		15	SECRETARIA	27/09/2014	1/12/2014	CSP 2329
37	MARCA ISABEL POSSO OFF	CALLE 26 N°10-23 BOGOTA DC	1975	5/09/2014	REGISTRAMIENTO DE EMPLEADOS		15	SECRETARIA	5/09/2014	27/11/2014	CSP 2327
38	MARCO FIDEL CERDAS	CALLE 16 N°4-12	2277	4/09/2014	PETICION		15	SECRETARIA	4/09/2014	16/11/2014	CSP 2346
39	HUGO ALBERTO VALENZUELA DOMEST	CRA 16 N°16-34	2311	18/11/2014	SOLICITUD DE EVALUACION		15	SECRETARIA	18/11/2014	16/11/2014	CSP 2344
40	LUCETH ALARCON BUIZ	CRA 20 N°12A-18	2274	4/11/2014	SERVICIO CASA DESOCCUPADA		15	SECRETARIA	4/11/2014	16/11/2014	CSP 2351
41	JOSE ANTONIO ARTURO NIASSA	CALLE 8 N°3-36	2267	3/11/2014	PROPIEDAD DESOCCUPADA		15	SECRETARIA	3/11/2014	16/11/2014	CSP 2347

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	JOSE ALBERTO ROBERO	CALLE 13 N°2-58	2287	24/10/16	INFORMAR APARTAMENTOS DE OCUPADOS					CEBAS ALJUSTO SALAMANCA	10/12/2016	16/11/2016	ESP 2354
5	AMELIA VARGAS	CALLE 28B N°7-11	2287	24/10/16	INFORMAR APARTAMENTOS DE OCUPADOS					CEBAS ALJUSTO SALAMANCA	10/12/2016	16/11/2016	ESP 2354
6	ALBERTO BRAVO GARCIA	CALLE 34 SUR N°7-89	2300	24/10/16	PRESTO DE OCUPADO					CEBAS ALJUSTO SALAMANCA	10/12/2016	16/11/2016	ESP 2354
7	OSCAR FERNANDO RAMIRO	OFICINA PRINCIPAL EMPITALITO ESP	2311	24/10/16	PRESTO DE OCUPADO					CEBAS ALJUSTO SALAMANCA	10/12/2016	16/11/2016	ESP 2354
8	FABIAN ALJUSTO VARGAS	CALLE 8 SUR N°9-88	2297	24/10/16	ACTUALIZACION DE DATOS					CEBAS ALJUSTO SALAMANCA	10/12/2016	16/11/2016	ESP 2354
9	LUIS ALFONSO YIM GERRAMA	ORA 3 N°9-18	2321	14/11/2016	PRESTO DE OCUPADO SOLICITUD DE DETALLES					CEBAS ALJUSTO SALAMANCA	10/12/2016	16/11/2016	ESP 2354
10	ROBERTO MELO	BARRIO POPULAR	2279	24/10/16	NO SE REFUEVA LA SUSCRIPCION PERIODO LA					JOSE ADAN ESCOBAR JUEZ	10/12/2016	17/11/2016	ESP 2357
11	YOLBA SOTELO	CALLE 13 N°3-101	2345	16/11/2016	SOLICITUD DE COLABORACION					JOSE ADAN ESCOBAR JUEZ	10/12/2016	17/11/2016	ESP 2354
12	LOLA OLIVE	BARRIO MANANARES	2345	16/11/2016	SOLICITUD DE COLABORACION					JOSE ADAN ESCOBAR JUEZ	10/12/2016	17/11/2016	ESP 2357

DERECHOS DE PETICION FORMULADOS ( MES DE DICIEMBRE 2016 )											RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION		
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PETICIONARIO - O ENTIDAD SOLICITANTE	DOMICILIO CORREO ELECTRONICO DEL CONTACTO	NO RADICADO	FECHA DE RADICACION	TITULO O ASUNTO DEL DERECHO LA PETICION CONSULTA	DOCUMENTOS ANEXOS A LA	TITULO PARA RESOLVERLA	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL SERVIDO	FECHA DE TRASLADO A LA DEPENDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	NO DE OFICIO DE RESPUESTA		
1	TEODOSO CLAUDIO CARVAJAL	CALLE 22A SUR N°2-110	2409	24/11/16	AVT DE OCUPADOS			COORDINADOR		24/12/16	16/12/2016	2575	
2	IVAN BOTERO GOMEZ	CALLE 3 N°1-45	2404	17/12/16	SUSPENSION DE SERVICIO			COORDINADOR		17/12/16	18/12/2016	2581	
3	HERNANDO JARBE CAMPAÑA	CALLE 8B N°13-46	2399	14/12/16	SOLICITUD DE CASA DE OCUPADA			COORDINADOR		14/12/16	16/12/2016	2583	
4	HECTOR PARRA ROJAS	CALLE 12 N°1-86	2394	21/12/16	AYUDO FESTIVAL			SECRETARIA		21/12/16	21/12/2016	2488	
5	MARCA LEONOR SANCHEZ PINZON	ORA 5 N°23-42	2408	22/12/16	AYUDO FESTIVAL			COORDINADOR		22/12/16	21/12/2016	2488	
6	FRANK TORRES	CALLE 11 N°1-31	2391	25/12/16	SOLICITUD DE REVISION DE CAMBIO			COORDINADOR		25/12/16	21/12/2016	2478	
7	SEBASTIAN ROZO MURCIA	NR	25/12/2009267	26/12/16	SOLICITUD DE REVISION DE CAMBIO			COORDINADOR		26/12/16	16/12/2016	2581	
8	EMILIO ALFONSO CORREA VAS	NR	2410	26/12/16	SOLICITUD DE EXONERACION DE COBRO DE ASEO Y ALCANTARILLADO			COORDINADOR		26/12/16	20/12/2016	2583	
9	OSCAR MURCIA TRUJILLO	NR	2412	26/12/16	SOLICITUD DE NO COBRO DE ASEO			COORDINADOR		26/12/16	20/12/2016	2584	
10	MARIA LUJANA LABELLA MARTINEZ	NR	26/12/160001292	26/12/16	SOLICITUD DE REVISION DE FACTURA			COORDINADOR		26/12/16	20/12/2016	2582	
11	LUZ MARINA TRUJILLO DIAZ	NR	26/12/160001243	12/12/16	SOLICITUD DE REVISION DE CONTADOR ASESORADO			COORDINADOR		12/12/16	20/12/2016	2585	
12	MIVIAM RODRIGUEZ BOA	NR	26/12/160001292	12/12/16	SOLICITUD DEL NO COBRO DE FACTURA			COORDINADOR		12/12/16	20/12/2016	2587	
13	JANA RUTH PAJAY DELGADO	NR	26/12/160001177	13/12/16	CONSULTA DE COBRO DE FACTURA			COORDINADOR		13/12/16	24/12/2016	2584	
14	ROSALY EDILMA CRUZ	NR	26/12/160002977	13/12/16	APARTAMENTOS CON COBRO 20674 Y 28177 ESTAN OCUPADOS			COORDINADOR		13/12/16	24/12/2016	2584	
15	WILSON ARTURO UAGA	NR	26/12/160003962	13/12/16	SOLICITUD DE CANCELAR SOLICITA			COORDINADOR		13/12/16	22/12/2016	2587	
16	ALBA RODRIGO MUÑOZ BASTIDAS	NR	26/12/160001452	13/12/16	SOLICITUD DE NO COBRO DE ASEO			COORDINADOR		13/12/16	22/12/2016	2588	
17	JANA ELZA SEMANATE	NR	26/12/160002482	14/12/16	INFORME DE QUE CON CONTRATO 1202 ESTA DE OCUPADA			COORDINADOR		14/12/16	22/12/2016	2589	
18	JARBE EDUARDO TRUJILLO TOVAR	NR	26/12/160002107	14/12/16	INFORME DE QUE APARTAMENTO CON CONTRATOS 20491, 25492 Y 19732 ESTAN DESHABITADOS			COORDINADOR		14/12/16	22/12/2016	2590	
19	MONICA HOLITA MALARCON	NR	26/12/1600021122	14/12/16	SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE DE			COORDINADOR		14/12/16	22/12/2016	2591	
20	MARIA ESPERANZA SANCARDONA	NR	26/12/1600021092	14/12/16	FACTURA DE DERECHO DE PETICION			COORDINADOR		14/12/16	22/12/2016	2591	

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

1	LEONOR SUZ	NA	2016100001027	14/12/16	SOLICITUD DE REEMPLAZO POR INFORME DE AFITAMIENTO CON CONTRATO SIN ESTA DESEMPLEADO	COORDINADOR	16/02/16	20/02/16	2016100001027
2	HENRY ACOSTA ARRETA	NA	2016100001028	14/12/16	AFITAMIENTO CON CONTRATO SIN ESTA DESEMPLEADO	COORDINADOR	16/02/16	20/02/16	2016100001028
3	DANIEL FELPE DE JARAMA AMARO	NA	2016100001029	14/12/16	AFITAMIENTO CON CONTRATO SIN ESTA DESEMPLEADO	COORDINADOR	16/02/16	20/02/16	2016100001029
4	HÉCTOR ALFONSO MORÓN	NA	2016100001030	16/12/16	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE FACILIDAD DE SERVICIO	UNIDAD OPERATIVA	16/02/16	20/02/16	2016100001030
5	HÉCTOR ALFONSO MORÓN	NA	2016100001031	16/12/16	SOLICITUD DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO EN CALLES	UNIDAD OPERATIVA	16/02/16	20/02/16	2016100001031
6	DOÑA LILIA MORA	NA	2016100001032	16/12/16	SOLICITUD DE ARREGLO PARA LA	UNIDAD OPERATIVA	16/02/16	20/02/16	2016100001032
7	JAVIER ALONSO PEÑA PEÑA	NA	2016100001033	20/12/16	SOLICITUD DE INSTALACION LAMPARAS	UNIDAD OPERATIVA	20/02/16	20/02/16	2016100001033
8	JULIANLY BENAVIDES MENDEZ	NA	2016100001034	20/12/16	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO	UNIDAD OPERATIVA	20/02/16	20/02/16	2016100001034
9	CRISTIAN DAVID ROLAS PALOMO	NA	2016100001035	20/12/16	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO	UNIDAD OPERATIVA	20/02/16	20/02/16	2016100001035
10	COMUNIDAD RESIDENTE EN LA CALLE 25 BARRIO SUCCO NORTE	NA	2016100001036	20/12/16	DERECHO DE PETICION	UNIDAD OPERATIVA	20/02/16	20/02/16	2016100001036
11	CRISTIAN DAVID ROLAS PALOMO	NA	2016100001037	20/12/16	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO	UNIDAD OPERATIVA	20/02/16	20/02/16	2016100001037
12	ANAYE CASTRO CAJANO	NA	2016100001038	21/12/16	SOLICITUD DE REPOSICION O REPARACION DE LAMPARAS	UNIDAD OPERATIVA	21/02/16	21/02/16	2016100001038
13	RODOLFO BOLAÑOS	NA	2016100001039	21/12/16	SOLICITUD DE COLABORACION CON UN TUBO DE ZM	UNIDAD OPERATIVA	21/02/16	20/02/16	2016100001039
14	GLORIA SANCHEZ DE BEMBO	NA	2016100001040	21/12/16	SOLICITUD DE ARREGLO DE LAMPARA	UNIDAD OPERATIVA	21/02/16	20/02/16	2016100001040
15	JULIANLY BENAVIDES MENDEZ	NA	2016100001041	20/12/16	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO	UNIDAD OPERATIVA	20/02/16	20/02/16	2016100001041
16	MARIA CARMEN HERRERA MOUTEPREZ	NA	2016100001042	20/12/16	VERIFICACION DERECHO DE PETICION	UNIDAD OPERATIVA	20/02/16	20/02/16	2016100001042
17	JAVIER ALONSO PEÑA PEÑA	NA	2016100001043	20/12/16	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO	UNIDAD OPERATIVA	20/02/16	20/02/16	2016100001043
18	RODOLFO MARTINEZ OCHOA	NA	2016100001044	20/12/16	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO	UNIDAD OPERATIVA	20/02/16	20/02/16	2016100001044

DANA LORENA MONDUELA SUZ  
Auxiliar de Correspondencia

OSCAR FERNANDO BARRERA  
Jefe de Control Interno

¡Generamos calidad de vida!

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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



Tabla 1. Consolidado de derechos de petición 2016

**Comparativo de derechos de petición.**

DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2016 vs 2015													
CONCEPTO	E N E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OCT U	NOV I	DI C	TOTA L
DERECHOS DE PETICION 2015	15	10	6	3	3	5	4	4	9	3	5	0	67
DERECHOS DE PETICION 2016	52	19	9	6	3	4	1	3	44	46	50	38	275
DIFERENCIA													-208

Tabla 2. Consolidado anual

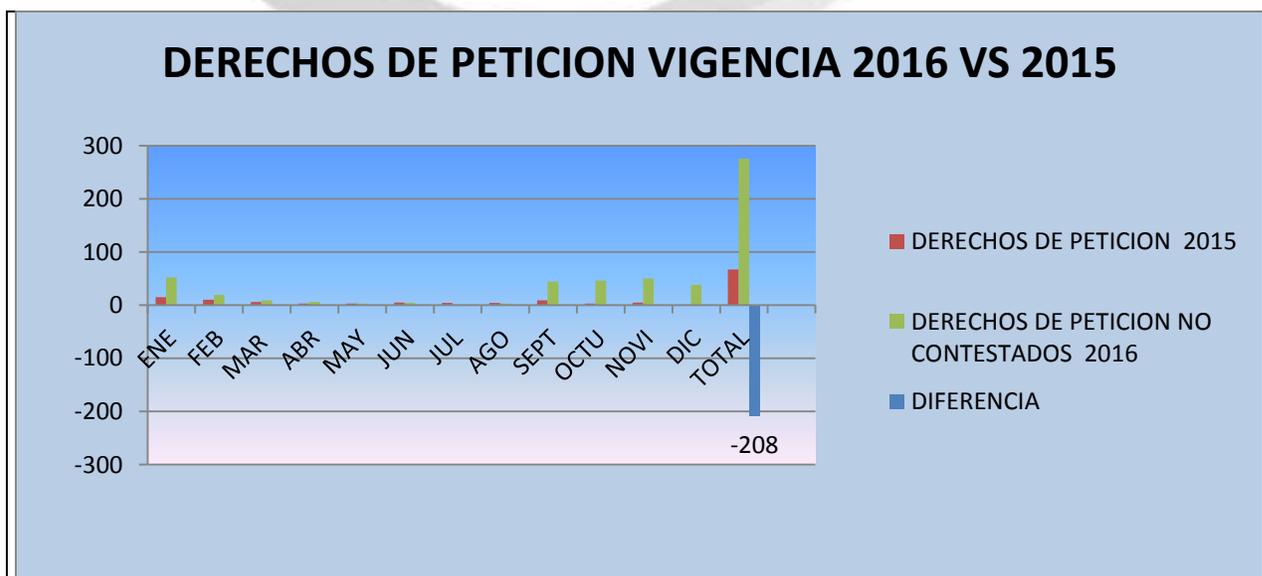


Grafico 1. Comparativo mensual

Según la base de datos suministrada por la oficina de correspondencia se tienen 275 derechos de petición que se contestaron, de los cuales 10 respuestas se presentaron por fuera del tiempo para

*¡Generamos calidad de vida!*

resolverlas, dejando un porcentaje del 4.5% del total de los derechos de petición con respuesta a destiempo, se presenta mucha demora en la dependencia de la Unidad Operativa y en personal que recibe los derechos de petición re direccionados de Gerencia, es de aclarar que el retardo injustificado de los derechos de petición es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta para los servidores públicos o que realice las funciones.

## 5.2. ESTADISTICA DE RECLAMOS ENERO – DICIEMBRE 2016 VS 2015.

La información enviada de la dependencia de peticiones quejas y reclamos de las vigencia 2016 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 2016 vs 2015

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

ESTADISTICAS RECLAMOS ENERO - DICIMEBRE 2016-2015												
CONCEPTO	ENE	FEBR E	MA RZ O	AB RIL	MA YO	JUNI O	JULI O	AG OS T	SEP TI	OC TU B	NOVIE M	DICIEM B
PROMEDIO. 2015	19	35	43	34	49	44	49	41	36	30	35	18
PROMEDIO. 2016	21	21	21	40	39	16	35	53	57	28	34	35
LECTS MAL TOMADAS. 2015	33	32	28	31	26	19	22	30	23	23	19	16
LECTS MAL TOMADAS 2016	34	27	27	37	31	23	25	38	34	34	39	27
CARGOS FIJOS. 2015	2	6	6	4	-	16	4	1	4	3	2	3

*¡Generamos calidad de vida!*



empitalito

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

CARGOS FIJOS. 2016	5	5	2	6	9	5	5	9	6	12	36	3
ASEO BASICO. 2015	9	22	20	13	10	3	13	15	10	14	10	15
ASEO BASICO. 2016	11	16	10	11	8	3	4	6	4	4	12	10
CAMBIO DE ESTRATO. 2015	1	-	5	2	-	-	1	-	1	-	3	-
CAMBIO DE ESTRATO. 2016	1	-	2	-	-	1	-	5	4	-	5	3
OTROS RECLAMOS. 2015	7	9	10	18	2	3	7	9	11	8	5	5
OTROS RECLAMOS. 2016	4	9	5	8	10	7	62	37	12	13	13	9
ABONOS. 2015	17	21	32	39	37	38	41	25	30	No se registraron sistemas	20	27
ABONOS. 2016	24	32	46	47	47	41	40	37	36	42	45	56
DESCUENTO REINSTALACION. 2015	-	3	1	1	3	-	-	1	-	1	1	2
DESCUENTO REINSTALACION. 2016	-	2	2	2	-	1	-	3	-	1	-	2

*¡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

DESCUENTO INTERESES. 2015	-	-	1	-	1	-	1	-	2	-	-	-
DESCUENTO INTERESES. 2016	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
DESCUENTO DE ASEO. 2015	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DESCUENTO DE ASEO. 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DESCUENTO ALCANTARILLADO. 2015	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
DESCUENTO ALCANTARILLADO. 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
REVISIONES NO ACCEDIERON 2015	61	133	112	96	109	109	118	98	79	73	82	100
REVISIONES NO ACCEDIERON 2016	75	118	105	72	133	71	74	130	122	110	151	183
REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2015	69	65	71	102	85	62	65	57	88	No se registraron sistema	34	29

*¡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).



REVISIONES UNIDAD OPERAT.2016	78	109	86	95	71	49	76	102	80	75	69	86
TOTAL, 2015	218	326	329	340	322	295	321	277	284	152	211	215
GRAN TOTAL	3290											
TOTAL, 2016	253	336	306	318	350	216	322	417	358	317	395	415
GRAN TOTAL	4003											

Tabla 3. Por concepto y mes

Se concluye según la tabla 3. Que sin duda alguna se muestra el aumento de peticiones quejas y reclamos de la vigencia 2016 vs 2015 en 15.02%, se presume que la incidencia que afecta el aumento de peticiones quejas y reclamos según la consulta realizada a la dependencia, es por el cambio de tarifas realizado en la vigencia 2016.

### SE REALIZA UN ANÁLISIS POR CAUSAL RECLAMO DE ACUERDO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS REALIZADOS EN LA VIGENCIA ENERO-DICIEMBRE 2016 VS 2015

#### Comparativo de reclamos de Promedios Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS RECLAMOS PROMEDIO ENERO - DICIEMBRE 2016 VS 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
PROMEDIO 2015	19	35	43	34	49	44	49	41	36	30	35	18	433
PROMEDIO 2016	21	21	21	40	39	16	35	53	57	28	34	35	400
DIFERENCIA													33

Tabla 4. Por mes

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



**empitalito**

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

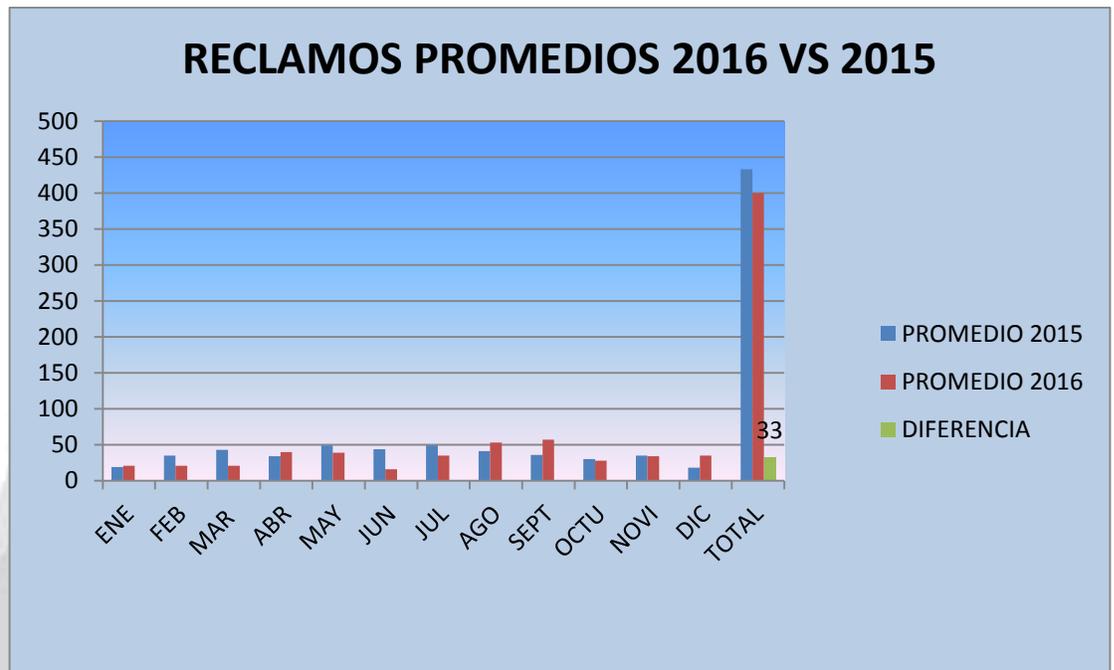


Grafico 2.  
Comparativo mensual

En cuanto al comportamiento en el concepto descuento de promedios se muestra una disminución de 33 reclamos por promedios, el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 2 y la tabla 4. Podemos especificar que disminuyo en un (7.5%).

### Comparativo de reclamos de lecturas mal tomadas Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS RECLAMOS LECTURAS MAL TOMADAS ENERO - DICIMEMBRE 2015 VS 2016													
CONCEPTO	ENE	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OCT U	NOV I	DI C	TOTAL
LECTS MAL TOMADAS 2015	33	32	28	31	26	19	22	30	23	23	19	16	302
LECTS MAL TOMADAS 2016	34	27	27	37	31	23	25	38	34	34	39	27	376
<b>DIFERENCIA</b>													<b>74</b>

Tabla 5. Por servicio

*¡Generamos calidad de vida!*



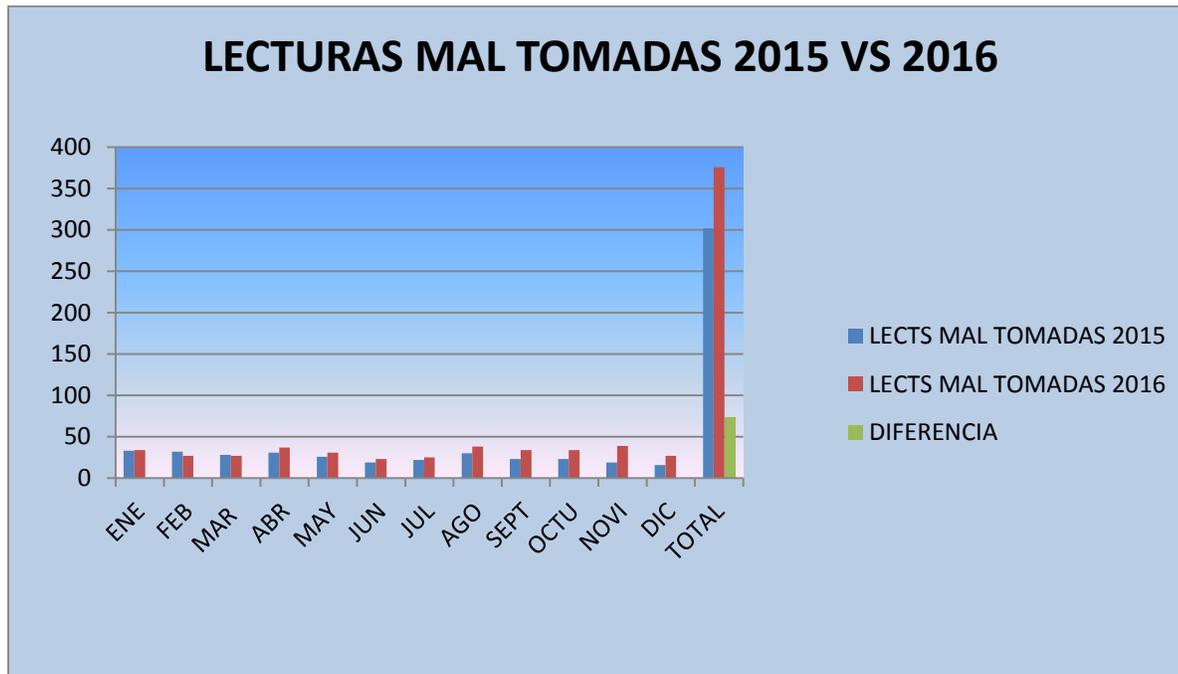


Grafico 3.

Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto de lecturas mal tomadas se muestra una diferencia considerable en las (PQR) el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 3 y la tabla 5. Podemos especificar que se aumentó en un (24.7%). Lo cual demuestra que se tiene que tener más compromiso en la dependencia de lecturas.

### Comparativo de reclamos de cargos fijos Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS RECLAMOS CARGOS FIJOS ENERO - DICIMEBRE 2015 VS 2016													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CARGOS FIJOS 2015	2	6	6	4	-	16	4	1	4	3	2	3	51
CARGOS FIJOS 2016	5	5	2	6	9	5	5	9	6	12	36	3	103
<b>DIFERENCIA</b>													<b>52</b>

Tabla 6. Por servicio

*iGeneramos calidad de vida!*



**empitalito**

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

## RECLAMOS CARGOS FIJOS 2016 VS 2015

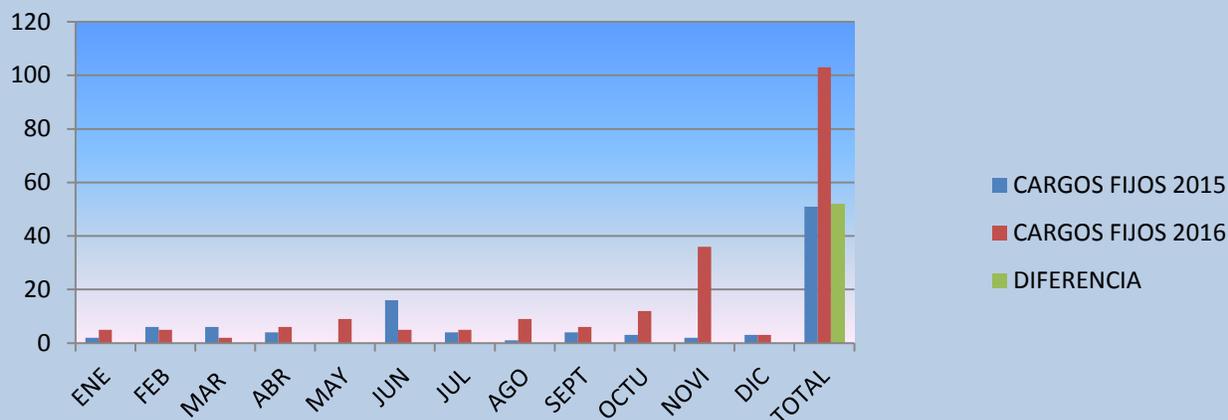


Gráfico 4. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto cargos fijos es notoria el aumento de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 4 y la tabla 6. Podemos especificar qué aumento considerablemente en un (101%) de lo cual se debe de tener en cuenta una revisión detallada en la facturación antes de entregarla a los suscritores.

### Comparativo de reclamos de aseo básico Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS ASEO BASICO ENERO - DICIMEMBRE 2016 VS 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ASEO BASICO 2015	9	22	20	13	10	3	13	15	10	14	10	15	154
ASEO BASICO 2016	11	16	10	11	8	3	4	6	4	4	12	10	99
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-55</b>

Tabla 7. Por servicio

*¡Generamos calidad de vida!*

## ESTADISTICA RECLAMOS ASEO BASICO 2016 VS 2015



Grafico

### 5. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto de reclamos por cobro de aseo básico es notable la disminución en las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 5 y la tabla 7. Podemos especificar que disminuyó en un (36%).

### Comparativo de reclamos de cambio de estrato Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS RECLAMOS ENERO - DICIEMBRE 2016 VS 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CAMBIO DE ESTRATO 2015	1	-	5	2	-	-	1	-	1	-	3	-	13
CAMBIO DE ESTRATO 2016	1		2	-	-	1	-	5	4	-	5	3	20
<b>DIFERENCIA</b>													<b>7</b>

Tabla 8. Por servicio

## TRECLAMOS CAMBIO DE ESTRATO 2016 VS 2015

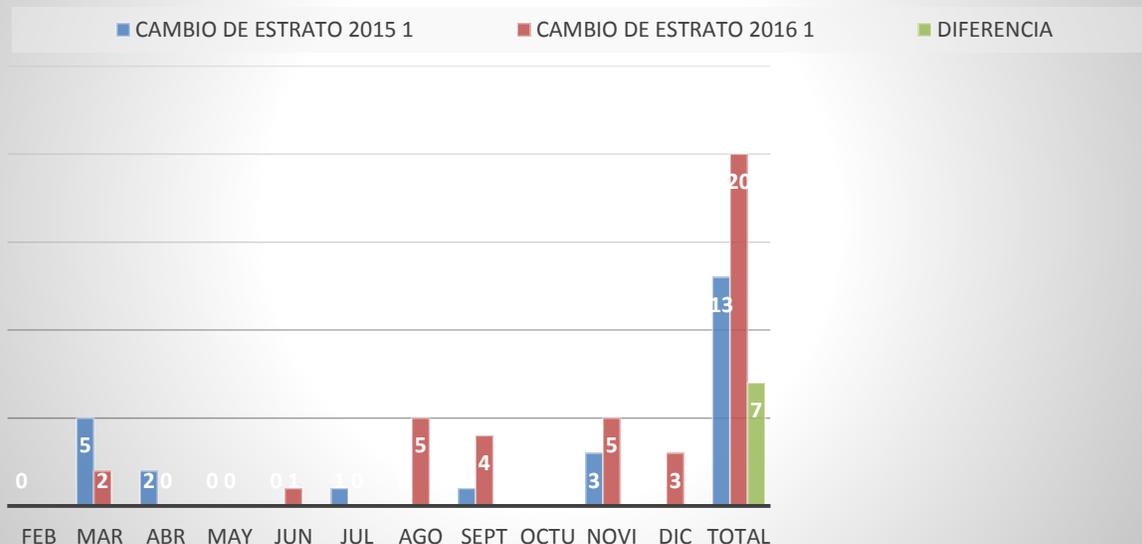


Grafico 6. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto cambios de estrato se presente un aumento notorio en las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 6 y la tabla 8. Podemos especificar que amento en un (60%) de lo cual también es bueno reconocer que estos cambios de estratificación nos dan herramientas más precisas en cuanto a la información real de los suscriptores, pero en su totalidad se evidencia que se solicita bajar la estratificación.

### Comparativo de otros reclamos Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS OTROS RECLAMOS ENERO - DICIMEBRE 2016-2015													
CONCEPTO	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OCT U	NOV I	DI C	TOTAL
OTROS RECLAMOS 2015	7	9	10	18	2	3	7	9	11	8	5	5	94
OTROS RECLAMOS 2016	4	9	5	8	10	7	62	37	36	42	45	56	321
<b>DIFERENCIA</b>													<b>227</b>

Tabla 9. Por servicio

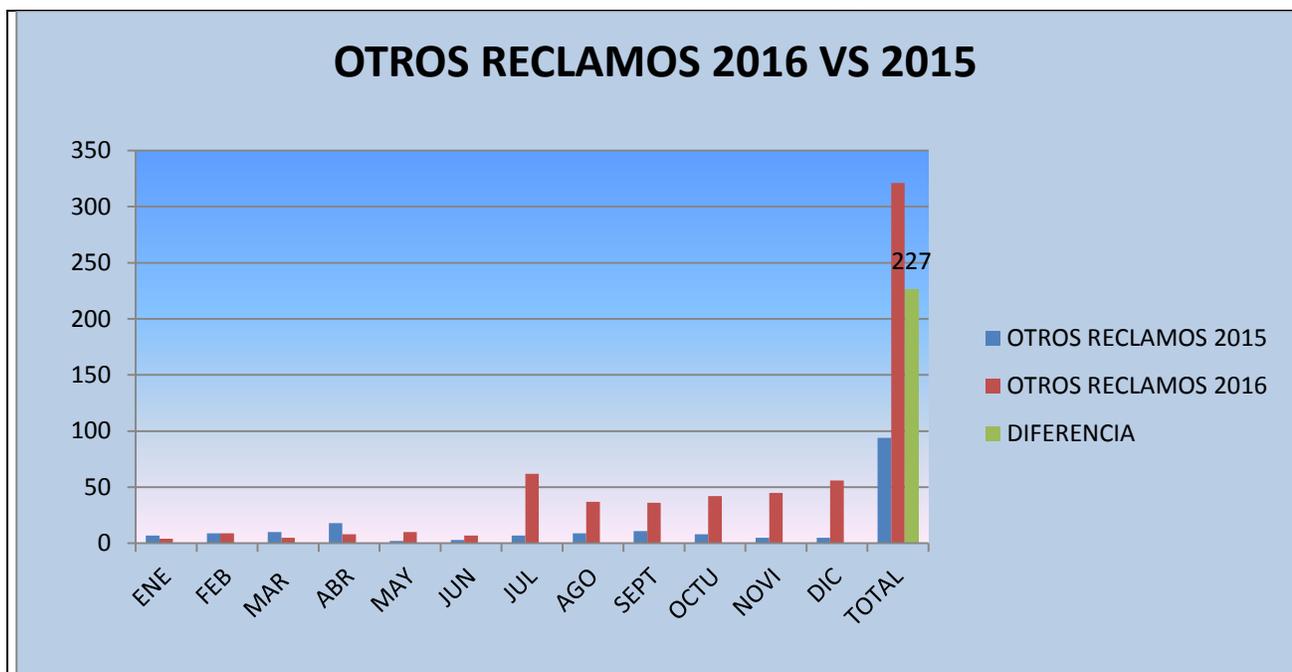


Grafico 7. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto otros reclamos es notoria el aumento de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 7 y la tabla 9. Podemos especificar que aumento de forma considerable en un (243%), esto compete a la ejecución de la empresa en nuevos convenios interadministrativos como lo son Alumbrado Público Municipal,

### Comparativo de reclamos por abonos Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS RECLAMOS ABONOS ENERO - DICIMEBRE 2016													
CONCEPTO	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OCTU	NOV I	DI C	TOTAL
ABONOS 2015	17	21	32	39	37	38	41	25	30	No se registraron en sistema	20	27	328
ABONOS 2016	24	32	46	47	47	41	40	37	36	42	45	56	493
<b>DIFERENCIA</b>													<b>165</b>

Tabla 10. Por servicio

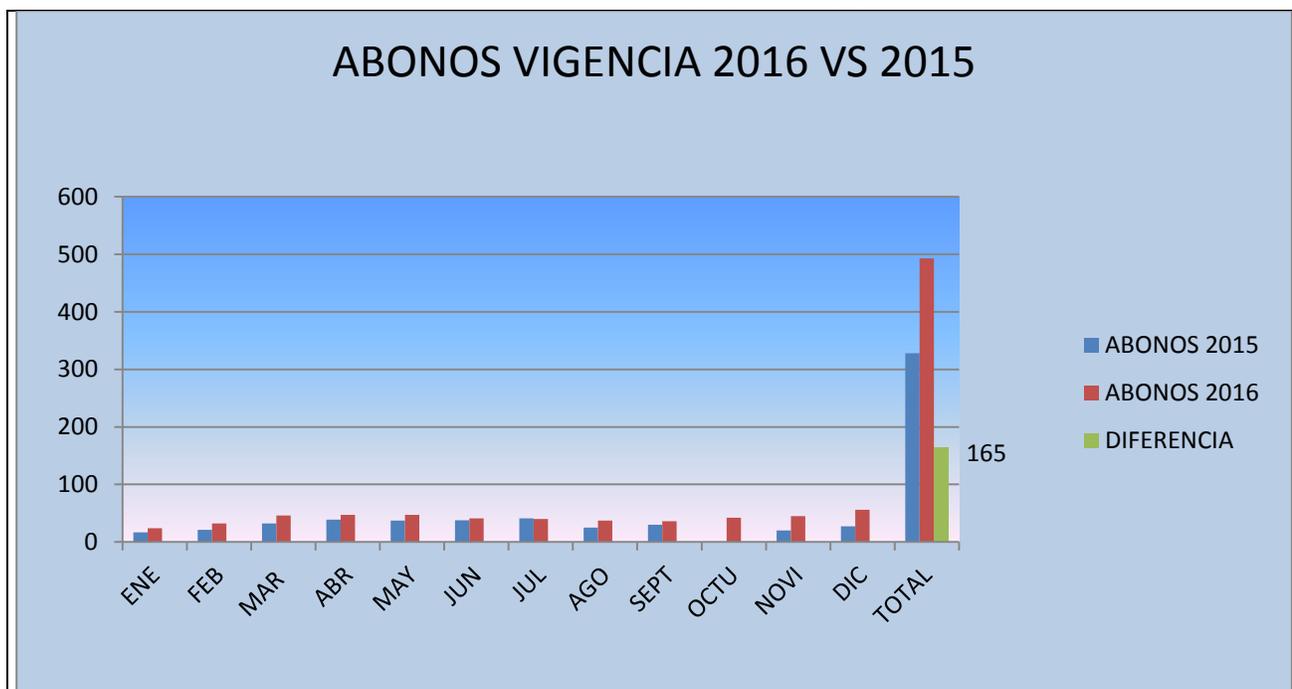


Grafico 8. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto abonos es notoria el aumento en la vigencia 2016 de lo y con un fenómeno no usual es el cargue de información del año 2015 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 (45%). En cuanto al comportamiento de este ítem en bueno precisar que no es sano para la cartera dejar que aumente los abonos.

### Comparativo de reclamos descuentos reinstalación Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS DESCUENTO REINSTALACION ENERO - DICIMEBRE 2016 -2015													
CONCEPTO	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OCT U	NOV I	DI C	TOTA L
DESCUENTO REINSTALACION 2015	-	3	1	1	3	-	-	1	-	1	1	2	13
DESCUENTO REINSTALACION 2016	-	2	2	2	-	-	1	-	3	-	1	2	13
<b>DIFERENCIA</b>													<b>0</b>

*¡Generamos calidad de vida!*

Tabla 11. Por servicio

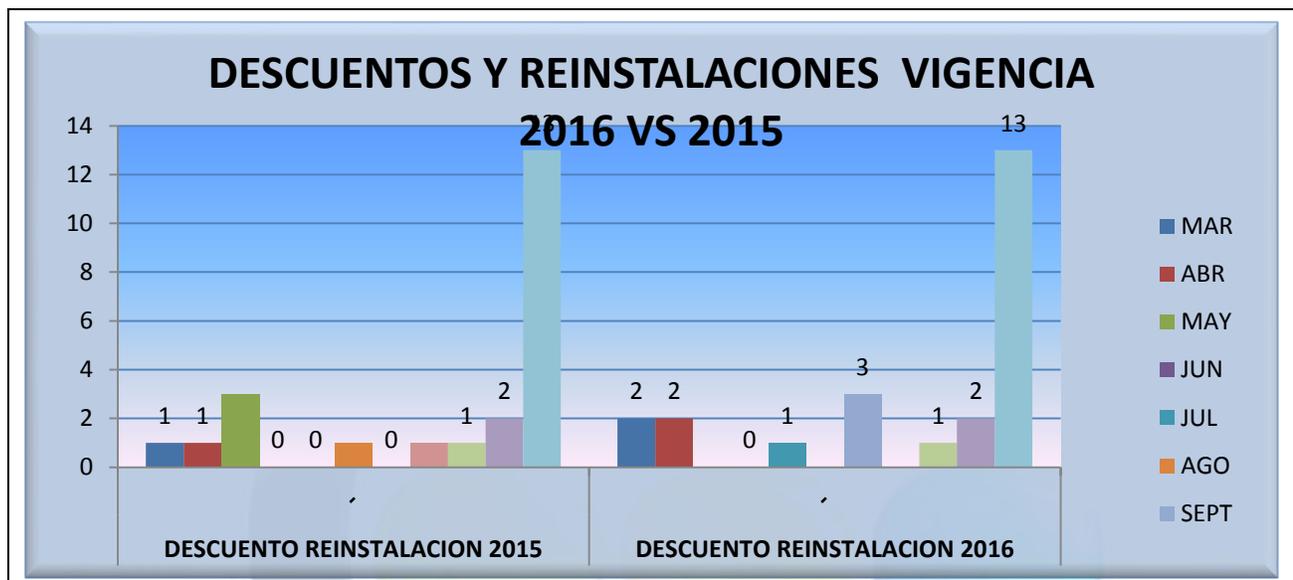


Grafico 9. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos y reinstalación es igual al periodo de comparación de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 9 y la tabla 11. Podemos especificar que es igual en un (%) pero no se presentó una disminución en este ítem.

**Comparativo de reclamos descuentos de interés Enero-Diciembre 2016 vs 2015**

ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS INTERES ENERO - DICIMEBRE 2016 VS 2015													
CONCEPTO	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OCT U	NOV I	DI C	TOTAL
DESCUENTO INTERESES 2015	-	-	1	-	1	-	1	-	2	-	-	-	5
DESCUENTO INTERESES 2016	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>DIFERENCIA</b>													<b>-3</b>

Tabla 12. Por servicio

*¡Generamos calidad de vida!*

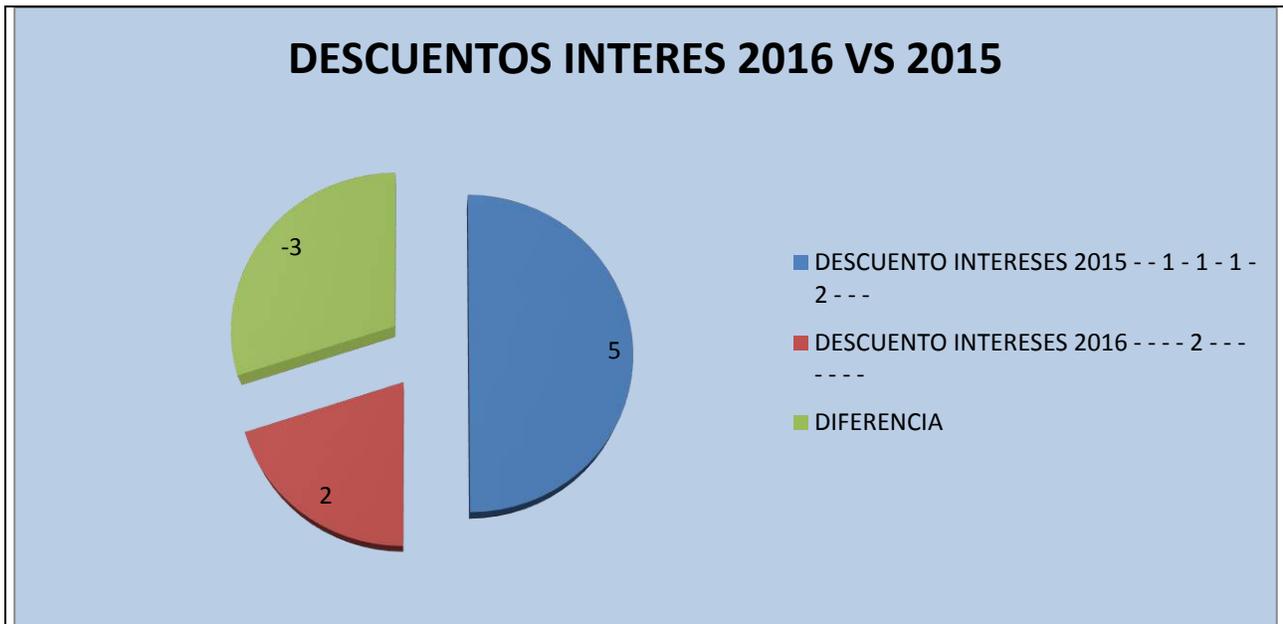


Grafico 10. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos de interés es notorio que en este componente evaluado no es concurrente las reclamaciones de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 10 y la tabla 12. Podemos especificar que disminuyo en un (40%).

### Comparativo de reclamos descuentos aseo Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ASEO ENERO - DICIMEBRE 2016 VS 2015													
CONCEPTO	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OCT U	NOV I	DI C	TOTAL
DESCUENTO DE ASEO 2015	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
DESCUENTO DE ASEO 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>DIFERENCIA</b>													<b>0</b>

Tabla 13. Por servicio

*iGeneramos calidad de vida!*



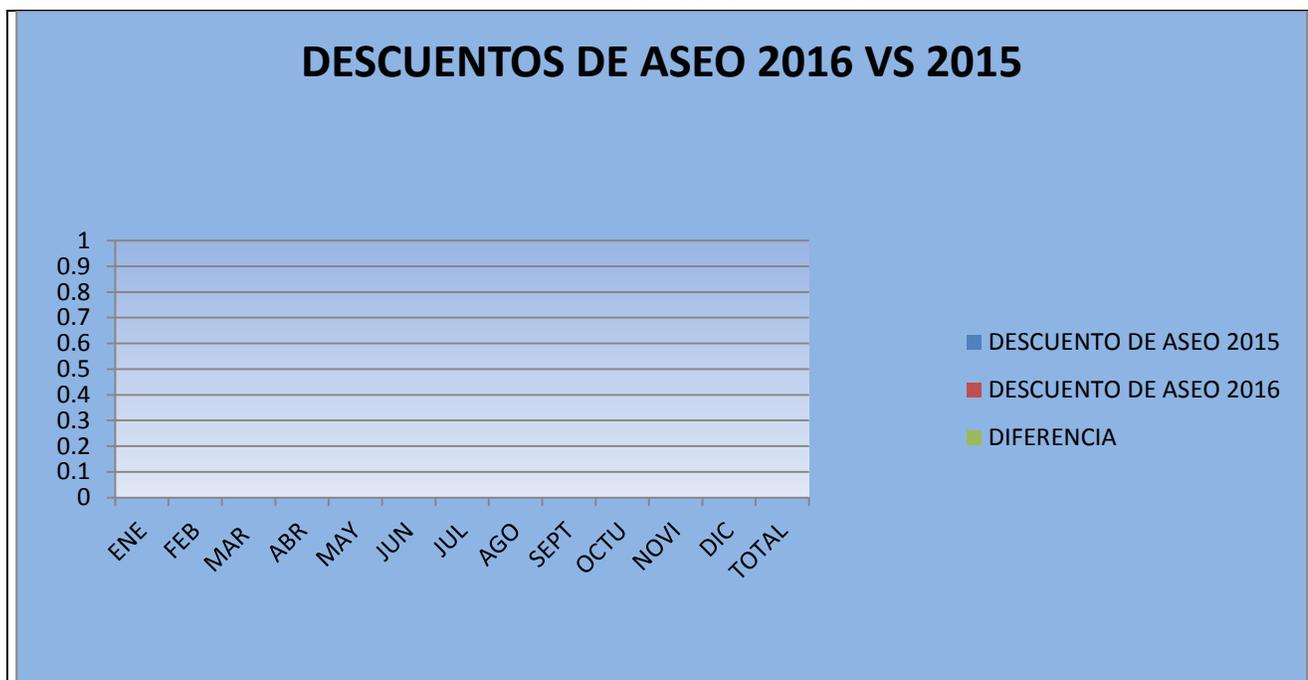


Grafico 11. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos de aseo no se presenta ninguna reclamación en el periodo evaluado de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 11 y la tabla 13. Podemos especificar que no se presentó ninguna reclamación.

### Comparativo de reclamos alcantarillado Enero-Diciembre 2016 vs 2015

#### ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ALCANTARIILLADO ENERO - DICIMEBRE 2016 VS 2015

CONCEPTO	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OCT U	NOV I	DI C	TO TA L
DESCUENTO ALCANTARILLADO . 2015	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
DESCUENTO ALCANTARILLADO 2016.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
DIFERENCIA													0

*¡Generamos calidad de vida!*



Tabla 14. Por servicio

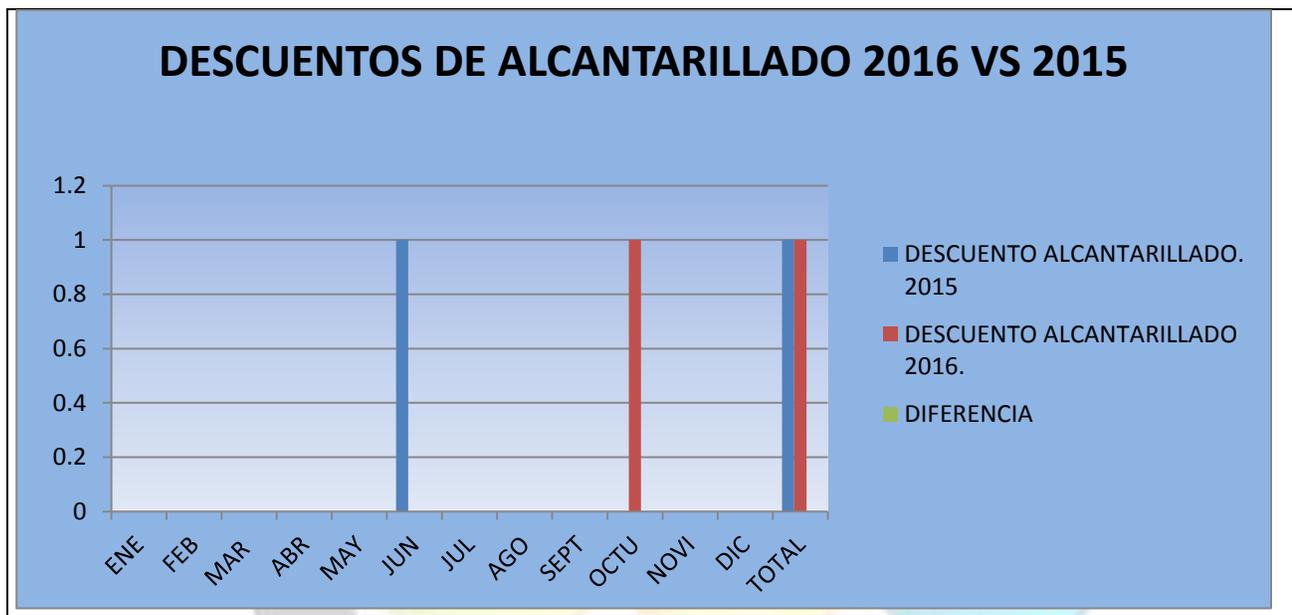


Grafico 12. Comparativo x Servicio

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 (0%).

### Comparativo de reclamos de revisión no accedieron Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS REVICION NO ACCEDIERON ENERO - DICIMEBRE 2016 VS 2015													
CONCEPTO	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OCT U	NOV I	DI C	TOTAL
REVISIONES NO ACCEDIERON 2015	61	133	112	96	109	109	118	98	79	73	82	100	1170
REVISIONES NO ACCEDIERON 2016	75	118	105	72	133	71	74	130	122	110	151	183	1344
DIFERENCIA													174

*iGeneramos calidad de vida!*

Tabla 15. Por servicio

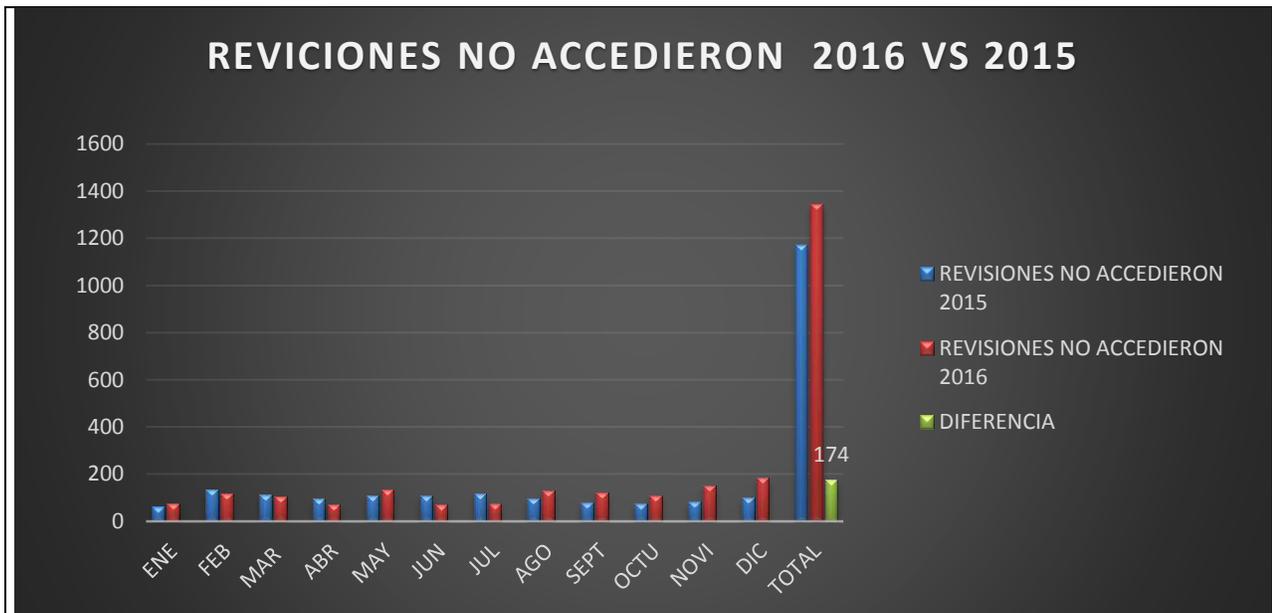


Grafico 13. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto revisión no accedieron es notable el aumento en las reclamaciones en el periodo evaluado de la dependencia de (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 13 y la tabla 15. Podemos especificar que aumento en un (15%). Se verifico las reclamaciones que no se pueden contestar favorable a usuario en su mayoría por conceptos legales.

#### Comparativo de reclamos de revisión unidad operativa Enero-Diciembre 2016 vs 2015

ESTADISTICAS RECLAMOS ENERO - DICIMEBRE 2016 VS 2015													
CONCEPTO	ENE	FE	MA	AB	MA	JU	JU	AG	SEP	OCTU	NOV	DI	TOTA
	E	B	R	R	Y	N	L	O	T		I	C	L
REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2015	69	65	71	102	85	62	65	57	88	No se registraron en sistema	34	29	727
REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2016	127	110	91	92	70	67	92	69	94	88	57	68	1025
<b>DIFERENCIA</b>													<b>298</b>

*iGeneramos calidad de vida!*

Tabla 16. Por servicio

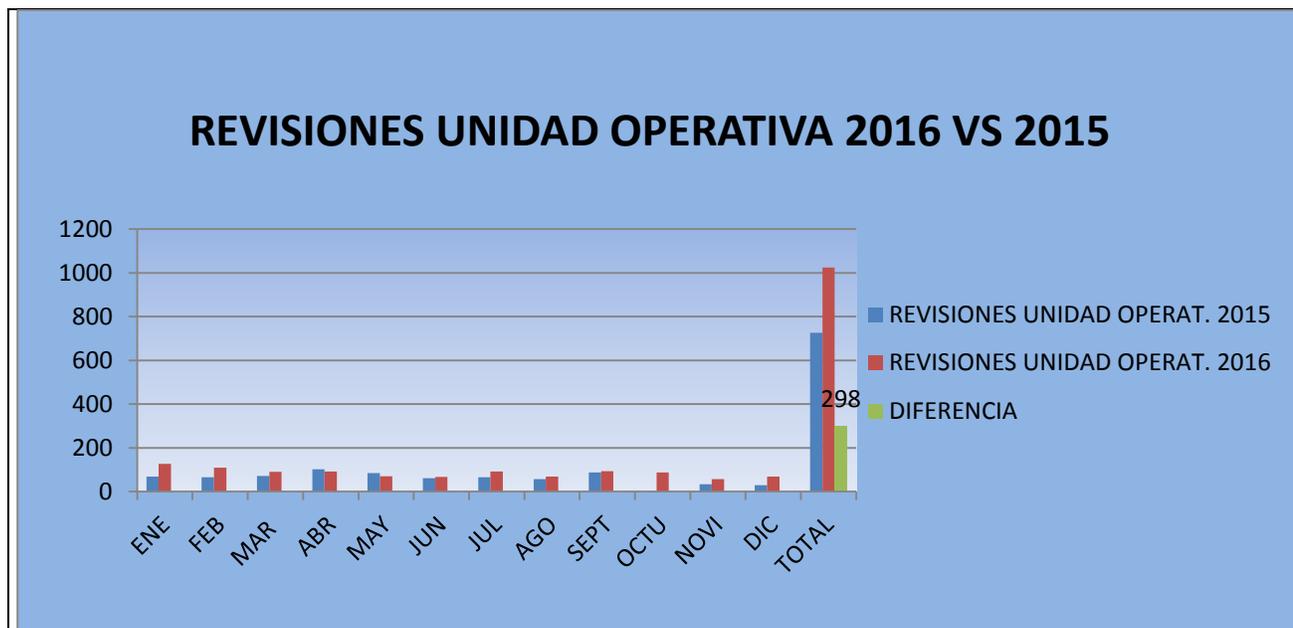


Grafico 14. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto revisión unidad operativa es notorio el aumento en la vigencia 2016 y con un fenómeno no usual es el cargue de información lo cual no es claro ni precisos el cálculo con la vigencia 2015 por falta de información en el mes de octubre, el periodo evaluado nos muestra el aumento en las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 14 y la tabla 16. Podemos especificar qué aumento en un (41%). Este ítem evaluado es en su mayoría reparaciones al sistema.

**Comparativo de reclamos de PQR Enero-Diciembre 2016 vs 2015**

ESTADISTICAS RECLAMOS PQR ENERO - DICIMEBRE 2016 VS 2015													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
<b>TOTAL 2015</b>	218	326	329	340	322	295	321	277	284	152	211	215	3290
<b>TOTAL 2016</b>	253	336	306	318	350	216	322	417	358	317	395	415	4003
<b>DIFERENCIA</b>													<b>713</b>

Tabla 17. Por servicio

*iGeneramos calidad de vida!*



empitalito

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

## ESTADISTICA PQR VIGENCIA 2016 VS 2015

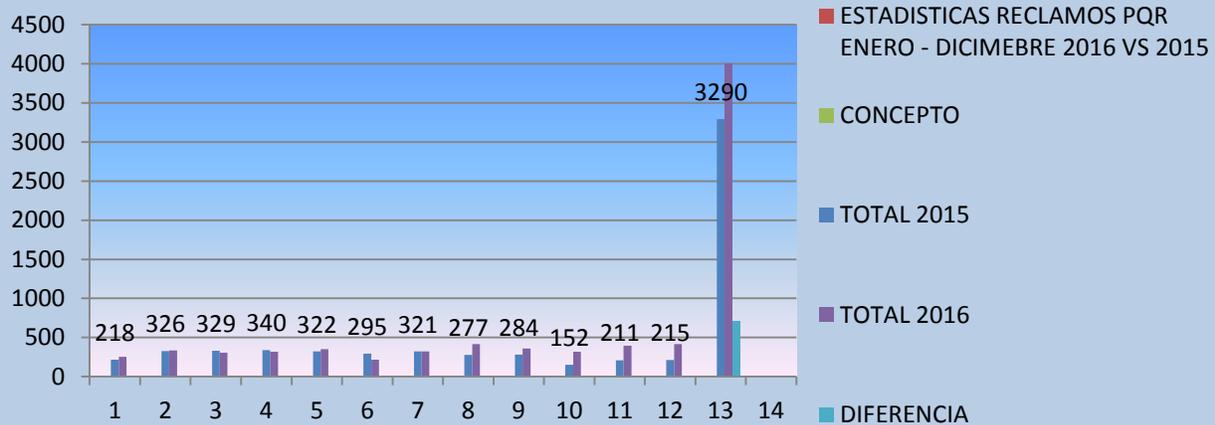


Gráfico 15. Comparativo x Servicio

En cuanto al periodo evaluado es notoria el aumento de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 15 y la tabla 17. Podemos especificar que aumento en un (21.5%). se presume que la incidencia que afecta el aumento de peticiones quejas y reclamos según la consulta realizada a la dependencia, es por el cambio de tarifas realizado en la vigencia 2016.

## 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.

En el mismo orden, me permito incluir algunas recomendaciones o sugerencias al respecto.

Los derechos de petición, peticiones quejas y reclamos se tiene que entregar mensual a la

*¡Generamos calidad de vida!*



dependencia de Control Interno para su seguimiento y control de la dependencia de atención al público.

Se recomienda contestar los Derechos de petición dentro los términos consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, se aclarar que el retardo injustificado de los derechos de petición es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta para los servidores Públicos o en el caso especial de EMPITALITO ESP los trabajadores oficiales o quien realice las funciones de los cargos.

En la implementación del sistema de gestión documental la entidad realizo un avance considerable para la organización y seguimiento de los derechos de Petición y correspondencia interna y externa, se recomienda el llenado de datos completos en los componentes de radicación documental y que todo el personal de la entidad haga uso adecuado de esta nueva herramienta.

## 6. INFORME SOBRE LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE AUSTERIDAD EN EL GASTO

En desarrollo de las políticas de austeridad EMPITALITO ESP., adopto las medidas contempladas en los Decretos 1737 de 1998 y el Decreto 0984 del 14 de mayo de 2012 referentes a la austeridad en el gasto público. Mediante estos actos administrativos se han establecido y ampliado las políticas de austeridad en el gasto público, las cuales son acordes con las directrices que sobre la materia han impartido las instancias de nivel nacional.

## 7. GASTOS EN SERVICIOS PUBLICOS.

A continuación se detallan los gastos en servicios públicos discriminados por servicio y por mes durante la vigencia 4 periodo trimestral 2016:

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	VALOR
ENERGIA (ELCETROHUILA)	\$ 2.788.640,00	\$ 2.185.390,00	\$ 2.257.850,00	\$ 7.231.880,00
SERVICIO DE CELULAR (COMCEL)	\$ 448.414,88	\$ 450.493,81	\$ 562.498,50	\$ 1.461.407,19
SERVICIO TELEFONIA FIJA (COMCEL)	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
SERVICIO TELEFONIA FIJA (MOVISTAR)	\$ 213.510,00	\$ 170.310,00	\$ 109.619,00	\$ 493.439,00
SERVICIO TELEFONIA MOVIL (MOVISTAR)	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
SERVICIO INTERNET (MOVISTAR)	\$ 193.501,00	\$ 114.540,00	\$ 61.899,00	\$ 369.940,00
FACTURA EMPITALITO	\$ 28.200,00	\$ 40.900,00	\$ 113.000,00	\$ 182.100,00
<b>TOTAL :</b>	<b>\$ 3.672.265,88</b>	<b>\$ 2.961.633,81</b>	<b>\$ 3.104.866,50</b>	<b>\$ 9.738.766,19</b>

Tabla 1. Por servicio y mes

- **Comparativo de gastos en los servicios públicos del Cuarto trimestre 2016 vs Cuarto trimestre 2015**

			REDUCCION O INCREMENTO	
SERVICIO PUBLICOS	AÑO 2015	AÑO 2016	DIFERENCIA	%

*¡Generamos calidad de vida!*

OCTUBRE	\$ 2.998.446,00	\$ 3.672.265,88	\$ 673.819,88	18%
NOVIEMBRE	\$ 3.620.816,72	\$ 2.961.633,81	-\$ 659.182,91	-22%
DICIEMBRE	\$ 2.522.433,08	\$ 3.104.866,50	\$ 582.433,42	19%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9.141.695,80</b>	<b>\$ 9.738.766,19</b>	<b>\$ 597.070,39</b>	<b>6%</b>

Tabla 2. Por mes

El consumo de los servicios públicos durante el cuarto trimestre del 2016 y observando la tabla anterior podemos decir que se ha presentado un aumento del 6% en el consumo del periodo evaluado, de acuerdo a los cambios que se tienen proyectados para la siguiente vigencia en los costos de los servicios públicos se recomienda la austeridad del gasto y el auto control en los equipos de comunicaciones de la entidad.

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante el cuarto trimestre del 2016:

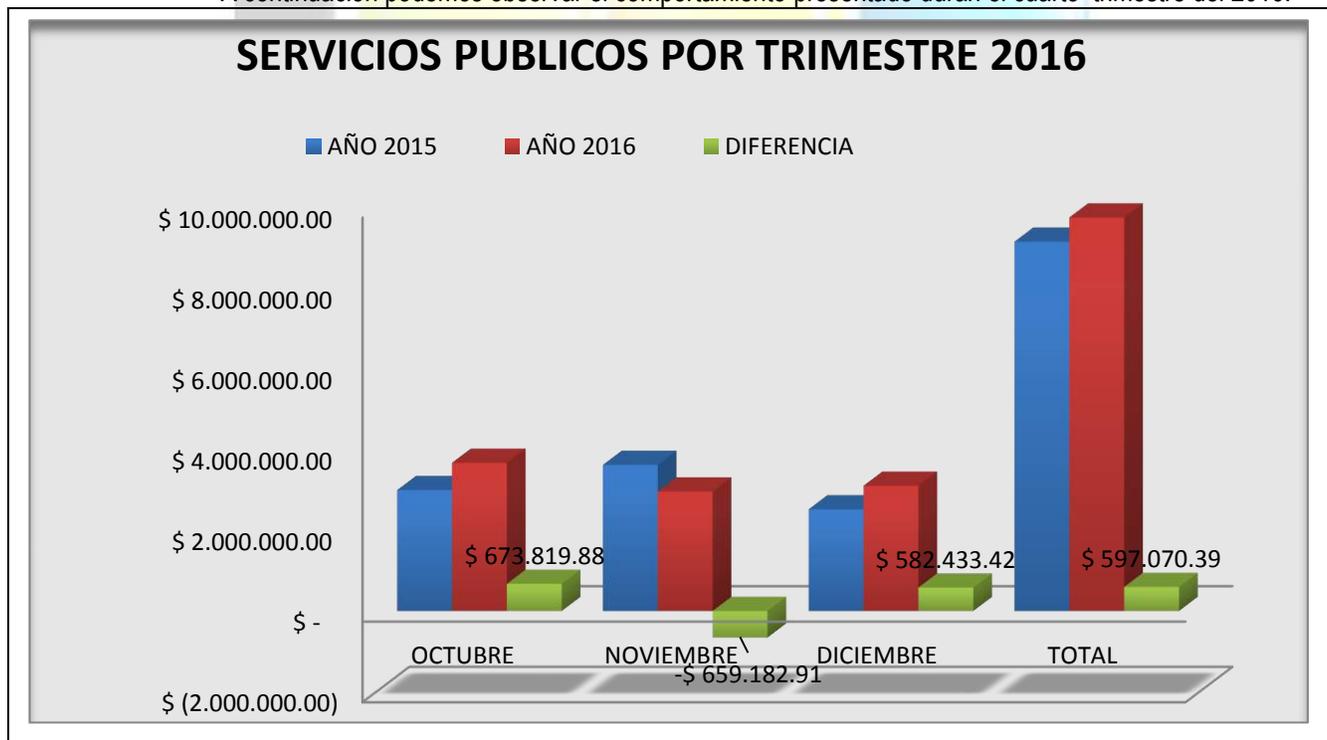


Grafico 1. Comparativo mensual

Actualmente, detallando la información por servicio podemos detectar que los gastos de servicios público nos muestra un incremento con el comparativo de la vigencia 2015 esto se debe a altos consumos en los servicios públicos de energía y acueducto alcantarillado y aseo, con un incremento promedio de 9% y nuevamente se reorganiza los planes de telefonía, Esto nos muestra que se disminuye en unos rubros y se aumenta en otros en el mes de Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

*¡Generamos calidad de vida!*



empitalito

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

SERVICIOS PUBLICOS	4° TRIMESTRE 2015	4° TRIMESTRE 2016	REDUCCION O INCREMENTO	
			DIFERENCIA	%
TELEFONO FIJO - INTERNET (MOVISTAR)	\$ 1.950.210,00	\$ 863.379,00	\$ (1.086.831,00)	-125,88%
TELEFONO CELULAR INTERNET (COMCEL)	\$ 464.005,80	\$ 1.461.407,19	\$ 997.401,39	68,25%
ENERGIA (ELECTROHUILA)	\$ 6.562.780,00	\$ 7.231.880,00	\$ 669.100,00	9,25%
FACTURA EMPITALITO	\$ 164.700,00	\$ 182.100,00	\$ 17.400,00	9,56%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9.141.695,80</b>	<b>\$ 9.738.766,19</b>	<b>\$ 597.070,39</b>	<b>6,13%</b>

Tabla 3. Por servicio

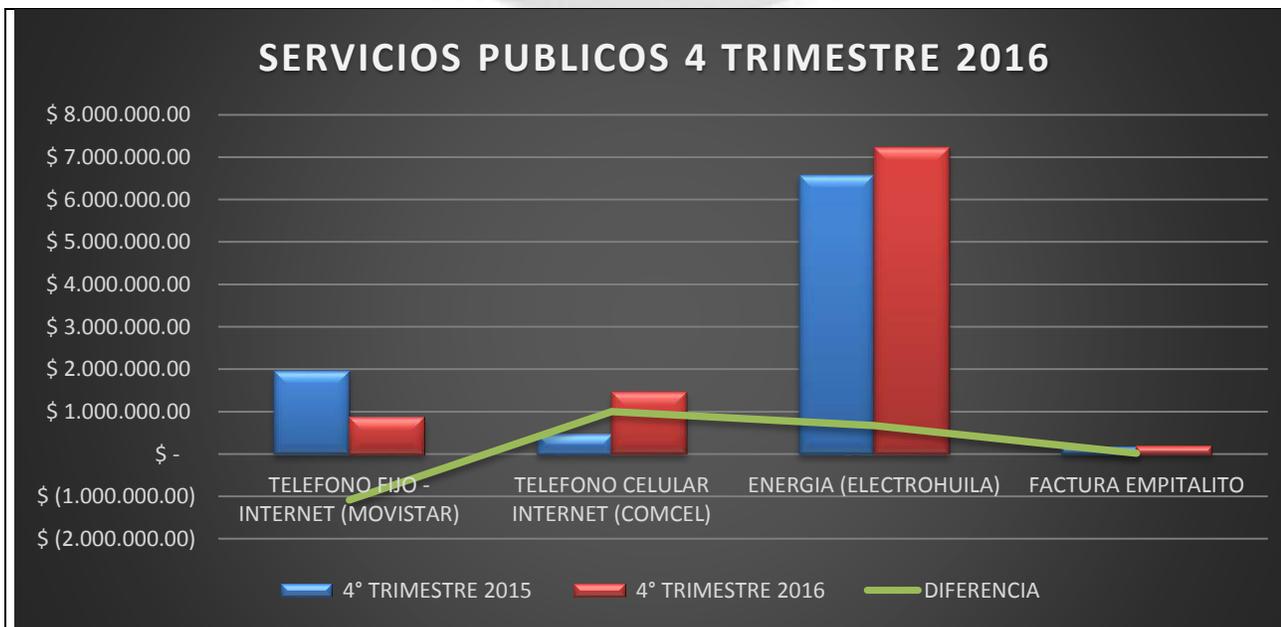


Grafico 2. Comparativo x Servicio

*¡Generamos calidad de vida!*



En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 2 y la tabla 3. Podemos especificar que se aumentó el consumo en el hiten de Energía (9.25%), facturas EMPITALITO E.S.P. (9.56%) y telefonía fija (movistar) nos muestra una disminución considerable (-125.88%) con respecto al tiempo de comparativo porque en la entidad se realizó unos ajustes a los planes y un aumento considerable en la factura del servicio de (Comcel) (68.25%) con respecto al trimestre de la vigencia anterior este equivalente al 6.13% de aumento en la diferencia. Es muy mínimo pero los servicios públicos si tienen un aumento considerable del cual se recomienda aplicación de medidas de ahorro para regular los consumos.

La empresa en general ha sido consecuente, acatando las recomendaciones dadas por esta oficina de control en cuanto a las actividades que tenemos que realizar para ahorrar. Es importante seguir recomendando que las dependencias realicen un manejo adecuado de los servicios Públicos los cual se mide de a acuerdo al manejo que de esto se realiza dentro un periodo determinado, esto con el fin de seguir obteniendo disminuciones considerables en servicios públicos, se deben seguir tomando medidas de ahorro efectivo y auto control a la hora de la racionalización del consumo de los servicios.

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante las vigencias trimestrales del año 2016:

	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
<b>SERVICIO PUBLICOS POR TRIMESTRES 2016</b>	\$ 4.049.043,00	\$ 3.428.599,47	\$ 3.273.211,07	\$ 3.672.265,88
	\$ 3.392.947,22	\$ 3.110.212,33	\$ 2.741.593,92	\$ 2.961.633,81
	\$ 3.750.199,60	\$ 3.291.399,34	\$ 3.040.292,84	\$ 3.104.866,50
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 11.192.189,82</b>	<b>\$ 9.830.211,14</b>	<b>\$ 9.055.097,83</b>	<b>\$ 9.738.766,19</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$39.816.264,98</b>			

Tabla 4. Comparativo x Servicio

Consolidada grafico de gastos de servicios públicos en el cuarto trimestre del año 2016

## SERVICIOS PUBLICOS POR TRIMESTRE 2016

■ 1° Trimestre ■ 2° Trimestre ■ 3° Trimestre ■ 4° Trimestre

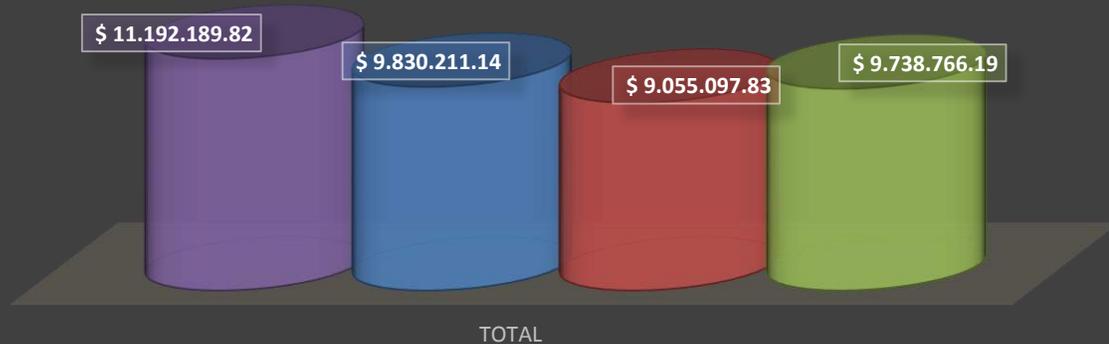


Grafico 3. Comparativo por trimestre

En cuanto al comportamiento en los gastos del servicio públicos como lo demuestra la Gráfica 3 y la tabla 4. Podemos especificar que se presenta una constante con una fluctuación disminuyó el consumo en los servicios públicos en comparación al primer segundo y tercer trimestre de la vigencia actual.

### 8. COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES.

Dentro de La Empresa existen 8 Vehículos discriminados así: 5 vehículos Recolectores para el servicio de Aseo, 1 Camper 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 de combustible y lubricantes, al igual que de los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos, todo se encuentra dentro de actividades coordinadas que optimicen su gasto y uso. Para el traslado en misiones oficiales de los servidores públicos se tiene asignado viáticos de conformidad con las escalas y remuneraciones legales vigentes y el cumplimiento del objeto misional de la entidad.

- Comparativo de gastos en combustibles y lubricantes Cuarto trimestre 2016 vs Cuarto trimestre 2015

COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	AÑO 2015	AÑO 2016	REDUCCION O INCREMENTO	
			DIFERENCIA	%
OCTUBRE	\$ 14.018.113,00	\$ 17.293.749,00	\$ 3.275.636,00	19%

*¡Generamos calidad de vida!*

NOVIEMBRE	\$ 27.538.599,00	\$ 19.187.610,00	\$ (8.350.989,00)	-44%
DICIEMBRE	\$ 30.100.000,00	\$ 30.000.000,00	\$ (100.000,00)	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 71.656.712,00</b>	<b>\$ 66.481.359,00</b>	<b>\$ (5.175.353,00)</b>	<b>-8%</b>

Tabla 5. Por mes

A continuación podemos observar de forma gráfica, el comportamiento presentado durante el cuarto trimestre de la vigencia 2016:

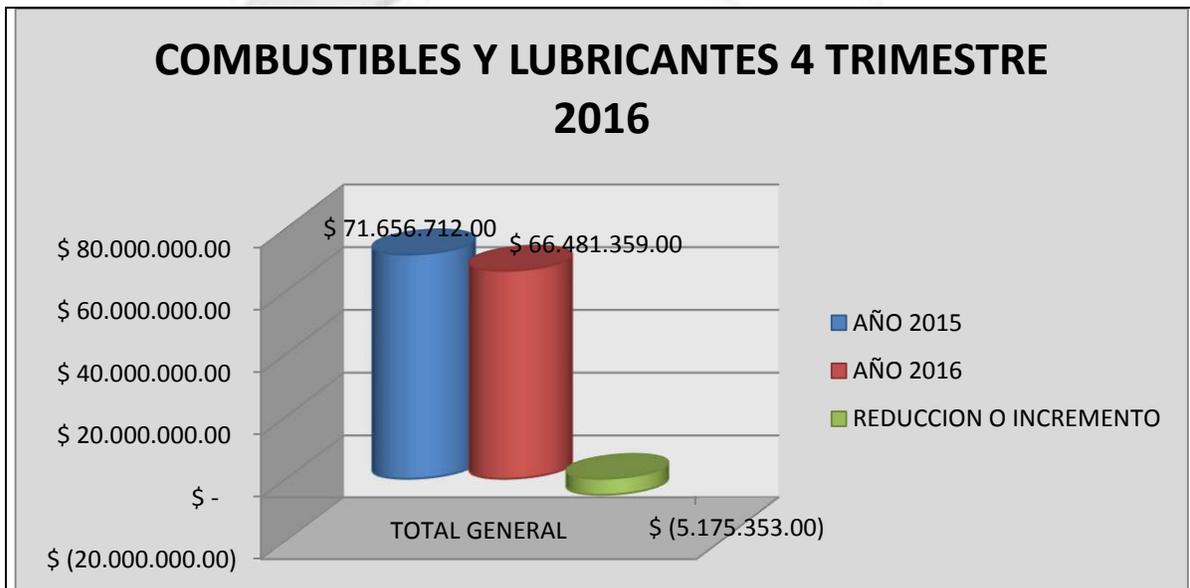


Grafico 4. Comparativo Mensual

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.

De acuerdo a lo anterior podemos observar una disminución de consumo en el comparativo de la vigencia trimestral en un 8% en comparación a la vigencia 2015 mostrando que los gastos de combustibles se cancelaron en el último mes del trimestre específicamente el mes de Diciembre se efectuaron gastos por concepto a que se hicieron los cambios de aceite de los vehículos de transporte de aseo, que se tiene previsto cada 3.000 km y 5.000 km; también se evidencia que el vehículo tipo montero de placa OXB 400 no está en funcionamiento el cual lo tenían como apoyo a la unidad operativa, los gastos de funcionamiento nos reflejan disminución en el periodo evaluado pero esta dependencia recomienda en manejo austero en combustibles y lubricantes a pesar de mostrar disminución en la vigencia evaluada.

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante los cuatro trimestres de la vigencia 2016:

COMBUSTIBLES Y	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
----------------	--------------	--------------	--------------	--------------

*¡Generamos calidad de vida!*

<b>LUBRICANTES 2016</b>	\$ -	\$14.647.602,00	\$2.518.982,00	\$17.293.749,00
	\$ -	\$12.736.564,00	\$17.492.795,00	\$19.187.610,00
	\$63.930.467,00	\$27.648.871,00	\$22.466.443,00	\$30.000.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$63.930.467,00</b>	<b>\$55.033.037,00</b>	<b>\$42.478.220,00</b>	<b>\$66.481.359,00</b>
<b>GRAN TOTAL</b>		<b>\$227.923.083,00</b>		

Tabla 6. Por trimestre

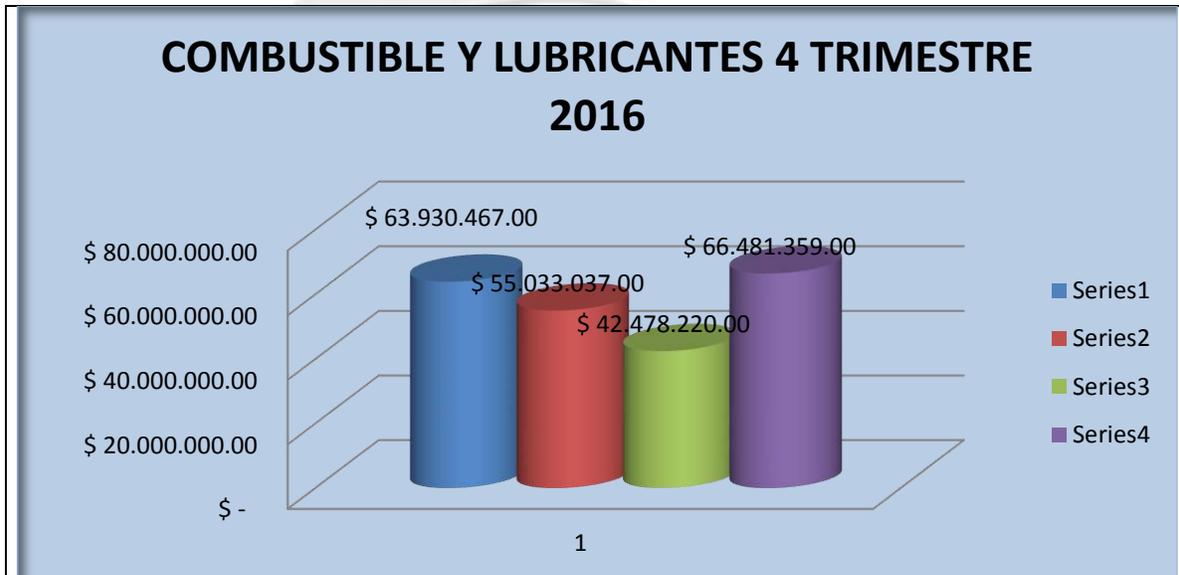


Grafico 5. Comparativo por trimestre

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 5 y la tabla 6. Podemos especificar que se presentaron unos gastos constantes de acuerdo a la evaluación realizada en la vigencia 2016, teniendo diferencia porcentual considerable en el comparativo. Por este motivo esta dependencia recomienda en manejo austero en combustibles y lubricantes.

- Comparativo de gastos en mantenimientos y reparaciones Cuarto trimestre 2016 vs Cuarto trimestre 2015.

MANTENIMIENTO Y REPARACION			REDUCCION O INCREMENTO	
MES	AÑO 2015	AÑO 2016	DIFERENCIA	%
OCTUBRE	\$ 1.694.700,00	\$ -	\$ (1.694.700,00)	-100%
NOVIEMBRE	\$ 765.000,00	\$ 40.029.000,00	\$ 39.264.000,00	5133%
DICIEMBRE	\$ 37.937.700,00	\$ 15.885.000,00	\$ (22.052.700,00)	-58%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 40.397.400,00</b>	<b>\$ 55.914.000,00</b>	<b>\$ 15.516.600,00</b>	<b>38%</b>

*¡Generamos calidad de vida!*

Tabla 7. Por mes

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

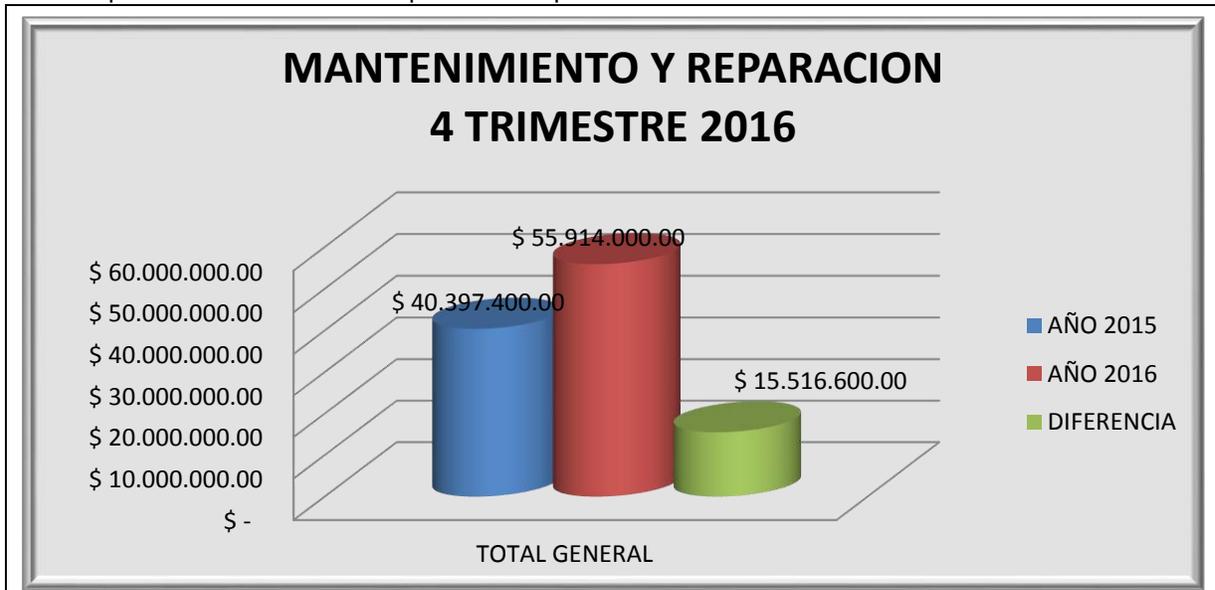


Grafico 6. Comparativo Mensual

En los rubros de mantenimiento y reparación encontramos un aumento considerable en los reportes de gastos de los vehículos el cual nos refleja en la evaluación del periodo un aumento de 38% en comparación a la vigencia del año 2015. En las reparaciones correctivas realizadas a principio de vigencia son necesarias son acertadas en su desarrollo se tiene un aumento de 38% en el periodo evaluado en comparación a vigencia igual del año 2015.

A continuación se realiza un resumen de lo mencionado anteriormente en relación a los gastos por los rubros de mantenimiento y reparaciones del primer, segundo y tercer trimestre:

	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
<b>MANTENIMIENTO Y REPARACION 2016</b>	\$ -	\$4.466.200,00	\$975.000,00	\$ -
	\$6.763.800,00	\$18.180.000,00	\$8.029.348,00	\$40.029.000,00
	\$60.180.000,0	\$15.269.451,00	\$12.350.000,00	\$15.885.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$66.943.800,00</b>	<b>\$37.915.651,00</b>	<b>\$21.354.348,00</b>	<b>\$55.914.000,00</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$182.127.799</b>			

Tabla 8. Comparativo por Trimestre

*iGeneramos calidad de vida!*





**empitalito**

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



Grafico 7. Comparativo trimestral

En cuanto al comportamiento del gasto de mantenimiento y reparación como lo demuestra la Gráfica 7 y la tabla 8. Podemos especificar que la reparación correctiva a los vehículos a inicio de año fue satisfactoria, porque en los dos siguientes trimestres se muestra que bajo considerablemente los gastos por estos conceptos, y el último trimestre nuevamente incrementa el gasto, hay que tener la claridad que los carros recolectores tienen bastante tiempo al servicio de aseo y las cajas compactadoras tienen mucho desgaste en el manejo de lixiviados orgánicos, se está realizando un revestimiento con fibra de vidrio lo cual nos da un poco más de utilidad en los equipos anteriormente mencionados.

A continuación se realiza un resumen de lo mencionado anteriormente en relación a los gastos por los rubros de combustible, lubricantes, mantenimiento y reparaciones del cuarto trimestre del año 2016:

CONCEPTO	AÑO 2015	AÑO 2016	REDUCCION O INCREMENTO	
			DIFERENCIA	%
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 71.656.712,00	\$ 66.481.359,00	\$ (5.175.353,00)	-7%
MANTENIMIENTO Y REPARACION	\$ 40.397.400,00	\$ 55.914.000,00	\$ 15.516.600,00	38%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 112.054.112,00</b>	<b>\$ 122.395.359,00</b>	<b>\$ 10.341.247,00</b>	<b>9%</b>

Tabla 9. Por Concepto

*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).



Grafico 8. Comparativo x Concepto

Para concluir podemos observar que tenemos un aumento de los porcentajes de los gastos de mantenimiento y reparaciones combustible, lubricantes, de 9% con respecto a la vigencia 2015 comparativa del cuarto trimestre de 2016.

9. Comparativo de gastos de impresos, publicaciones, publicidad y propaganda durante el periodo de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2015 – 2016.

• Impresos y Publicaciones

IMPRESOS Y PUBLICACIONES			REDUCCION O INCREMENTO	
MES	AÑO 2015	AÑO 2016	DIFERENCIA	%
OCTUBRE		\$ -	\$ -	0%
NOVIEMBRE	\$ 8.560.800,00	\$ 817.000,00	\$ (7.743.800,00)	-100%
DICIEMBRE	\$ 8.560.800,00	\$ 18.000.000,00	\$ 9.439.200,00	52%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 17.121.600,00</b>	<b>\$ 18.817.000,00</b>	<b>\$ 1.695.400,00</b>	<b>9%</b>

Tabla 10. Por mes

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



Grafico 9. Comparativo Mensual

En lo relacionado con el suministro de los impresos y publicaciones 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. De acuerdo a lo anterior podemos observar el aumento en comparación con el cuarto trimestre de la vigencia 2016, el cual asciende \$ 1.695.400.00 equivalentes al 9% de los totales comparados.

Es bueno seguir recalcando y revisando el consumo que se le está haciendo a la papelería en las oficinas ya que esto los podemos disminuir considerablemente los gastos utilizando papel reciclado, la doble cara para impresión y el buen uso de los correos electrónicos Institucionales y la implementación del sistema de gestión de correspondencia que se implementó en el mes de Diciembre.

A continuación se realiza un resumen trimestral de lo mencionado anteriormente en relación a los gastos por los rubros de Impresos y publicaciones por trimestre de la vigencia 2016:

IMPRESOS Y PUBLICACIONES AÑO 2016	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
	\$ -		\$ 7.903.200,00	\$ -
\$ 6.403.200,00	\$ 6.403.200,00	\$ -	\$ 817.000,00	
\$ 844.500,00	\$ 3.886.000,00	\$ 8.630.400,00	\$ 18.000.000,00	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 7.247.700,00</b>	<b>\$ 10.289.200,00</b>	<b>\$ 16.533.600,00</b>	<b>\$ 18.817.000,00</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 52.887.500,00</b>			

Tabla 11. Comparativo por trimestre

Gr  
afi  
co  
10.  
Co  
mp  
aG  
rafi  
co  
10.  
Co  
mp  
ara  
tiv  
o  
Me  
ns



ual

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 10 y la tabla 11. Podemos especificar que se muestra un aumento entre los trimestres de la vigencia 2016 con tendencia a crecer porcentualmente teniendo una diferencia considerable en el comparativo. Nuevamente recalca esta dependencia en disminuir considerablemente los gastos utilizando papel reciclado, la doble cara para impresión y el buen uso de los correos electrónicos Institucionales y la implementación del sistema de gestión de correspondencia.

- **Publicidad y Propaganda**

Estos ítems es por el cual se realizan todos los gastos de propaganda y campañas educativas en cumplimiento a los programas como Pitalito te quiero Limpia, Agua Vida, programa integral en residuos sólidos rurales. Entre otros que se desarrollan, Rendición de cuentas, Informes de normal desarrollo del sistema.

PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS			REDUCCION O INCREMENTO	
MES	AÑO 2015	AÑO 2016	DIFERENCIA	%
OCTUBRE	\$ 6.960.000,00	\$ 3.820.000,00	\$ (3.140.000,00)	-82%
NOVIEMBRE	\$ 6.661.000,00	\$ 5.420.000,00	\$ (1.241.000,00)	-23%
DICIEMBRE	\$ 14.350.000,00	\$ 27.711.667,00	\$ 13.361.667,00	48%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 27.971.000,00</b>	<b>\$ 36.951.667,00</b>	<b>\$ 8.980.667,00</b>	<b>24%</b>

Tabla 12. Comparativo por mes

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

*iGeneramos calidad de vida!*



## PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS

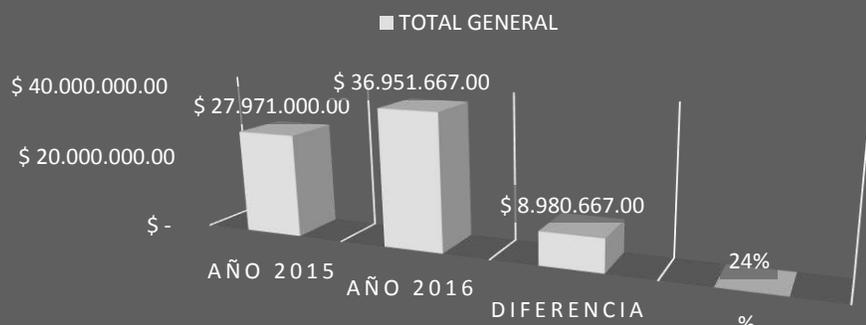


Grafico 11. Comparativo Mensual

En este mismo orden encontramos los gastos de publicidad y propaganda el aumento considerablemente en \$8.980.667.00 pesos, siendo este un aumento porcentual del 24% con respecto al cuarto trimestre del año 2015, esto se debe primordialmente a la implementación de campañas educativas, publicidad de acuerdo al normal funcionamiento del sistema y el nuevo esquema tarifario implementado.

A continuación se realiza un resumen de lo mencionado anteriormente por trimestre del año 2016:

	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
<b>PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS 2016</b>	\$ -	\$900.000,00	\$3.463.333,00	\$ 3.820.000,00
	\$ -	\$1.090.000,00	\$15.070.000,00	\$ 5.420.000,00
	\$ 140.000,00	\$5.946.000,00	\$ 6.179.999,00	\$ 27.711.667,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$140.000,00</b>	<b>\$ 7.936.000,00</b>	<b>\$24.713.332,00</b>	<b>\$ 36.951.667,00</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$69.740.999,00</b>			

Tabla 13. Comparativo por trimestre

## PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS 2016



Grafico 12. Comparativo x Concepto

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 12 y la tabla 13. Podemos especificar que se presenta una constante en los gastos de la vigencia, ya que la mayoría de gasto se realizó a partir del segundo semestre, es claro el aumento porcentual en el comparativo trimestral. Se recomienda la planeación de gasto de acuerdo a las campañas estructuradas para para vigencia. En cumplimiento de los programas institucionales que realiza la entidad.

A continuación se realiza un resumen de lo mencionado anteriormente impresos, publicaciones, publicidad propaganda y campañas educativas:

CONCEPTO	AÑO 2015	AÑO 2016	REDUCCION O INCREMENTO	
			DIFERENCIA	%
IMPRESOS Y PUBLICACIONES	\$ 28.587.350,00	\$ 18.817.000,00	\$ (9.770.350,00)	-34%
PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS	\$ 27.971.000,00	\$ 36.951.667,00	\$ 8.980.667,00	32%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 56.558.350,00</b>	<b>\$ 55.768.667,00</b>	<b>\$ (789.683,00)</b>	<b>-1%</b>

Tabla 14. Comparativo Por Concepto

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

*iGeneramos calidad de vida!*

## IMPRESOS Y PUBLICIDAD Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS 4 TRIMESTRE 2016



Grafico 13. Comparativo x Concepto

Demuestras las anteriores graficas el comportamiento de impresos, publicaciones reflejando una disminución de gastos, por estos conceptos dejando la claridad que los programas institucionales están en su desarrollo normal lo cual nos muestra una baja del 1% en gastos del cuarto trimestres de la vigencia de 2016.

### 10. Comparativo de gastos de viáticos y gastos de viaje, durante el periodo de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015 - 2016.

VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE 1 TRIMESTRE 2016	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	REDUCCION O INCREMENTO	
				TOTAL	GRAN TOTAL
VIATICOS SINDICALES	\$ -	\$ 3.717.008,00	\$ -	\$ 3.717.008,00	\$4.717.008,00
GASTOS DE VIAJES SINDICALES	\$ -	\$ 1.000.000,00	\$ -	\$ 1.000.000,00	
VIATICOS ADMINISTRATIVOS	\$ 343.574,00	\$ 1.374.295,00	\$ 1.145.246,00	\$ 2.863.115,00	\$4.412.175,00
GASTOS DE VIAJES ADMINISTRATIVOS	\$ 124.000,00	\$ 782.060,00	\$ 643.000,00	\$ 1.549.060,00	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 467.574,00</b>	<b>\$ 6.873.363,00</b>	<b>\$ 1.788.246,00</b>	<b>\$ 9.129.183,00</b>	<b>\$ 9.129.183,00</b>

Tabla 15. Comparativo Por mes

Para el cuarto trimestre de 2016 podemos verificar que en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre se tienen gastos en el comparativo de viáticos y gastos de viaje de \$9, 129.183.00 de los cuales el 47.% se gastaron en el área administrativa y 53.1% en viáticos y gastos de viaje sindicales, revisando el periodo se evidencia que los gastos administrativos se realizaron en gestión de proyectos y actividades inherentes a la función de la entidad.

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

*¡Generamos calidad de vida!*



**empitalito**

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

## VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE 4 TRIMESTRE 2016

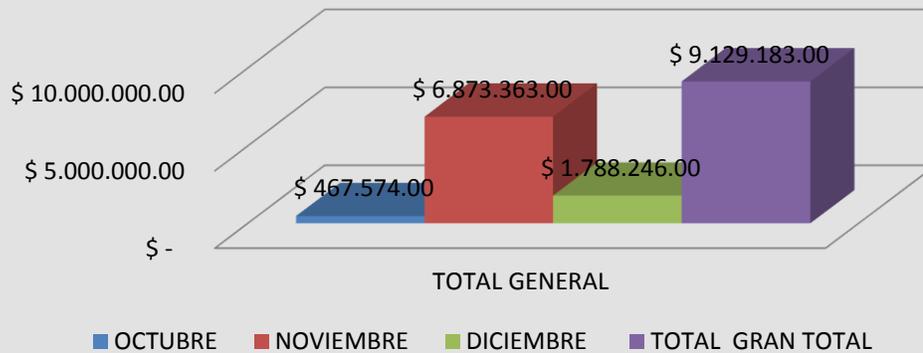


Grafico 14. Comparativo Mensual

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

VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE 4 TRIMESTRE 2016	AÑO 2015	AÑO 2016	REDUCCION O INCREMENTO	
			DIFERENCIA	%
OCTUBRE		\$ 467.574,00	\$ 467.574,00	100%
NOVIEMBRE	\$ 1.894.095,00	\$ 6.873.363,00	\$ 4.979.268,00	263%
DICIEMBRE	\$ 2.786.254,00	\$ 1.788.246,00	\$ (998.008,00)	-36%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 4.680.349,00</b>	<b>\$ 9.129.183,00</b>	<b>\$ 4.448.834,00</b>	<b>95%</b>

Tabla 16. Comparativo Por mes

## VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE 4 TRIMESTRE 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).



rafico 15. Comparativo por trimestre

Para el cuarto trimestre de 2016 en comparativo a una vigencia igual del año 2015 podemos verificar que en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre se presenta aumento en los gastos de viáticos en \$4.448.834.00 de pesos, en calculo porcentual 95% gastos de viáticos sindicales y Administrativos.

Se considera que en la presente vigencia se ha realizado un consumo mayor de viáticos versus la vigencia de comparación, se recomienda aumentar las medidas de autocontrol y aplicación de austeridad para garantizar el objetivo misional y respectiva gestión de la empresa.

A continuación se realiza un resumen trimestral de lo mencionado anteriormente en relación a los gastos por los rubros de viáticos por trimestre en la vigencia 2016:

	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
<b>VIATICOS TRIMESTRE AÑO 2016</b>	\$ 283.049,00	\$ 2.598.139,00	\$ 2.667.953,00	\$467.574,00
	\$1.368.884,00	\$1.871.736,00	\$6.457.643,00	\$ 6.873.363,00
	\$ 2.198.229,00	\$ 1.647.294,00	\$1.159.278,00	\$ 1.788.246,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$3.850.162,00</b>	<b>\$ 6.117.169,00</b>	<b>\$ 10.284.874,00</b>	<b>\$ 9.129.183,00</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$29.381.388,00</b>			

Tabla 17. Comparativo por trimestre

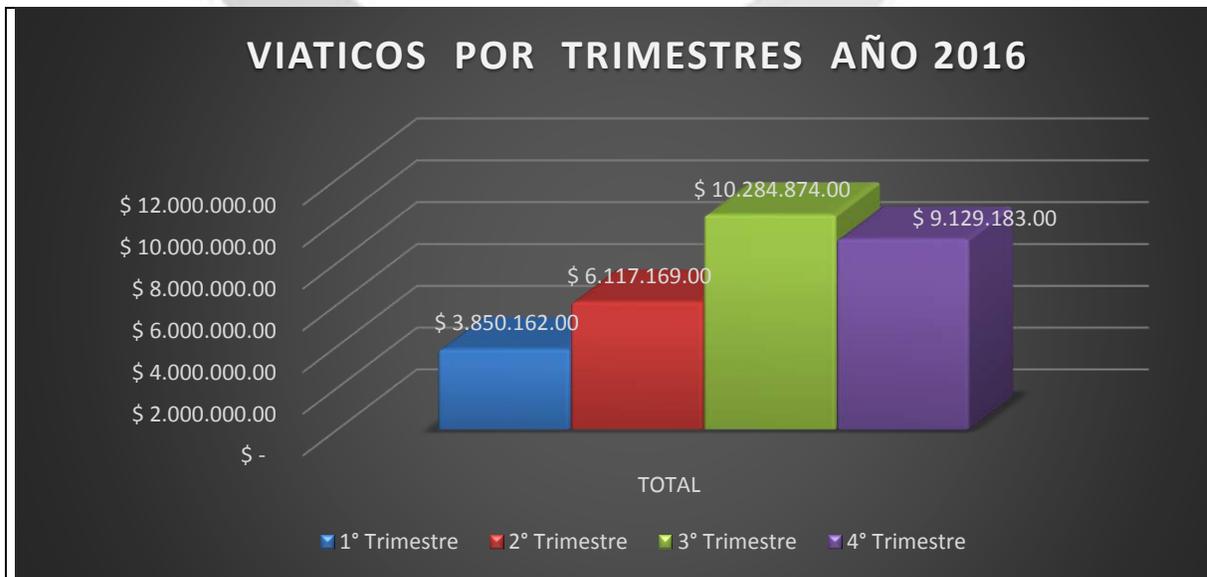


Gráfico 16. Comparativo por trimestre

En cuanto al comportamiento del gasto como lo demuestra la Gráfica 15 y la tabla 16. Podemos especificar que está en crecimiento los gastos de viáticos según el comparativo trimestral lo cual se deja la recomendación de aumentar las medidas de autocontrol y aplicación de austeridad para garantizar el objetivo misional y la respectiva gestión administrativa de la Empresa.

*¡Generamos calidad de vida!*

## 11. COMPARATIVO COSTO PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO POR CONTRATACIÓN

- PERSONAL ADMINISTRATIVO

CONTRATACION - ADMINISTRATIVO	AÑO 2015	AÑO 2016	REDUCCION O INCREMENTO	
			DIFERENCIA	%
OCTUBRE	\$ 29.452.690,00	\$23.238.460,50	\$(6.214.229,50)	-21%
NOVIEMBRE	\$ 37.468.495,00	\$19.250.630,50	\$(18.217.864,50)	-49%
DICIEMBRE	\$ 52.548.484,00	\$36.774.015,50	\$(15.774.468,50)	-30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 119.469.669,00</b>	<b>\$ 79.263.106,50</b>	<b>\$(40.206.562,50)</b>	<b>-34%</b>

Tabla 18. Comparativo Por mes

La anterior tabla presenta una disminución considerable 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, en ese orden podemos observar que para el cuarto trimestre del año 2016 el costo del personal disminuyo \$40.206.562.50 pesos equivalentes al 34% se tiene la claridad que se cumplió con el objeto misional de la entidad a pesar de disminuir el personal que prestaba esa actividad en comparación a la vigencia de evaluación.

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

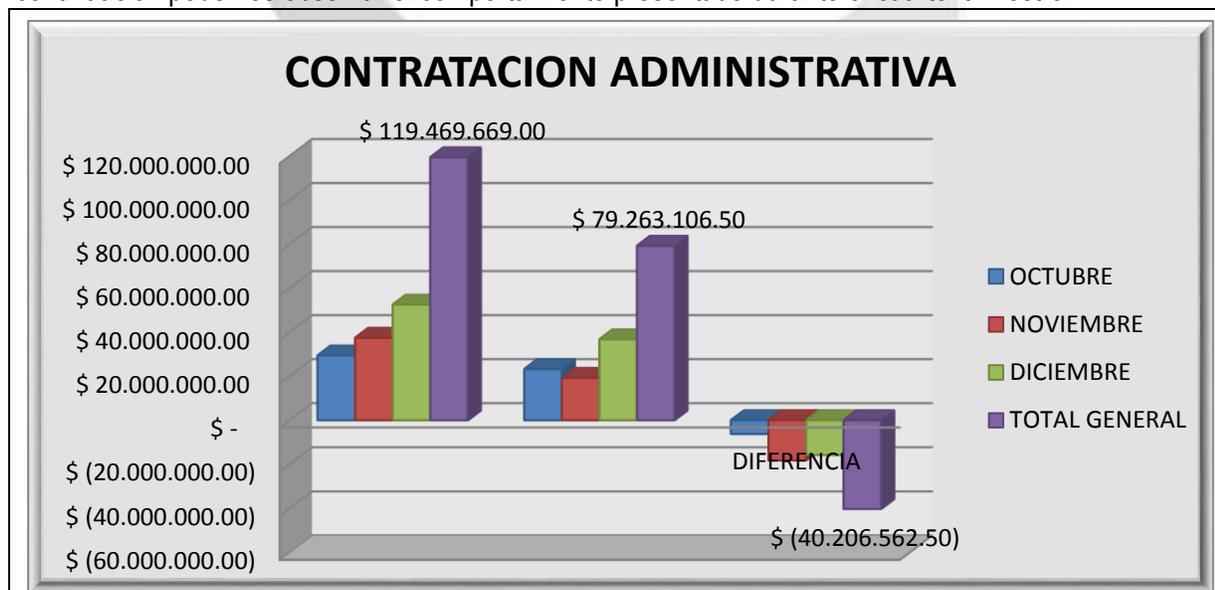


Grafico 17. Comparativo Mensual

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante los trimestres de la vigencia 2016 clasificado así:

CONTRATACION ADMINISTRATIVA	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
	\$1.500.000,00	\$25.467.373,00	\$ 23.714.416,00	\$23.238.460,50

<b>TIVA 1 TRIMESTRE 2016</b>	\$ 22.470.968,00	\$24.343.029,00	\$ 32.570.830,00	\$ 19.250.630,50
	\$34.471.747,00	\$ 28.935.108,00	\$ 23.211.291,00	\$36.774.015,50
<b>TOTAL</b>	<b>\$58.442.715,00</b>	<b>\$78.745.510,00</b>	<b>\$ 79.496.537,00</b>	<b>\$79.263.106,50</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$295.947.868,50</b>			

Tabla 19. Comparativo Por trimestre

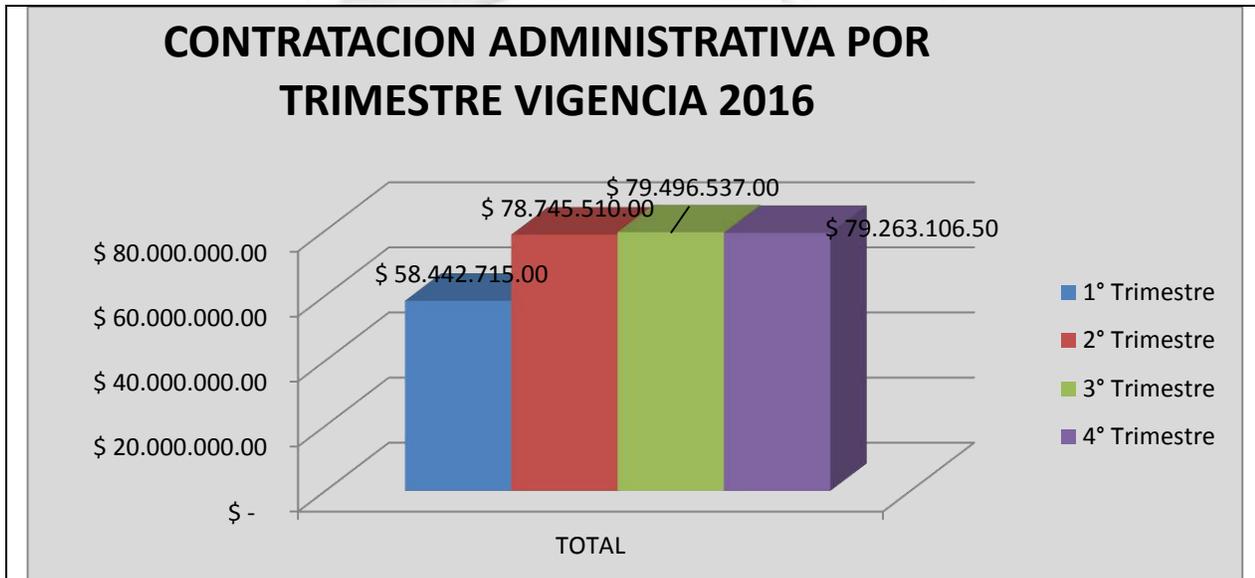


Grafico 18. Comparativo Mensual

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 18 y la tabla 19. Podemos especificar que en el año se presenta una disminución considerable de acuerdo a los proyectos y programas que se ejecutan acordes a la gestión y el cumplimiento del objetivo misional de la entidad,

Es claro que la entidad tiene que estudiar los modelos de eficiencia y eficacia para reorganizar la entidad de acuerdo a la necesidad de prestación del servicio público domiciliario, la creación de nuevas dependencias que desconcentren funciones que están sin acompañamiento de un responsable y cumpliendo con los requerimientos dispuesto por nuestro ordenamiento jurídico.

- **PERSONAL OPERATIVO**

En el área operativa se encuentran los procesos de toma de lecturas, barrido y recolección, supernumerarios de aseo, fontaneros, personal de apoyo de la unidad operativa, y el personal de cortes y reconexiones, en general vemos una disminución considerable el monto asciende a \$200.753.937.50 representado un 50% de disminución, la empresa realiza actividades en los programas y proyectos operativos que se ejecutan en ampliación y reparación del sistema; se reconoce la efectividad y compromiso en las áreas evaluadas.

*iGeneramos calidad de vida!*

El comportamiento presentado durante el cuarto trimestre de la vigencia 2016:

CONTRATACION -OPERATIVO 4 TRIMESTRE 2016			REDUCCION O INCREMENTO	
MES	AÑO 2015	AÑO 2016	DIFERENCIA	%
OCTUBRE	\$ 137.359.972,00	\$ 123.447.463,50	\$ (13.912.508,50)	-11%
NOVIEMBRE	\$ 151.195.289,00	\$ 35.026.915,50	\$ (116.168.373,50)	-332%
DICIEMBRE	\$ 313.220.345,00	\$ 242.547.289,50	\$ (70.673.055,50)	-29%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 601.775.606,00</b>	<b>\$ 401.021.668,50</b>	<b>\$ (200.753.937,50)</b>	<b>-50%</b>

Tabla 20. Comparativo Por mes



Gráfico 19. Comparativo Mensual

En cuanto al comportamiento del servicio como lo muestra la Gráfica 19 y la tabla 20. Podemos especificar que en el año se presenta una disminución considerable de acuerdo a los proyectos y programas que se ejecutan acordes a la gestión y el cumplimiento del objetivo misional de la entidad,

Es de reconocimiento a la gestión administrativa que ha realizado modelos de eficiencia y eficacia para reorganizar la entidad de acuerdo a la necesidad de prestación del servicio público domiciliario, en este orden la prestación de servicio se realiza cubriendo la totalidad de la población de una forma más eficiente.

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante los trimestres de la vigencia 2016 de la

*iGeneramos calidad de vida!*



contratación operativa:

CONTRATACION OPERATIVA POR TRIMESTRE 2016	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
	\$ -	\$121.362.515,00	\$ 61.451.263,00	\$ 123.447.463,50
	\$118.866.656,00	\$ 54.835.364,00	\$ 192.782.374,00	\$ 35.026.915,50
	\$ 219.659.961,00	\$194.386.545,00	\$109.038.953,00	\$242.547.289,50
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 338.526.617,00</b>	<b>\$ 370.584.424,00</b>	<b>\$ 363.272.590,00</b>	<b>\$ 401.021.668,50</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$1.473.405.299,50</b>			

Tabla 21. Comparativo Por trimestre



Grafico 20. Comparativo Trimestral

En general, se debe a que en la empresa, ha suscrito diferentes contratos de prestación de servicio para llevar a cabo diferentes actividades, los contratos se presentan de acuerdo a la necesidad de la entidad entre los cuales se hace referencia a la unidad administrativa entre profesionales, técnicos, asistenciales y cabe destacar que se está manejando la contratación del personal operativo a través de una temporal, en la cual la empresa le está reconociendo todas las prestaciones sociales y laborales que debe tener un trabajador vinculado según la ley, en este sentido la empresa no cuenta con una estructura organizacional que permita disponer de una planta funcional ajustada a los requerimientos de la administración y por tal motivo es preciso realizar la gestión pertinente, se deja la recomendación de seguir trabajando en aplicación de nuevas tecnologías para las reparaciones del sistema y el cumplimiento en el uso de los equipos de protección personal.

### 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, 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 para medir las metas anuales cumplimiento de dicha normatividad, para que la Entidad se enmarque en los Principios de Austeridad y razonabilidad que se requieren para cumplir con un desempeño eficiente y eficaz que reduzca los Gastos de la entidad.

Con el ánimo de cumplir el objetivo misional y el ajuste a los programas de calidad de la empresa en los servicios que presta la Entidad, ha generado el aumento progresivo en algunos gastos, tales como, mantenimiento y reparación y servicios públicos, como se puede observar los incrementos guardan coherencia con el crecimiento

*¡Generamos calidad de vida!*



económico del Municipio y la Región.

En el mismo orden, me permito incluir algunas recomendaciones o sugerencias al respecto.

La oficina de Control Interno recomienda tener en cuenta las siguientes medidas de ahorro, racionalizando el consumo de utensilios de oficina, papelería entre otros, eso sí, mencionando que se están cumpliendo con los objetivo de la austeridad del gasto:

- Evitar el uso de papel “nuevo” siempre que sea posible, por ejemplo: revisando documentos en formato digital.
- Optimizar el número de copias necesarias, compartiendo información través de USB o correos electrónicos.
- Utilizar medios de comunicación electrónicos aprovechando las posibilidades del servicio de Intranet, correos electrónicos, teléfono, USB.
- Cuando se envíe un oficio, tener presente que aquellos que van con copia (cc), se enviarán por correo electrónico.
- Mantener vigentes archivos electrónicos y deja de usar archivos en papel, recordar que legalmente el documento que vale es el original, las copias no tienen validez.
- Configurar las computadoras para Imprimir en modo ahorrador de tinta,
- No es recomendable que las dependencias tengan su impresora personal si no que se masifique en puntos estratégicos con el fin de tener mejor control a la hora de sostenimiento de las mismas.
- No imprimir 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.
- Utilizarlos correos electrónicos y documentos escaneados para agilizar el flujo de información.
- En las diferentes campañas educativas hacer el ahorro de papel.
- De igual forma utilizar los medios de comunicación solo cuando sea necesario si abusar del presupuesto general.
- Se implementen políticas de austeridad al gasto de viáticos - gastos de viaje ya que en la vigencia en los cuatro trimestres los viáticos ha mostrado un aumento significativo.
- 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.
- El cuidado y uso de los baños cuando se evidencien fugas y reportando inmediatamente a la Dependencia Administrativa para la reparación.
- 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.

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

La empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO ESP durante las vigencias al 2013- 2015 ha suscrito cinco (4) 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

*iGeneramos calidad de vida!*

muestren la evidencia de sus avances y reposen las evidencias de los informes presentados.

## 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 2016, 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.

### EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA



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

EVALUACION POR DEPENDENCIAS 2016			
<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	UNIDAD OPERATIVA
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
Realizar la programación, coordinación, dirigir y supervisar todas las actividades que tengan que ver con la prestación del servicio de Acueductos, Alcantarillados y Aseo. En forma normal y oportuna a la ciudadanía, el mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado, la recolección de basuras y desechos y su disposición final, así como de atender y aplicar las políticas trazadas por la Gerencia.			

*¡Generamos calidad de vida!*



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 RESULTADOS
Programar, dirigir y coordinar todas las actividades tanto técnicas como administrativas de las dependencias	No de metas ejecutadas del plan desarrollo/No de metas programadas del plan de desarrollo	84,21%	Dentro del plan de desarrollo y en lo concerniente a la Empresa le compete alrededor de 19 metas, de las cuales no se lograron cumplir 3, así, la meta de construcción de redes nuevas de acueducto con alcance de 6000 ml, se logra la construcción de 3147 ml, esta meta está asociada a la ejecución de la fase I del plan maestro de acueducto, no se logra cumplir puesto que el contrato debió suspenderse por no contar con el respectivo permiso de intervención de vía expedido por la ANI para el corredor sur. La segunda meta es concerniente a tener actualizado y adoptado el PUEAA, se realiza el trámite de actualización y se

*¡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

			presentó a la autoridad ambiental CAM lo que solo hasta los últimos días del mes de diciembre manifestaron observaciones que no lograron ser subsanadas por lo tanto si se actualizó pero no se puede adoptar hasta que la CAM lo apruebe. La tercera meta es relacionada con fortalecimiento al relleno sanitario, esta meta no se logra cumplir puesto que debe llevarse en conjunto con la alcaldía y se está realizando los esfuerzos en consecución de un lote de terreno para tal fin.
Aumentar la oferta y disminuir el índice de agua potable no contabilizada.	No de micro medidores por instalar / No de micro medidores instalados	100%	Durante la vigencia se realizaron la instalación de 1787 micro medidores, según meta propuesta de 1250, desarrollando un porcentaje adicional del 42,96% vs la meta planteada para la vigencia

*¡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>Vigilar el normal desarrollo de la ejecución de los proyectos, planes y programas adecuados a los cronogramas de trabajo pactados y/o establecidos con anterioridad.</p>	<p>Interventorías realizadas/ interventorías delegadas</p>	<p>99%</p>	<p>De las interventorías delegadas en la vigencia 2016, solamente la que comprende al convenio interadministrativo 042 de 2016 de 2016, referente a proyectos de electrificación rural no se ha culminado, dado que se presentan unas mayores cantidades de obra que han sido justificadas ante la Alcaldía para la asignación de recursos y el contrato se encuentra suspendido</p>
<p>Sectorización y macro medición de las redes de distribución de agua potable</p>	<p>No de macro medidores por instalar / No de micro medidores instalados</p>	<p>100</p>	<p>Se instalaron los siguientes macro medidores: rincón de la candelaria 3", portal villa maría 2", torres de san pedro 2", altos de Cantabria 1 1/2", polideportivo Venecia 2", la meta propuesta es de 5 macro medidores</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).



<p>Velar por las normas técnicas sobre diseño, ejecución de obras, utilización de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la empresa para que se cumplan por parte de los urbanizadores y comunidad en general.</p>	<p>No. Urbanizaciones recibidas/No. Urbanizaciones aprobadas</p>	<p>75%</p>	<p>se han aprobado 8 urbanizaciones, y se recibieron 6 a satisfacción de la entidad con sus respectivos estudios técnicos en cumplimiento de la RAS 2000 que son: villa maría, Palma dorada, caminos de la Esperanza, torres de san pedro, quintas de la florida y laureles III</p>
<p>programa de detención de conexiones erradas al sistema de acueducto y alcantarillado</p>	<p>No. De conexiones erradas conectadas/ No. Conexiones a conectar</p>	<p>100%</p>	<p>En ejecución del plan se atendieron, conexiones fraudulentas o clandestinas: 67 , y se realizaron reconexiones, temporales etc: 58, teniendo en cuenta que la meta propuesta son 125, se logra cumplimiento</p>
<p>Identificar y reparar el 100% de las fugas del Sistema de Acueducto</p>	<p>No. De fugas de acueducto atendidas/No. De fugas de acueducto reportadas</p>	<p>100%</p>	<p>De conformidad con lo que a diario se va generando por peticiones de la comunidad se presentaron reporte 473 intervenciones al sistema y fueron atendidas en su totalidad.</p>

*iGeneramos calidad de vida!*



empitalito

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

Dirigir y organizar las actividades de elaboración de los proyectos, construcción de obra, instalación, interventoría y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, buscando las soluciones más convenientes desde el punto de vista social, técnico y financiero.

No. De proyectos ejecutados/ No. De proyectos elaborados

48,28%

Se realizaron diversos proyectos, algunos son de cuantía mayor entonces fueron radicados en diferentes entidades del orden departamental y nacional, dado la gestión que debe realizarse aún no se han asignado los recursos respectivos, los otros proyectos realizados y ejecutados son los que con recursos propios y mediante convenio con la alcaldía han sido ejecutados. Se formularon 29 proyectos de los cuales se logró asignación de recursos y ejecución a 14 proyectos.

*¡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).

<p>Propender por el adecuado uso de los recursos disponibles, la tecnificación y capacitación del personal a su cargo.</p>	<p>capacitaciones realizadas / capacitaciones del programa salud ocupacional</p>	<p>100%</p>	<p>Se han ejecutado diversas capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo , al igual que a través de Aguas del Huila y el Sena para capacitaciones en competencias laborales para fontanería logrando que se certificaran 8 fontaneros, además de las capacitaciones brindadas por los contratistas " en cumplimiento a los programas de seguridad de cada contratista "</p>
<p>Realizar la reposición y/o habilitación redes de acueducto.</p>	<p>No. ML de red de acueducto con reposición/No. ML de red acueducto a reponer</p>	<p>100%</p>	<p>Se instalaron 1003 ml de red de acueducto, 600 ml en el sector de la isla en tubería de 2", 403 ml en el sector de Madalena en tubería de 16", la meta propuesta es de 500 ml. sobrepasando la meta en un 51%</p>
<p>Optimización de las plantas de tratamiento:</p>	<p>No. De intervención en la planta de tratamiento</p>	<p>1</p>	<p>Adecuaciones eléctricas en la PTAP contrato No.153 de 2016</p>

<p>Limpieza y mejoramiento del canal de llegada de agua desde el Río Guachicos a la Bocatoma del Acueducto</p>	<p>No. Intervención y limpieza canal llegada bocatoma/No. Intervenciones programadas</p>	<p>100</p>	<p>De conformidad con lo estipulado se realizaron 7 mantenimientos, en el cronograma establecido se tenían programados 6 para la vigencia cada dos meses, logrando cumplimiento, sin embargo depende del estado del tiempo que cuando está en época de invierno requiere mayor atención</p>
<p>Mantener el Índice de calidad del Agua IRCA menor al 5.0%</p>	<p>Índice de IRCA &lt; 5%</p>	<p>100</p>	<p>Durante los 12 meses del año 2016, se mantuvo en un promedio de 0,10 catalogando sin riesgo según información reportada al SUI, enero:0%, febrero: 0%, marzo: 0%, abril: 0%, mayo:0%, junio:0,74%, julio:0,44%, agosto:0%, septiembre:0%, octubre:0%, noviembre:0%, diciembre:0%</p>
<p>Mantenimiento a los dosificadores de cloro</p>	<p>No. De mantenimientos realizados/No. De mantenimiento programados</p>	<p>100</p>	<p>Se realiza de manera anual el mantenimiento de los dosificadores de conformidad con el contrato No. 097 de 2016</p>

*¡Generamos calidad de vida!*

<p>Seguimiento a obras de contrucion del Plan maestro de acueducto.</p>	<p>No. De comités asistidos/No. Comités programados</p>	<p>100</p>	<p>Se ha realizado el acompañamiento a los diferentes comités de obra programados por la entidad contratante, casi en su totalidad han sido cada quince días y el general mensualmente, se ha logrado manifestar todas las inquietudes y estar al tanto de las situaciones que se presentan en desarrollo de la obra (13 comités de obra en total año 2016)</p>
<p>Seguimiento a plan de reordenamiento de la cuenca del rio guarapas</p>	<p>No. Comités asistidos/No. Comités programados</p>	<p>0</p>	<p>Durante el desarrollo del convenio la CAM no ha iniciado las actividades de ejecución, por lo tanto no se ha realizado avance en el mismo, ni se ha convocado a comités</p>
<p>Mantener actualizados los catastros de obras tanto de acueducto como de alcantarillado a fin de permitir el mantenimiento de los sistemas existentes y la preparación y ejecución de los programas de expansión.</p>	<p>catastro actualizado</p>	<p>0</p>	<p>Dicha labor no se ha realizado de manera óptima puesto que no se cuenta con el catastro actualizado y requiere de una inversión sustancial para la misma, en aras de mejorar esta condición se ha</p>

*¡Generamos calidad de vida!*





empitalito

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

			elaborado un proyecto y presentado al DNP para la consecución de recursos que permitan elaborar el catastro de acueducto y alcantarillado proyecto con código de radicación No. 20166630537262
Elaboración Planes de Contingencia de los 3 servicios	No. Planes contingencia cargados/No. Planes contingencia programados	100	se elaboran los planes de contingencia por servicio y están cargados al SUI
Seguimiento a los programas de fortalecimiento y modernización del servicio de recolección de RS	No de seguimientos realizados / No de seguimientos programados	100	Seguimiento a los programas PGIRS y PGPRSU, además de haber realizado los seguimientos a los programas de prestación de servicio público de Aseo y estos se realizan de manera diaria además las evaluaciones de seguimiento por la CAM

*¡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

Capacitar usuarios en sensibilización ambiental.	No usuarios capacitados/ No usuarios a capacitar	100	Se realizaron capacitaciones puerta a puerta, capacitaciones en las instituciones educativas, recicladores, presidentes de JAC, Asociaciones y capacitaciones en las empresas y/o entidades comerciales con sus debidos soportes
Selección de Residuos Sólidos en la fuente	metas cumplidas/metras programadas	100	Se programó el fortalecimiento del PGPRSU, identificando los sectores con deficiencia o nula separación, realizando seguimientos a las rutas de recolección, sensibilizando a los usuarios de los sectores específicos, para que con este apoyo constante al PGPRSU, los barrios de LARA BONILLA, TORRES DE LARA BONILLA, EMAYA y BOSQUES DE LAS ORQUIDEAS separaran en la fuente de manera eficiente mejorando los indicadores de

*¡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

prestación de  
servicio eficiente.

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

- Para el periodo evaluado vigencia 2016 la dependencia operativa realizo los procedimientos de forma eficiente en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo además se suman convenios con la administración Municipal de alumbrado público que también se ejecutó de la oficina operativa de la entidad, por el componente y radio de acción de esta dependencia se cuenta con el personal idóneo y capacitado para cumplir de forma oportuna los requerimientos de la comunidad. Es de reconocer que en el periodo evaluado se puede demostrar que el índice de calidad de agua es óptimo está dentro de los estándares de calidad.

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

- Más eficiente en el uso de los implementos de protección laboral para los trabajadores, operarios que realizan actividades operativas y salidas de campo.
- la identificación de riegos de la dependencia y construcción de los mapas de riesgos.
- El cumplimiento en la totalidad de los compromisos adquiridos por la dependencia.
- Implementación del programa de gestión documental para el archivo de consulta de la dependencia.

**8. FECHA:** Enero de 2017

**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).





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

**EVALUACION POR DEPENDENCIAS 2016**

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	FACTURACION Y ESTADISTICA
--------------------	---	----------------------------------	---------------------------

**3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: FINANCIERA Y CONTABLE**

Elaborar, programar y coordinar los trabajos relacionados con la correcta y oportuna facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que presta EMPITALITO ESP. Con los respectivos seguimientos y mejoras a los procesos y estadísticas de la dependencia a cargo.

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1 INDICADOR	5.2 RESULTADO (%)	5.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS
Coordina y realizar la toma de lectura oportuna con los respectivos soportes.	Toma de lecturas	100%	Se desarrolla la toma de lecturas de acuerdo a las fechas y cronograma establecidos
Realizar la facturación mensual y oportuna de los servicios prestados por EMPITALITO E.S.P.	Expedición de la respectiva en cada periodo de facturación	100%	Se realiza la facturación de los servicios públicos 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	100%	Se realizó el ingreso del

*¡Generamos calidad de vida!*



	colillas ingresadas al sistema		100% de las colillas recibidas por parte de la oficina de tesorería para ser descargadas en el sistema.
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 de la empresa
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 solicitados.
Entregar de manera oportuna los listados de usuarios para suspensión y corte.	No listados solicitados / No de listados entregados	100%	Se realiza entrega de los listados e informes de forma oportuna y efectiva
Entrega de informes de usuario morosos para su debida acciones coactivas	No listados solicitados / No de listados entregados	100%	Se realiza entrega de los listados e informes de forma oportuna y efectiva a través del correo electrónico.

*¡Generamos calidad de vida!*



empitalito

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

<p>Realizar el análisis de las desviaciones significativas en las lecturas realizadas y aplicar la corrección con el fin de minimizar el los errores de facturación y disminuir P.Q.R, antes de realizar el proceso facturar y entrega de las mismas.</p>	<p>Análisis de desviaciones significativas.</p>	<p>100%</p>	<p>Se realiza una crítica de lecturas en los siguientes tiempos y/o procesos de lectura:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verificación de crítica de lecturas del 22 al 25 de cada mes, realizando visitas al terreno con el equipo de lecturas.</li><li>- Verificación de consumos altos y bajos de acuerdo a los promedio que trae el usuario, por parte del el encargado de digitar las lecturas y facturación para detección de posibles errores</li><li>- verificación de listados tales como: medidores nuevos instalados en el periodo de facturación, usuarios nuevos en el periodo de facturación, usuarios suspendidos temporalment</li></ul>
---	---	-------------	--

*¡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).

			e, re facturaciones realizadas en el periodo de facturación anterior, descuento de promedio cobrados a medidores leídos y verificaciones de listados de medidores con novedad.
llevar estadística actualizada del procesos de facturación	Estadística del proceso de facturación actualizada.	100%	La información estadística del proceso de facturación se lleva de forma actualizada y organizada por periodo de facturación.
Disminuye el número de facturas devueltas y las arregla al día siguiente.	No de facturas recibidas / No de facturas arregladas	100%	Los tiempos de entrega y/o devolución de la respectiva corrección de facturas a la oficina de PQR es inmediata.
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 solicitados.

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

- En el año 2016, es considerable la mejora de procesos en la dependencia de facturación con una disminución considerable de devolución por todo concepto de la facturación, por inconsistencias atribuibles tanto al área administrativa Facturación, toma de lectura.
- 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

*¡Generamos calidad de vida!*



dependencias 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 re facturaciones.

- 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 o falencias en la toma de lectura.
- Se implementó equipos tecnológicos para la toma de lecturas lo cual hace más eficiente el servicio y se toman las evidencias fotográficas a los medidores para tener constancia del trabajo de campo por este concepto se demuestra la eficiencia y disminución de reclamos.

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

- 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.
- Es conveniente tener la identificación de riesgos con su debido mapa de riesgo y realizar las autoevaluaciones pertinente para mejorar los procesos y dejar las respectivas evidencias.

**8. FECHA:** Enero de 2017

**9 FIRMA:**

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

**EVALUACION POR DEPENDENCIAS 2016**

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	TESORERIA
--------------------	---	----------------------------------	-----------

**3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:**

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, realizar los respectivas conciliaciones de las cuentas bancarias y otros.

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1 INDICADOR	5.2 RESULTADO (%)	5.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS
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 mañana siguiente	No. Facturas Revisadas/No. facturas Recibidas <b>237.146/237.146</b>	100%	Revisión de facturas y confrontación con listados para su verificación..
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 custodia	No. Facturas Entregadas a Facturación/No. facturas Ingresadas al Software CGI total. <b>237.146 / 37.146x100</b>	100%	Se radica en la hoja de ruta la procedencia de las facturas por punto de recaudo y su entrega a la oficina de Facturación haciendo firmar el recibido con fecha y hora.

*¡Generamos calidad de vida!*

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 mañana del día siguiente	No. Consignaciones e ingresos realizados/ No. de consignaciones en Bancos e ingresos requeridos. <b>8.536 / 8.536x100</b>	100%	Realizar y/o revisar las consignaciones realizadas por los puntos de Recaudo y su correspondiente registro en el software CGI total. Y libros bancos-caja.
Efectuar la cancelación de cuentas de cobro y/o comprobantes de pago	No. De comprobantes de pago registrados/No. De comprobantes recibidos para elaborar el pago. <b>1.566 / 1.566x100.</b>	100%	Recibir de la Oficina de Contabilidad y Presupuesto los comprobantes respectivos para el giro y pago
Comprobantes de egresos y documentos de pago de la empresa y llevar una relación de los mismos con los respectivos soportes.	No. De Relaciones de pagos realizadas / No. De relaciones de pago requeridas por periodo mensual. <b>12/12x100.</b>	100%	Elaboración de la relación de pagos discriminando valor total, valor de descuentos: Rete fuente, Rete IVA, asumido, Impuesto de guerra y otros descuentos y valor Neto pagado.
Verificar la exactitud y corrección de los registros presentados, de elaboración de cheques y su entrega oportuna a los beneficiarios	No. De comprobantes de egreso realizados/ No. De comprobantes de egreso elaborados según disponibilidad de recursos. <b>1.566 / 1.566 x100.</b>	100%.	Elaboración de comprobantes de egresos, elaboración de cheques y/o débitos virtuales para pago.
Guardar y Custodiar en caja fuerte los diversos títulos valores	No. De cheques y títulos valores guardados/ No. De cheques y títulos	100%.	Cheques de pago guardados mientras vienen

*¡Generamos calidad de vida!*





**empitalito**

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

	valores requeridos. <b>1.566 / 1.566 x100</b>		los beneficiarios hasta su entrega.
Elaborar y Presentar informes comparativos del comportamiento de los recaudos de manera periódica, ante la gerencia, Unidad Administrativa, Tesorería y Presupuesto, y los respectivos comités de los cuales hace parte y Oficina de Control Interno	No. De informes de recaudo elaborados/ No. de informes de recaudos requeridos. <b>248 / 248 x100.</b>	100%.	Informes de boletín diario de ingresos y informe de boletín mensual de ingresos, y ejecuciones de ingreso trimestrales.
Presentar de manera oportuna a su superior jerárquico los informes que le sean solicitados.	No. De informes de requeridos / No. de informes presentados.	100%	Se presentan los informes oportunos a las dependencias y comités que los requieren

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

- La Oficina de Tesorería viene ajustando los procesos con el fin de garantizar su gestión Administrativa, 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 Dependencia de tesorería se implementó un equipo exclusivo para las transacciones el cual no se encuentra registrado en red para garantizar su seguridad, el sistema trabaja de forma independiente, además se realizan unos protocolos de seguridad en las transacciones para garantizar la salva guarda del recurso y su debida utilización.

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

- Se hace necesario que se implemente el manual de funciones, se actualice el manual de procesos y procedimientos y la elaboración del Manual de Trabajo interno.
- Debido a la implementación del software integrado GCI se recomienda que doto el personal de tesorería se capacite y conozca de todas las actividades que se realizan la dependencia.
- Se recomienda la descongestión documental para la dependencia, por su complejidad el archivo de consulta es muy grande se debe tomar medidas para traslado al archivo central.

*¡Generamos calidad de vida!*



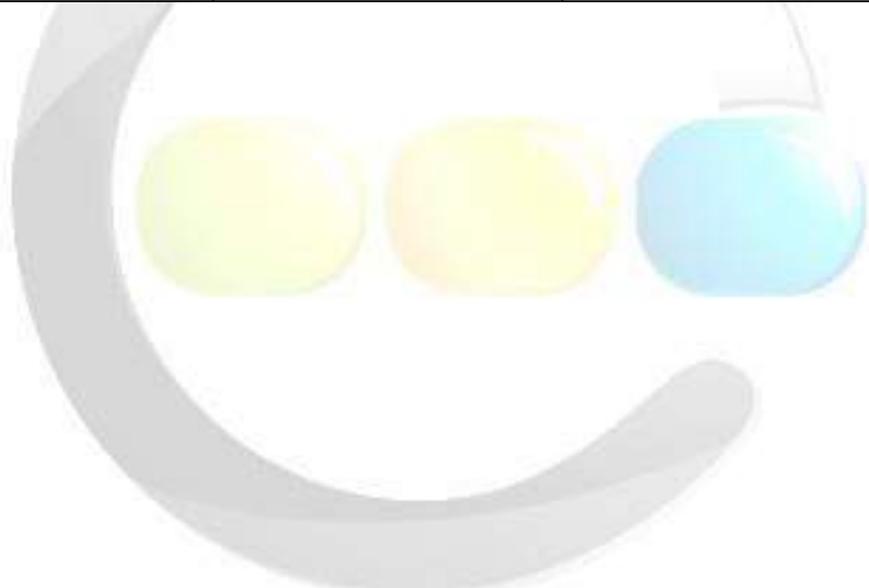


**empitalito**

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

- La aplicación de las políticas de seguridad no están implementadas en su totalidad para la dependencia.

<b>8. FECHA:</b> Enero de 2017	<b>9 FIRMA:</b>	
		<b>OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA Jefe de Control Interno</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).



**EVALUACION POR DEPENDENCIAS 2016**

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO E.S.P.	<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 y la normatividad vigente.			
<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, radicar y tramitar las quejas presentadas en la dependencia.	Quejas tramitadas ante la correspondiente dependencia	100%	Las Peticiones Quejas y Reclamos recibidas por la 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 respectivo seguimiento.	Actas de buzón de sugerencias en la oficina de P.Q.R.	100%	2 actas realizadas en la vigencia 2016 en periodos semestrales

*¡Generamos calidad de vida!*

<p>Recibir, radicar y tramitar los derechos de petición dentro del término legal con sus respectivos soportes.</p>	<p>La oficina de P.Q.R´S recibe, radica y tramita los derechos de petición en total para el año 2016</p>	<p>100%</p>	<p>De los Derechos de petición radicados en el 2016, se contestaron en los tiempos estipulados por la Ley.</p>
<p>Generar reporte estadístico de la información de la dependencia de manera mensual a la Gerencia, Control Interno, unidad Administrativa, Operativa y demás solicitada por el jefe inmediato.</p>	<p>Se envía mensualmente el informe a las unidades que lo solicitan. Para el año 2016 P.Q.R´S Recibidas 4.003 Accedieron 2.659 No accedieron 1.344</p>	<p>100%</p>	<p>Se radican informes mensuales a la oficina de Control Interno, Gerencia y soporte para que se suba la Información al SUI.</p>

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

- La dependencia de P.Q.R. viene ajustando los procesos con el fin de garantizar su gestión Administrativa, dando cumplimiento en forma eficaz en todas sus funciones además es una dependencia que acoge con buen sentido los compromisos adquiridos por la empresa.

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

- La implementación de nuevo sistema para decepcionar P.Q.R. de acuerdo a los cambios tecnológicos y medios de comunicación digitales.
- Se recomienda la implementación de mecanismos para realizar la atención telefónica de peticiones quejas y reclamos con más efectividad.
  - Se recomienda capacitación oportuna al personal cuando se realizan cambios normativos y atención al público.

**8. FECHA:** Enero de 2017

**9 FIRMA:**

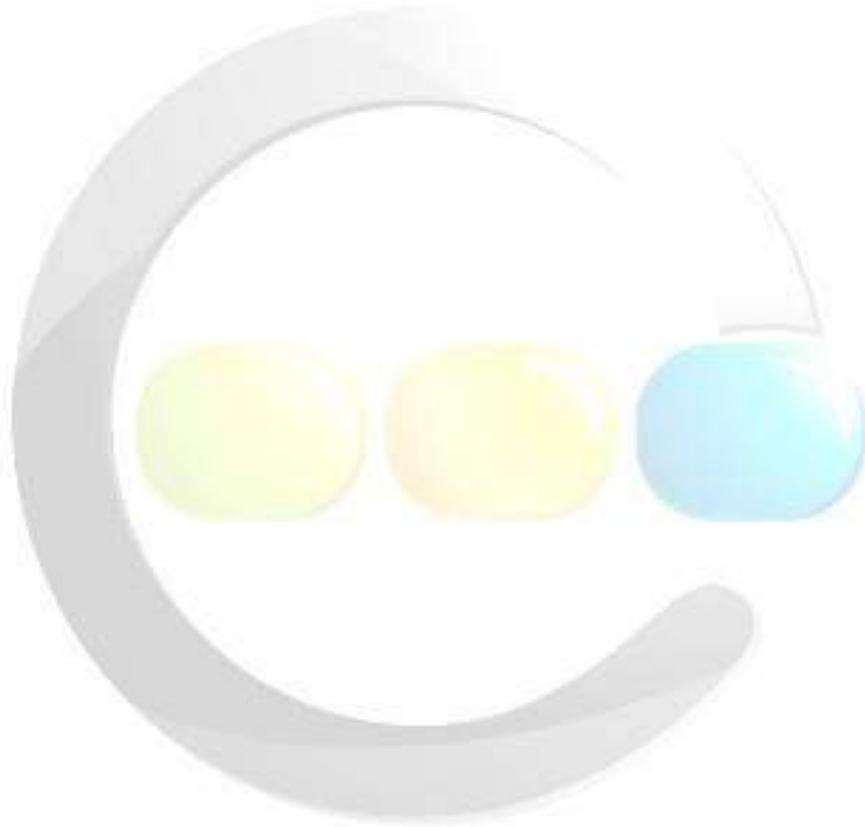
*¡Generamos calidad de vida!*



**empitalito**

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

		<b>OSCAR FERNANDO BARRERA</b> <b>Jefe de Control Interno</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



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

### EVALUACION POR DEPENDENCIAS 2016

<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	FINANCIERA Y CONTABLE
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: FINANCIERA Y CONTABLE</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 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>
Identificar, recibir y organizar los recursos económicos que ingresan a la institución.	Se realiza en el programa contable software GCI, en conjunto con la Unidad Administrativa, Financiera, Almacén, Facturación, Presupuesto, Tesorería y contabilidad.	(100%)	Se cumplió con la totalidad del objetivo trazado para la vigencia 2016.
Realizar diariamente las conciliaciones de caja y bancos.	Las conciliaciones de caja y bancos se realizan mensualmente con la	(100%)	Se realizaron 12 conciliaciones de Bancos y 12 conciliaciones de

*¡Generamos calidad de vida!*



	dependencia de Tesorería.		caja con sus respectivas actas firmadas que reposan en el archivo de tesorería.
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 Nación.	Se realiza por medio del programa contable software GCI	(100%)	Se cumple a cabalidad con los registros al PUC de Contaduría General de la Nación.
Se realizan las conciliaciones de forma periódica y oportuna con las otras dependencias.	Se realizan conciliaciones con todas las dependencias, avaladas por el comité de sostenibilidad contable.	(100%)	Se cumple con las conciliaciones con la dependencia de Tesorería, Facturación, Presupuesto.
Se tiene identificado los bienes de forma individualizada dentro del proceso contable.	En la Dependencia de Almacén se tienen identificados de forma individualizada cada uno de los bienes de la Empresa, en la actualidad se está ingresando cada uno de los bienes de inventario al programa contable software GCI	(100%)	Se está cumpliendo con el objetivo con el ingreso en sistematización de todos los bienes del inventario al programa contable software GCI.
Se presentan los informes financieros de forma oportuna en los comités y las dependencias requeridas como Gerencia, Administrativa y Control Interno.	Se realizan oportunamente los informes requeridos de cualquier dependencia y entes de control Interno.	(100%)	Se cumple con este ítem oportunamente con la información requerida por cada una de las Dependencias.

Se realiza en forma adecuada el cierre integral de la información producida en las áreas y o dependencias que generan hechos económicos.	Se cumple a cabalidad los cierres mensuales de las diferentes áreas que generan hechos económicos.	(100%)	Se cumple con este objetivo con cierres mensuales.
Se realiza el análisis, depuración y seguimientos de cuentas para el mejoramiento y sostenibilidad de la calidad de la información.	Se realiza depuración de cuentas y seguimientos mensuales, también se realiza depuración según actas que emite el comité de sostenibilidad contable	(100%)	Se Cumple a cabalidad con la depuración de cuentas avaladas por el comité de sostenibilidad contable mediante actas.
Realizar la contabilización por centro de costos.	Se realiza la debida contabilización por centros de costo, según lo establecido presupuestalmente.	(100%)	Se cumple con este objetivo que cuenta con la parametrización por centro de costos en el programa contable software GCI de EMPITALITO E.S.P.

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

- La dependencia financiera y contable demuestra mejoras significativas en cuanto a conciliaciones oportunas con las otras dependencias, esto mitiga los errores humanos y se verifica que los ingresos al sistema de contabilidad sea reales.
- El equipo interdisciplinario de la dependencia es personal idóneo con las capacidades en el desarrollo de la gestión Administrativa.

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

- La identificación completa de riesgos y la elaboración del mapa de riesgos de la dependencia.
  - La mejora en los procesos con sus respectivos soportes.
  - Políticas de divulgación de los estados financieros.
- Se deben evaluar periódicamente los controles implementados en la contabilidad.

<b>8. FECHA:</b> Enero de 2017	<b>9 FIRMA:</b>	
		<b>OSCAR FERNANDO BARRERA</b> Jefe de Control Interno

EVALUACION POR DEPENDENCIAS 2016			
<b>1. ENTIDAD:</b>	EMPRESAS PUBLICAS DE PITALITO - EMPITALITO E.S.P.	<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	UNIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
<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, organización y seguimiento del personal.			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>RESULTADO (%)</b>	<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>
		<b>5.3</b>	





empitalito

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

<p>Gestionar, disponer y optimizar los recursos financieros, físico, tecnológicos y de talento humano necesarios que permitan optimizar el proceso Administrativo de la Empresa.</p>	<p>Implementación mecanismos Gestionar, disponer y optimizar los recursos financieros, físico, tecnológicos y de talento humano para para Resultado del Presupuesto, tesorería,</p>	<p>100%</p>	<p>Se dispusieron todos los recursos financieros y se optimizo el proceso de presupuestal de la entidad , arrojando los siguientes resultados Presupuesto de Ingresos para el año 2016 ascendió a el valor de \$ 17.315.017.611,91, recaudado \$ 16.685.092.601,16 con un valor ejecutado de 96.36%</p>
<p>Recopilar y realizar los debidos reportes a los entes de control</p>	<p>No de informes presentados / No de informes por presentar</p>	<p>100%</p>	<p>Se presentaron todos los informes a los entes de control de acuerdo a las fechas establecidas en total fueron 14, informes como son el Balance General detallado y consolidado, Estado de Resultados General y Detallado, Cambio del Patrimonio, Notas a los Estados Financieros, Cuentas Por pagar, Cuentas por cobrar, y a la Contaduría General se presentó el reporte al SHIP trimestralmente</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

<p>Coordinar y controlar la elaboración, presentación y ejecución del presupuesto y Elaborar y presentar mensualmente el estado de ejecución presupuestal</p>	<p>Coordinar, controlar, elaborar y presentación del presupuesto</p>	<p>100%</p>	<p>Se cuenta con un software que se tiene enlazado en Presupuesto, tesorería, almacén el cual facilita en llevar lo presupuestal, contable al día siempre y cuando se alimente a diario por lo tanto cada mes se realiza los comparativos de las ejecuciones de ingresos frente a gastos Se controla los gastos frente a los ingresos con las comparaciones mensuales y el seguimiento que se viene desarrollando</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

<p>Elaborar los actos administrativos por los cuales se cancelan vacaciones, primas, pensiones, jubilaciones, incapacidades, salarios, cesantías, abonos a las cesantías liquidación a trabajadores de la empresa y demás novedades.</p>	<p>Actos administrativos desarrollados</p>	<p>100%</p>	<p>Para cada pago de las erogaciones que tiene derecho el personal se realizan las respectivas resoluciones , firmadas y visadas por el jurídico con el respectivo soporte presupuestal CDP-RP, Se Emitieron 78 Resoluciones en reconocimiento y cancelación de vacaciones, primas, pensiones, jubilaciones, incapacidades, salarios, cesantías, abonos a las cesantías liquidación a trabajadores de la empresa y demás novedades y son : 6-21-30-(54:58)-(62:66)-72-73-74-(80-82)-88-89-(114:116)-(121:123)-(131:143)-145-146-168-186-193-194-195-223-256-273-(303:306)-3021-322-396-398-396-406</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

<p>Planear, organizar, dirigir controlar y evaluar las actividades de la dependencia.</p>	<p>Actividades en cumplimiento a la gestión de la dependencia Administrativa</p>	<p>100%</p>	<p>Se organizó el trabajo para la vigencia 2016 de acuerdo a la directriz Gerencial, además en los comités que realiza entidad se verifica el cumplimiento y los cambios normativos para su aplicación.</p>
<p>Se elaboran los informes contables, financieros, patrimoniales y presupuestales, para la gerencia, junta directiva, los organismos que así lo exijan y a los sistemas de control implantados en la empresa.</p>	<p>presentados / No de informes por presentar</p>	<p>100%</p>	<p>En cada junta Directiva se realiza un informe ejecutivo reflejando el estado en el que se encuentra la empresa, como también a los entes de control se cumple con los informes que se tienen mensuales, trimestrales y semestrales Se elaboran los informes de acuerdo a la cantidad de Juntas Directivas y cuando se requiera algún informe se realiza</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

Supervisar y controlar el estado y desarrollo de los contratos administrativos que celebra la Empresa.	N° contratos supervisados/ N° contratos sin supervisados	100%	Los contratos que la Unidad Administrativa realiza las Interventorías se le hace seguimiento a todos hasta su finalización En el año 2016, se realizó el seguimiento a 25 Contrato de Prestación de Servicios y 46 Ordenes de servicio
--	--	------	--

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

- 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 sistema de gestión documental la entidad mejoro ostensiblemente la respuesta a los derechos de petición y requerimientos de la entidad, dejando la trazabilidad de los documentos y soportes pertinentes, aportando las políticas de cero papel.

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

- La aplicación del nuevo manual de funciones.
- La Actualización y socializar el Manual de Procesos y Procedimientos.
- La elaboración y aplicación del reglamento interno de trabajo.
- La elaboración del programa de capacitación de acuerdo a las necesidades de las dependencias.
- Implementación de sistema de calidad para la entidad

<b>8. FECHA:</b> Enero de 2017	<b>9 FIRMA:</b>	<b>OSCAR FERNANDO BARRERA</b> Jefe 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).



## OBSERVACIONES

Conforme a las evaluaciones realizadas a cada una de las dependencias de Empresas de Servicios Públicos Domiciliaria de Pitalito E.S.P. se puede concluir que estas contribuyeron en el cumplimiento del Plan de gestión para la vigencia.

Igualmente se destaca el esfuerzo por implementar acciones de mejora como fueron la implementación del sistema de gestión documental, la elaboración del manual de funciones, la publicación de la contratación en el SECOP en la página de la entidad. y el cumplimiento de la prestación eficiente de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, las mejoras estructurales en la entidad, la ejecución de los Planes de Capacitación, Bienestar Social e incentivos, la articulación entre las diferentes dependencias, el compromiso de cada uno de los jefes de dependencia.

El análisis y la valoración realizada a cada dependencia de la Entidad, corresponde al Plan de Acción formulado y evaluado, igualmente se tomó como insumo el informe de Gestión de la vigencia 2016.

La Oficina de Control Interno, no presenta los resultados de esta evaluación, debido a que la presente actividad le corresponde a otra instancia, No obstante lo anterior el resultado de la evaluación del Plan de Acción fue del 95% por cuanto se cumplieron todas las actividades formuladas.

(Original Firmado)  
**OSCAR FERANDO BARRERA**  
Jefe Oficina Control Interno

*¡Generamos calidad de vida!*