



**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 2017**



**OSCAR FERNANDO BARRERA**  
Jefe de Control Interno

**Pitalito Huila, diciembre 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.OBJETIVO
  - ALCANCE DEL INFORME
  - METODOLOGÍA
  
2. GESTION BASADA EN EVIDENCIA MODELO MIPG  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – FURAG I
  - 2.1. Tabulación de la encuesta y resultados
  - 2.2. Evaluación de la encuesta
  - 2.3. Informe ejecutivo de control interno
  
3. GESTIÓN Y ACTIVIDADES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
  - 4.1. Informes y seguimientos
  - 4.2. Hallazgos Relevantes y Acciones de Mejoramiento
  
4. COMPONENTE INFORMACION
  - 5.1. Derechos de Petición
  - 5.2. PQR
  
5. CONCEPTO APLICACIÓN DE NORMAS DE AUSTERIDAD DEL GASTO EN LA ENTIDAD
  
6. INFORME AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL

*¡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 2017**

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 2017, 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.

### **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 2017. 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!*



# 1. GESTION BASADA EN EVIDENCIA MODELO MIPG

## 1.1. Tabulación de la Encuesta

- Gestión basada en evidencias -

GOBIERNO DE COLOMBIA



|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Institución:</b>                  | 800089312 - 0 E.S.P. PITALITO - EMPITALITO               |
| <b>Clasificación organizacional:</b> | Ejecutiva  |
| <b>Orden:</b>                        | Territorial  |
| <b>Subordinación:</b>                | Municipal  |
| <b>Nivel institucional:</b>          | No Aplica  |
| <b>Sector:</b>                       | No Aplica  |
| <b>Naturaleza jurídica:</b>          | Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios - Oficiales |
| <b>Departamento:</b>                 | Huila  |
| <b>Municipio:</b>                    | Pitalito   |
| <b>Vigencia:</b>                     | Año corrido 2017   |

### 1. DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN

#### 1. 1. Sección A

##### 1. 1. 1. Sección A1

#### 1. Ingrese los siguientes datos:

- a  Nombre del Representante legal: JOSE ADAN RODRIGUEZ ROJAS
- b  Cédula del Representante legal: 12228838
- c  Correo electrónico del Representante Legal: gerenteempitalito@gmail.com
- d  Fecha de posesión del Representante Legal: 04/mm/aaaa/01/01/2016

#### 2. Con respecto a las características socioculturales, geográficas, económicas o tecnológicas de los grupos de valor, la entidad:

- a  Recopila, organiza y documenta la información
- b  Analiza la información
- c  Utiliza la información para definir sus planes, proyectos o programas
- d  Actualiza la información
- e  Dispone de canales electrónicos para recopilar la información
- f  Recopila, organiza y documenta la información sobre grupos étnicos
- g  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: [http://192.168.10.210/orficiocon/index\\_frames.php?fecha=20171109\\_1510257300&awLog=1&omo=1](http://192.168.10.210/orficiocon/index_frames.php?fecha=20171109_1510257300&awLog=1&omo=1)
- h  Ninguna de las anteriores

#### 3. La entidad, grupo, el ejercicio de planeación, definió su direccionamiento estratégico teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a  No definió su direccionamiento estratégico
- b  El propósito para el cual fue creada
- c  Las necesidades o problemas de sus grupos de valor
- d  Los bienes y/o servicios para atender las necesidades o problemas de sus grupos de valor
- e  Necesidades o problemas de los grupos étnicos
- f  Otro. ¿Cuál?
- g  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

#### 4. El Plan Estratégico (largo plazo) definido por la entidad incluye:

18/11/2017 7:32 PM

Documento no controlado

Pág. 1 / 30

*¡Generamos calidad de vida!*

- a  No ha definido Plan Estratégico
- b  Los objetivos estratégicos de la entidad articulados con las líneas de acción, objetivos, programas o proyectos del plan de desarrollo
- c  Las metas que viabilizan los objetivos estratégicos de la entidad
- d  Las actividades que permiten alcanzar las metas y objetivos definidos
- e  Los responsables de la ejecución de las actividades
- f  Los tiempos de ejecución de las actividades
- g  Los recursos (financieros, humanos, físicos, tecnológicos) asignados para lograr los objetivos definidos
- h  Los indicadores de seguimiento
- i  El enfoque étnico diferencial en los objetivos estratégicos, programas o proyectos del plan de desarrollo
- j  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: :  
<http://www.empitalito.gov.co/institucional/mesa-a-http://www.empitalito.gov.co/programas>

**3. El Plan de Acción Anual (corto plazo) definido por la entidad incluye:**

- a  No ha definido Plan de Acción Anual
- b  Los objetivos del Plan de Acción Anual articulados con el Plan Estratégico de la entidad
- c  Las metas que viabilizan los objetivos del Plan de Acción Anual de la entidad
- d  Las actividades que permiten alcanzar las metas y objetivos del Plan de Acción Anual
- e  Los responsables de la ejecución de las actividades
- f  Los tiempos de ejecución de las actividades
- g  Los recursos (financieros, humanos, físicos, tecnológicos) asignados para lograr los objetivos definidos
- h  Los indicadores de seguimiento al cumplimiento de las metas
- i  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: :  
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/generacion/plan-de-accion>

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

|  | No                    | Parcialmente, y cuenta con las evidencias: | Si, y cuenta con las evidencias: |
|--|-----------------------|--|----------------------------------|
| Identificación de las necesidades de los grupos de valor   | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/>           | <input type="radio"/>            |
| Resultados del análisis de la capacidad institucional  | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/>           | <input type="radio"/>            |
| Recomendaciones del equipo directivo y sus equipos de trabajo                                    | <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 checked="" type="radio"/> |
| Resultados de las auditorías internas y externas   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                      | <input checked="" type="radio"/> |
| Resultados de la evaluación de la gestión de riesgos   | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/>           | <input type="radio"/>            |

|   | No                    | Parcialmente, y cuenta con las evidencias: | Si, y cuenta con las evidencias: |
|---|-----------------------|--|----------------------------------|
| Resultados de la evaluación de la gestión financiera                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                      | <input checked="" type="radio"/> |
| Medición del desempeño en periodos anteriores                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                      | <input checked="" type="radio"/> |
| Medición de la satisfacción de los grupos de valor en periodos anteriores | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                      | <input checked="" type="radio"/> |

**18.** ¿Los planes, proyectos o programas de la entidad cuentan con recursos presupuestados (independientemente de su fuente)?

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

**f. 1. 2. Sección A2**

**17.** ¿Hay presencia de grupos étnicos en su territorio?

- a  Si
- b  No

**18.** ¿La entidad aprobó presupuesto para la atención de grupos étnicos?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (A7- B1)

- a  No
- b  Si, y cuenta con las evidencias:

**19.** Los recursos presupuestales (anuales) que la entidad necesita para lograr sus objetivos se estiman con base en:

- a  La planeación estratégica de la entidad
- b  Comportamiento histórico de su ejecución presupuestal
- c  Lineamientos impartidos por la autoridad competente (Ministerio de Hacienda, Secretarías de Hacienda, DNP)
- d  Otro. ¿Cuál?
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/entidad-administrativa/presupuestos>

**20.** La política de administración de riesgos de la entidad definida por el Representante Legal y su equipo directivo incluye:

- a  No tiene política de administración de riesgos
- b  Objetivo de la política
- c  Alcance de la política
- d  Nivel de aceptación de riesgo
- e  Periodicidad y responsables del seguimiento de los riesgos
- f  Niveles de responsabilidad y autoridad para el manejo de los riesgos
- g  Análisis del contexto interno y externo de la entidad
- h  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**21.** ¿La entidad desarrolla y mantiene alianzas estratégicas con grupos de valor o grupos de interés para el logro de sus resultados?

- a  No

- b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias:
- c  Sí, y cuenta con las evidencias: : <http://www.alcaldiapitalito.gov.co/index.php/contratacion/convencios>

## 2. GESTIÓN CON VALORES

### 2.1. Sección B

#### 2.1.1. Sección B1

**22.** ¿La operación de los procesos permite a la entidad generar oportunamente bienes y servicios para resolver las necesidades de los grupos de valor?

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

**23.** La entidad mejora sus procesos y procedimientos a partir de:

- a  Sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía
- b  Sugerencias por parte de los servidores
- c  Resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanía
- d  Espacios de concertación y consulta con grupos étnicos
- e  Análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio
- f  Análisis de costo-beneficio de los procesos
- g  Los resultados de la gestión institucional
- h  Seguimiento a los indicadores de gestión
- i  Implementación y monitoreo de los controles a los riesgos
- j  Requisitos legales
- k  Ingresos la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/tramites-y-servicios/quejas-peticiones-y-denuncias>  
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/genercia/indicadores-de-gestion>

**24.** Las instalaciones, muebles, computadores y demás bienes de la entidad:

|  | No                               | Parcialmente, y cuenta con las evidencias: | Sí, y cuenta con las evidencias: |
|--|----------------------------------|--|----------------------------------|
| Son suficientes para cumplir con sus planes, proyectos o programas | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>                      | <input type="radio"/>            |
| Contribuyen a mejorar la gestión y los resultados de la entidad    | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/>           | <input type="radio"/>            |

**27.** ¿La entidad utiliza el SICODI® II como plataforma para hacer sus procesos de contratación?

- a  No
- b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias:
- c  Sí, y cuenta con las evidencias: : <https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#f>
- d  - No tiene conocimiento.

**28.** ¿La entidad utiliza la tienda Virtual del Estado Colombiano para hacer compras de los bienes y servicios de características técnicas uniformes disponibles en la plataforma?

- a  No

- b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias:
- c  Si, y cuenta con las evidencias:
- d  - No tiene conocimiento.

**2.1.2. Sección B2**

**23.** Con respecto al Marco fiscal de Mediano Plazo (MPMP), la entidad:

|  | No                    | Si, y cuenta con las evidencias: |
|--|-----------------------|----------------------------------|
| La utiliza como una herramienta de planeación financiera   | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| La actualiza de manera periódica a la luz de los resultados financieros obtenidos y los cambios en las perspectivas de la dinámica económica | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| La utiliza como elemento base y esencial para realizar la estimación de los presupuestos anuales durante el periodo de gobierno              | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

**23.** ¿Los ingresos de la entidad se estiman de manera conservadora y realista para respaldar las apropiaciones presupuestales con el fin de evitar la generación de déficit presupuestal?

- a  No
- b  Si, y cuenta con las evidencias:  Afectación de ingresos tesorería de la entidad y comités

**24.** ¿En la entidad se realizan comités de depuración contable de manera periódica?

- a  No
- b  Si, y cuenta con las evidencias:  soporte actas de comité

**25.** ¿La entidad realiza controles y cruces de la información presupuestal, contable y de tesorería para garantizar la consistencia de la información?

- a  No
- b  Si, y cuenta con las evidencias:  Evaluación periódica en verificaciones de curso tesorería de caja y bancos con contabilidad soportes firmados

**26.** ¿La entidad realiza control previo a la información financiera reportada a través del CMI\* (FUI y CGIF presupuestal), para garantizar su calidad y consistencia?

- a  No
- b  Si, y cuenta con las evidencias:  se verifica la información y se organiza, en norma local y normas internacionales con los soportes por dependencia.

**27.** ¿La estructura presupuestal de la entidad cuenta con una homologación para el reporte del FUI y la categoría CGIF presupuestal, los cuales se actualizan periódicamente?

- a  No
- b  Si, y cuenta con las evidencias:  la información se genera del sistema de información interna (SII), se carga, se valida y reporta al chip con los reportes

**28.** ¿La entidad realiza el monitoreo y evaluación del impacto social y económico de la ejecución de los proyectos de inversión contemplados en el plan de desarrollo?

- a  No
- b  Si, y cuenta con las evidencias:  los meses se evalúan periódicamente de acuerdo a las inversiones y proyecciones del plan de desarrollo.

39. ¿La entidad utiliza el Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC como herramienta de planeación financiera, ajustada a los comportamientos de los recaudos mensuales y el límite de pagos mensuales?
- a  No
  - b  Sí, y cuenta con las evidencias:
40. ¿Los indicadores estimados de producto y de meta financiera de la entidad se correlacionan positivamente con los objetivos estratégicos del plan de desarrollo?
- a  No
  - b  Sí, y cuenta con las evidencias; se realiza la financiación por convenios inter administrativos en cumplimiento del plan de desarrollo.
41. Durante la vigencia fiscal ¿en la entidad se realizan los controles y seguimiento a la ejecución presupuestal?
- a  No
  - b  Sí, y cuenta con las evidencias; se realizan los controles periódicos para la verificación de información de ingresos y gastos con los soportes.
42. Durante la vigencia fiscal, ¿en la entidad se realizan recortes, aplazamientos o supresiones afectando el presupuesto anual, de manera que en la ejecución efectiva del gasto de la respectiva vigencia se respeten los límites del gasto?
- a  No
  - b  Sí, y cuenta con las evidencias; se realiza la verificación periódica al presupuesto y sus respectivos ajuste de acuerdo a la ejecución efectiva y se prioriza que no se excedan los límites de gastos.
43. ¿Los objetivos de los planes de acción de cada secretaria se correlacionan positivamente con el plan de acción contenido en el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) y con el Plan de Desarrollo?
- a  No
  - b  Sí, y cuenta con las evidencias; de acuerdo a las inversiones priorizadas en el POIR por obras de ~~infraestructura~~ y actividades propias de la entidad con recursos propios enunciados el plan de desarrollo

## 2. 2. Sección C

### 2. 2. 1. Sección C1

44. Seleccione los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad a los cuales se les hace seguimiento:
- a  No hace seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
  - b  Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos
  - c  Estrategia ~~anticorrupción~~
  - d  Rendición de cuentas
  - e  Participación ciudadana
  - f  Servicio al ciudadano
  - g  Transparencia y acceso a la información
  - h  Otro. ¿Cuál?
  - i  Ingrese la URL del sitio oficial donde está publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-informacion/informacion-seguimiento-plan-anticorrupcion>
45. ¿La entidad cuenta con una dependencia encargada de la atención al ciudadano?
- a  No
  - b  Sí, y cuenta con las evidencias; oficina de atención al ~~ciudadano~~ POIR, Matrículas y correspondencia
46. El área o responsables de atención a grupos étnicos de la entidad:
- Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (47.-51)
- a  No hay área o responsables de la atención a grupos étnicos
  - b  Asegure la implementación de las acciones definidas en plan institucional para dichos grupos
  - c  Evalúe la satisfacción de los grupos étnicos
  - d  Recomendación acciones orientadas a mejorar la atención a grupos étnicos
  - e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas solicitadas:
47. ¿La entidad cuenta con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua?
- a  No
  - b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias:

c  Si, y cuenta con las evidencias:

**48. Las respuestas que le entidad da a las solicitudes de información hechas por los ciudadanos:**

- a  Se hacen dentro de los términos legales establecidos
- b  Son completas, veraces y objetivas
- c  Se entregan en formatos adecuados y prácticos de usar
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/funcion-administrativa/informe-de-pqr-a>
- e  Ninguna de las anteriores

**49. Durante la corrida del año, cuántas solicitudes de información:**

- a  Ha recibido la entidad:  2088
- b  Ha contestado la entidad dentro de los términos legales:  2088
- c  Ha contestado la entidad sin entregar la información solicitada:  14
- d  Ha contestado la entidad sin entregar la información solicitada por inexistencia de la misma:  0

**50. ¿Com base en los resultados de la encuesta de satisfacción de los ciudadanos, la entidad implementa acciones para mejorar la prestación de servicios?**

- a  No hay encuesta de satisfacción del ciudadano
- b  Tiene encuesta, pero no utiliza sus resultados para mejorar
- c  Si, y cuenta con las evidencias:

**51. Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS), la entidad:**

- a  Implementa procedimientos claros y precisos para la gestión de las PQRS solicitadas
- b  Cuenta en su página Web con un formulario para la recepción de PQRS
- c  Ofrece la posibilidad de realizar PQRS a través de dispositivos móviles
- d  Centraliza todas las PQRS que ingresan por los diversos medios o canales
- e  Garantiza la asignación de un único número de radicado para las PQRS presentadas por los ciudadanos
- f  Cuenta con mecanismos que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRS de forma fácil y oportuna
- g  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/tramites-y-servicios/quejas-peticiones-y-denuncias>
- h  Ninguna de las anteriores

**52. La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad y atención especial a las peticiones presentadas por:**

- a  Periodistas
- b  Menores de edad
- c  Personas en situación de discapacidad
- d  Mujeres embarazadas
- e  Otra. ¿Cuál?  toda persona no importa la condición
- f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/tramites-y-servicios/quejas-peticiones-y-denuncias>
- g  Ninguna de las anteriores

## 2. 2. 2. Sección C2

**53. Señale los grupos de valor que la entidad incluyó en las actividades de participación implementadas:**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): [L117 - Grupo O O 237 - Grupo R O 237 - Grupo S O 237 - Grupo T](#)

- a  No implementó actividades de participación con grupos de valor
- b  Academia
- c  Comercios
- d  Órganos de control
- e  Ventas de ciudadanos
- f  Organizaciones no gubernamentales

- h  **Órganos internos (Asamblea, Junta Directiva, Junta de acionistas)**
- h  Ciudadanía
- i  Otro. ¿Cuál?
- j  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines>

**54. Señale las acciones que la entidad implementó para cualificar la participación ciudadana:**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s):  ¿Sí - Academia  No  Órgano de control  No  Medios ciudadanos  No  Organizaciones no gubernamentales  No  Órganos internos (Asamblea, Junta Directiva, Junta de acionistas)  No  Ciudadanía  No  Otro. ¿Cuál?

- a  Capacitación a los grupos de valor en participación ciudadana y control social
- b  Capacitación en temas de participación a los servidores de la entidad
- c  Difusión de información para la participación ciudadana y el control social
- d  Otra. ¿Cuál?
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines>
- f  Ninguna de las anteriores

**55. Con respecto a los ejercicios, encuestas o acciones de participación realizados por la entidad con sus grupos de valor para la consulta o toma de decisiones, en lo corrido del año:**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s):  ¿Sí - Otro. ¿Cuál?  No  Academia  No  Órgano de control  No  Medios ciudadanos  No  Organizaciones no gubernamentales  No  Órganos internos (Asamblea, Junta Directiva, Junta de acionistas)  No  Ciudadanía

- a  La entidad no ha realizado ejercicios o iniciativas de participación con sus grupos de valor
- b  ¿Cuántos ejercicios ha realizado la entidad?
- c  ¿Cuántos de los ejercicios se han realizado usando medios electrónicos?
- d  ¿Cuántas consultas previas libres, informadas o concertaciones con grupos étnicos ha realizado la entidad?
- e  ¿Cuántas soluciones de los problemas o necesidades de la entidad se generaron, a partir de los ejercicios de colaboración realizados usando medios electrónicos?

**56. De las actividades formuladas en la estrategia de participación ciudadana, señale cuáles se realizaron por medios electrónicos:**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s):  ¿Sí - Otro. ¿Cuál?  No  Academia  No  Órgano de control  No  Medios ciudadanos  No  Organizaciones no gubernamentales  No  Órganos internos (Asamblea, Junta Directiva, Junta de acionistas)  No  Ciudadanía

- a  Elaboración de normatividad
- b  Formulación de la planeación
- c  Formulación de políticas, programas y proyectos
- d  Ejecución de programas, proyectos y servicios
- e  Rendición de cuentas
- f  Racionalización de trámites
- g  Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas
- h  Promoción del control social y veedurías ciudadanas
- i  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines>
- j  Ninguna de las anteriores

**57. Los resultados de la participación de los grupos de valor en la gestión institucional permitieron mejorar las **operaciones, actuaciones**:**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s):  ¿Sí - Otro. ¿Cuál?  No  Academia  No  Órgano de control  No  Medios ciudadanos  No  Organizaciones no gubernamentales  No  Órganos internos (Asamblea, Junta Directiva, Junta de acionistas)  No  Ciudadanía

- a  Elaboración de normatividad
- b  Formulación de la planeación
- c  Formulación de políticas, programas y proyectos
- d  Ejecución de programas, proyectos y servicios
- e  Rendición de cuentas
- f  Racionalización de trámites
- g  Solución de problemas a partir de la innovación abierta

- h  ~~Requisitos~~ del control social y ~~rendición de cuentas~~
- i  Otro. ¿Cuál?
- j  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines>
- k  Ninguna de las anteriores

**50.** La entidad retroalimentó a la ciudadanía y demás grupos de valor sobre los resultados de su participación a través de los siguientes medios:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): [¿53](#) - Otro. ¿Cuál?  53 - Academia  53 - Grupos  53 - Órgano de control  53 - Veeduría ciudadana  53 - Organizaciones no gubernamentales  53 - Órgano interno (Asamblea, Junta Directiva, Junta de acopiadores)  53 - ~~Ciudadanos~~

- a  Publicación en su página web
- b  Comunicación directa a los grupos de valor que participaron
- c  Ejercicios de rendición de cuentas
- d  Otro. ¿Cuál?
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines>
- f  Ninguna de las anteriores

**51.** Describa el ejercicio de participación ciudadana de mayor éxito en su entidad:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): [¿52](#) - Grupo  527 - Grupo R  527 - Grupo S  527 - Grupo T

socialización por comunas del ~~espacio público~~ de la entidad, descentralización de prestación de servicios y atención a la comunidad por las comunas de la ciudad e interpretación de factura.

### 2.2.3. Sección C3

**52.** La entidad utiliza las bases de datos de ciudadanía, grupos de valor o grupos de interés para:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): [¿53](#) - Grupo  537 - Grupo R  537 - Grupo S  537 - Grupo T

- a  Ejercicios de colaboración e innovación abierta
- b  Actividades de rendición de cuentas
- c  Evaluación de la prestación del servicio
- d  Otro. ¿Cuál?
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**53.** Indique:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): [¿53](#) - Grupo  537 - Grupo S

- a  ¿Cuántos ejercicios de rendición de cuentas ha realizado la entidad durante lo corrido del año?  8
- b  ¿Cuántos de esos ejercicios de rendición de cuentas realizados por la entidad, utilizaron medios electrónicos?  8

**54.** La estrategia de rendición de cuentas de la entidad define fechas y acciones debidas por grupo de valor para:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): [¿53](#) - Grupo  537 - Grupo S

- a  La divulgación y publicación de información
- b  El desarrollo de ejercicios de diálogo
- c  Incorporación de acciones de mejora viables a partir del resultado del diálogo
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines>
- e  Ninguna de las anteriores

**55.** Como resultado de los ejercicios de rendición de cuentas realizados por la entidad:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): [¿53](#) - Grupo  537 - Grupo R  537 - Grupo S  537 - Grupo T

- a  Se identificaron debilidades, retos, u oportunidades institucionales
- b  Se implementaron acciones de mejoramiento
- c  Se divulgaron las acciones de mejoramiento a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés
- d  Se incrementó la participación ciudadana

- a  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- t  Ninguna de las anteriores

**54.** El nivel de satisfacción de los grupos de valor frente al ejercicio de rendición de cuentas de la entidad fue:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (J37 - Grupo Q O 337 - Grupo S )

- a  No se realizó evaluación de satisfacción
- b  Muy bajo
- c  Bajo
- d  Alto
- e  Muy alto
- t  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas, <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/infobms>

**55.** Para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas la entidad utilizó los siguientes medios:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (J37 - Grupo Q O 337 - Grupo R O 337 - Grupo S O 337 - Grupo T )

- a  Mensajes de texto
- b  Redes sociales
- c  Radio
- d  Televisión
- e  Promas
- t  Sitio web
- g  Correo electrónico
- h  Aplicación móvil
- i  Boletines impresos
- j  Carteleras
- k  Reuniones
- l  Centros de documentación
- m  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas, <http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines> - [www.empitalito.gov.co](http://www.empitalito.gov.co)
- n  Ninguna de las anteriores

**56.** Seleccione los temas sobre los cuales la entidad divulga información en el proceso de rendición de cuentas:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (J37 - Grupo Q O 337 - Grupo R O 337 - Grupo S O 337 - Grupo T )

- a  Productos y/o servicios
- b  Trámites
- c  Espacios de participación en línea
- d  Espacios de participación presencial
- e  Oferta de información en canales electrónicos
- t  Oferta de información en canales presenciales
- g  Conjuntos de datos abiertos disponibles
- h  Avances y resultados de la gestión institucional
- i  Enfoques de derechos humanos en la rendición de cuentas
- j  Otro. ¿Cuál?
- k  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas, [www.empitalito.gov.co/institucional/boletines](http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines)

**57.** Seleccione las acciones de diálogo implementadas por la entidad para la rendición de cuentas:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (J37 - Grupo Q O 337 - Grupo R O 337 - Grupo S O 337 - Grupo T )

- a  Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios
- b  Foros virtuales

- c  Ferias de la gestión con pabellones temáticos
- d  Audiencias públicas participativas
- e  Audiencias públicas participativas virtuales
- f  Observatorios ciudadanos
- g  Tiendas temáticas o sectoriales
- h  Mesas de diálogo regionales o temáticas
- i  Reuniones zonales
- j  Asambleas comunitarias
- k  Blogs
- l  Teleconferencias interactivas
- m  Redes sociales
- n  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: [www.empitalito.gov.co/institucional/boletines](http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines)
- o  Ninguna de las anteriores

**68. Las acciones de diálogo presenciales implementadas por la entidad permitieron:**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (¿67 - Ferias ciudadanas participativas por proyectos, mesas o servicios O 67 - Ferias de la gestión con pabellones temáticos O 67 - Audiencias públicas participativas O 67 - Observatorios ciudadanos O 67 - Tiendas temáticas o sectoriales O 67 - Mesas de diálogo regionales o temáticas O 67 - Reuniones zonales O 67 - Asambleas comunitarias )

- a  Generar una evaluación de la gestión pública por parte de los grupos de valor
- b  Que el equipo directivo interactuara directamente con los grupos de valor
- c  Establecer acuerdos con los grupos de valor sobre acciones para mejorar la gestión institucional
- d  La participación de diversos representantes de los grupos de valor
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co>
- f  Ninguna de las anteriores

**69. Seleccione los grupos de valor que participaron en las acciones de diálogo presenciales**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (¿67 - Ferias ciudadanas participativas por proyectos, mesas o servicios O 67 - Ferias de la gestión con pabellones temáticos O 67 - Audiencias públicas participativas O 67 - Observatorios ciudadanos O 67 - Tiendas temáticas o sectoriales O 67 - Mesas de diálogo regionales o temáticas O 67 - Reuniones zonales O 67 - Asambleas comunitarias )

- a  Academia
- b  Gremios
- c  Órgano de control
- d  Vecindades ciudadanas
- e  Organizaciones no gubernamentales
- f  Órgano interno (Asamblea, Junta Directiva, Junta de accionistas)
- g  Ciudadanía
- h  Otro. ¿Cuál?
- i  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: [www.empitalito.gov.co/institucional/boletines](http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines)

**2.2.4. Sección C4**

**70. ¿La entidad implementa acciones para interoperar o compartir información con otras entidades y facilitar al ciudadano el acceso a los trámites?**

- a  No
- b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias:
- c  Sí, y cuenta con las evidencias: : <http://www.empitalito.gov.co/tramites-y-servicios>

**71. La entidad de acuerdo con su naturaleza jurídica está obligada a basar:**

- a  Trámites
- b  Otros procedimientos administrativos

c  Ninguna de las anteriores

**72.** ¿Cuántos trámites/otros procedimientos administrativos tiene la entidad?

- a  Trámites  
b  Otros procedimientos administrativos

**73.** Del total de trámites que tiene la entidad, ¿cuántos se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de trámites - SUIIT?

**74.** Del total de otros procedimientos administrativos que tiene la entidad, ¿cuántos se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de trámites - SUIIT?

**75.** Del total de trámites inscritos en el SUIIT que tiene la entidad cuántos pueden realizarse:

- a  Presencialmente  
b  Totalmente en línea  
c  Parcialmente en línea

**76.** Del total de otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIIT que tiene la entidad cuántos pueden realizarse:

- a  Presencialmente  
b  Totalmente en línea  
c  Parcialmente en línea

**77.** Del total de trámites parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cuentan con caracterización de los usuarios?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (2)- Trámites )

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea

**78.** Del total de otros procedimientos administrativos parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cuentan con caracterización de los usuarios?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (2)- Otros procedimientos administrativos )

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea

**79.** Del total de trámites parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cumplieron criterios de accesibilidad web?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (2)- Trámites )

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea

**80.** Del total de otros procedimientos administrativos parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cumplieron criterios de accesibilidad web?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (2)- Otros procedimientos administrativos )

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea

**81.** Del total de trámites parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cumplieron criterios de usabilidad?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (2)- Trámites )

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea

**82.** Del total de otros procedimientos administrativos parcial y totalmente en línea, ¿cuántos cumplieron criterios de usabilidad?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (2)- Otros procedimientos administrativos )

- a  Totalmente en línea  
b  Parcialmente en línea

## 2.2.5. Sección C5

**83.** Del total de trámites parcial y totalmente en línea, ¿cuántos fueron promocionados para incrementar su uso?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (27) - Trámites )

- a  Totalmente en línea
- b  Parcialmente en línea

**54.** Del total de otros procedimientos administrativos parcial y totalmente en línea, ¿cuántos fueron promocionados para incrementar su uso?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (27) - Otros procedimientos administrativos )

- a  Totalmente en línea
- b  Parcialmente en línea

**55.** Número de solicitudes nuevas de trámites/otros procedimientos administrativos

- a  Totalmente en línea
- b  Parcialmente en línea
- c  Presencialmente

**56.** Seleccione los factores que la entidad tuvo en cuenta para promover los trámites u otros procedimientos:

- a  Planes de Desarrollo
- b  Políticas
- c  Ciudadanía
- d  Institución
- e  Racionalización de trámites

**57.** ¿La entidad formuló estrategia de racionalización de trámites en la presente vigencia?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (27) - Trámites 0-77 - Otros procedimientos administrativos )

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:

**58.** ¿Cuántos trámites/otros procedimientos administrativos se racionalizaron en la vigencia?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (27) - Sí, y cuenta con las evidencias: )

- a  Trámites
- b  Otros procedimientos administrativos

**59.** ¿Cuántos trámites/otros procedimientos administrativos se racionalizaron en la vigencia?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (27) - Sí, y cuenta con las evidencias: )

- a  Trámites
- b  Otros procedimientos administrativos

**60.** Las acciones de racionalización de trámites/otros procedimientos administrativos implementadas por la entidad han permitido:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (27) - Sí, y cuenta con las evidencias: )

- a  Reducir los pasos de los trámites /otros procedimientos administrativos
- b  Reducir los costos de los trámites /otros procedimientos administrativos
- c  Reducir los requisitos de los trámites /otros procedimientos administrativos
- d  Que los grupos de valor conozcan los beneficios que obtuvieron por efecto de la racionalización
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**61.** En una escala de 0 a 100, indique el nivel de satisfacción de los grupos de valor frente a todos los trámites y/o otros procedimientos administrativos prestados por la entidad a través de:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (27) - Trámites 0-77 - Otros procedimientos administrativos )

- a  No realizó medición del nivel de satisfacción de sus grupos de valor
- b  Medios presenciales:
- c  Medios electrónicos:

**62.** Con respecto a los trámites y/o servicios presenciales que demandados, ¿cuál es el tiempo promedio que tarda la entidad desde la recepción de la solicitud hasta la entrega final del producto al usuario?

- a  Menos de 10

- b  Horas:
- c  Días:
- d  La entidad no hace esta medición

**53.** Con respecto a los trámites y/o servicios en línea (ggg-demandados), ¿cuál es el tiempo promedio que tarda la entidad desde la recepción de la solicitud hasta la entrega final del producto al usuario?

- a  Minutos:
- b  Horas:
- c  Días:
- d  La entidad no hace esta medición

**54.** En relación con los trámites y/o servicios (presenciales y en línea) de la entidad, indique:

- a  Costo promedio para el usuario de realizar el trámite y/o servicio de forma presencial
- b  Costo promedio para el usuario de realizar el trámite y/o servicio en línea
- c  La entidad no hace esta medición

## 2.3. Sección D

### 2.3.1. Sección D1

**55.** La entidad ~~guberna~~, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su sitio web oficial:

- a  No hay una sección de Transparencia y acceso a la información en la página web de la entidad
- b  Mecanismos para interponer PORSD
- c  Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
- d  Funciones y deberes de la entidad
- e  Organigrama de la entidad
- f  Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas o enlace al SICOP
- g  Normatividad general y reglamentaria
- h  Presupuesto vigente asignado
- i  Ejecución presupuestal histórica anual
- j  Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción anual
- k  Políticas y lineamientos o manuales
- l  Planes estratégicos, sectoriales e institucionales según sea el caso
- m  Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- n  Plan de gasto público
- o  Proyectos de inversión en ejecución
- p  Mecanismos para la participación de los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés en la formulación de políticas
- q  Informes de gestión, evaluación y auditoría
- r  Entes de control que rigen la entidad
- s  Planes de mejoramiento (de organigramas de control, internos y derivados de ejercicios de rendición de cuentas)
- t  Publicación de la información contractual (o enlace SEDOP)
- u  Plan Anual de Adquisiciones (PAA)
- v  Oferta de la entidad (Programas, servicios, trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT)
- w  Registro de Activos de Información
- x  Índice de Información Clasificada y Reservada
- y  Esquema de Publicación de Información
- z  Programa de Gestión Documental
- aa  Tablas de Retención Documental

- ab  ~~Definición de ~~capacidad~~ de la ~~ubicación~~ del sitio web y ~~estructura~~ de ~~datos~~ ~~estructurados~~.~~
- ac  Información sobre los grupos étnicos en el territorio
- ad  Respuestas de la entidad a las solicitudes de información
- ae  Directorio de agremiaciones, asociaciones, entidades del sector, grupos étnicos y otros grupos de interés
- af  Calendario de actividades
- ag  Informes de rendición de cuentas
- ah  Ofertas de empleo
- ai  Informes de compras
- aj  Preguntas y respuestas frecuentes
- ak  Ingrese la URL que evidencie las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co>

**26. Señale los criterios de accesibilidad que cumple la entidad en su sitio Web:**

- a  Contenido no textual
- b  Información y relaciones
- c  Superficie significativa
- d  Características sensoriales
- e  Uso del color
- f  Teclado
- g  Sin tiempos para el foco del teclado
- h  Tiempo ajustable
- i  Poner en pausa, detener, ocultar
- j  Evitar bloques
- k  Título de páginas
- l  Orden del foco
- m  Propósito de los enlaces (en contexto)
- n  Idioma de la página
- o  Al recibir el foco
- p  Al recibir entradas
- q  Identificación de errores
- r  Etiquetas o instrucciones
- s  Procesamiento
- t  Nombre, función, valor
- u  Ninguno de los anteriores
- v  - No tiene conocimiento.

**27. Señale las directrices de usabilidad que cumple la entidad en su sitio Web:**

- a  El sitio web permite conocer la ruta recorrida por el usuario en la navegación del sitio (Ruta de migas)
- b  Las URL generadas en los diferentes niveles de navegación no tienen variables o caracteres especiales y son fáciles de leer (URL limpias)
- c  El diseño gráfico del sitio web se conserva en todos los sitios de navegación (Navegación global consistente)
- d  El logo de la entidad ubicado en el encabezado, dirige al inicio del sitio web (Vínculo a página de inicio)
- e  El sitio web de la entidad permite el ingreso a través de diferentes navegadores como Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla, entre otros (Independencia de navegador)
- f  Los enlaces del sitio web indican claramente el contenido al cual conducen. No tienen textos como "ver más", "clic aquí", entre otros. (Enlaces bien formulados)
- g  El sitio no cuenta con ventanas emergentes en ningún nivel de navegación
- h  El sitio web hace un uso adecuado de títulos y encabezados con sus correspondientes etiquetas HTML, por ejemplo <h1>, <h2> ...
- i  El sitio web no tiene vínculos rotos



- j  ~~Todos los contenidos del sitio web están alineados a la identidad (Justificación del texto)~~
- k  El cuerpo de texto no supera los 100 caracteres por línea (Ancho del cuerpo de texto)
- l  En ningún contenido del sitio web existen textos subrayados para destacar, excepto si son enlaces a otros contenidos (Texto subrayado)
- m  El sitio web no permite desplazamiento de izquierda a derecha para consultar contenidos
- n  El sitio web cuenta con diferentes hojas de estilo para [buena](#) navegación (pantalla, móvil, impresión). En caso que el sitio web sea responsivo sólo requiere formato de impresión
- o  El sitio web le indica al usuario cuando ha visitado contenidos de la página (vínculos visitados)
- p  Los formularios del sitio web tienen correctamente señalizados los campos obligatorios
- q  Es clara la correspondencia entre el título del campo en los formularios y el espacio disponible para el ingreso de la información
- r  Ejemplos en los campos de formulario
- s  - No tiene conocimiento.
- t  Ninguna de las anteriores

**50. Indique:**

- a  ¿Cuántos conjuntos de datos abiertos estratégicos fueron identificados?
- b  ¿Cuántos de los conjuntos de datos abiertos estratégicos identificados fueron publicados en el catálogo de datos del Estado colombiano [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)?
- c  ¿Cuántos de los conjuntos de datos abiertos fueron publicados, están actualizados y fueron difundidos?
- d  ¿Cuántas aplicaciones se desarrollaron a partir de los conjuntos de datos abiertos?
- e  ¿Cuántas publicaciones (~~artículos~~, artículos, noticias, libros, etc.) hicieron uso de los conjuntos de datos abiertos?
- f  - No tiene conocimiento.

**51. Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea:**

- a  Seguimiento al uso de los conjuntos de datos publicados
- b  Definición de indicadores de monitoreo y evaluación del PETI
- c  Medición de indicadores de monitoreo y evaluación del PETI
- d  Formulación de acciones de mejora a partir de la medición de indicadores de monitoreo y evaluación del PETI
- e  Definición de un programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información institucional
- f  Seguimiento del programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información definido
- g  Implementación de los controles de calidad de los datos en los sistemas de información
- h  Definición de los indicadores y métricas para medir la calidad de los componentes de información
- i  Ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos
- j  Definición y aplicación de metodologías para medir la calidad de los componentes de información
- k  Definición de acuerdos de nivel de servicio para los servicios tecnológicos prestados por terceros
- l  Seguimiento a los acuerdos de nivel de servicio para los servicios tecnológicos prestados por terceros
- m  Implementación de herramientas de gestión para el monitoreo y generación de alarmas tempranas sobre la continuidad y disponibilidad de [los](#) servicios
- n  Proyección de la capacidad de los servicios tecnológicos
- o  Revisión periódica de los compromisos establecidos para ejecutar el plan de tratamiento de riesgos a la seguridad de la información
- p  Seguimiento a la efectividad de los controles a los riesgos a la seguridad de la información
- q  Determinación de la eficacia en la gestión de incidentes de seguridad de la información en la entidad
- r  Formulación del plan de seguimiento, evaluación y análisis de resultados del MSPi, teniendo en cuenta los indicadores de gestión y cumplimiento
- s  Formulación de los planes de auditoría para la revisión y verificación la gestión de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad
- t  Seguimiento y control a la implementación del MSPi, por parte del comité de gestión y desempeño institucional o el que haga sus veces
- u  Ingreso la URL, documento o evidencia de las respuestas solicitadas:
- v  Ninguna de las anteriores

**190. En relación con las certificaciones y competencias de la entidad, indique**

- a  ¿Cuántas existen?
- b  ¿Cuántas se pueden realizar por medios electrónicos?

### 2.3.2. Sección D2

**191. ¿Cuál es el estado del Plan Estratégico de TI (PETI)?**

- a  No lo tiene o está en proceso de construcción
- b  Lo formuló, pero no está actualizado de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado
- c  Lo formuló, está actualizado de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado y tiene la evidencia:

**192. El Plan Estratégico de TI (PETI) incluye:**

*(Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (191) - Lo formuló, pero no está actualizado de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado ó 191 - Lo formuló, está actualizado de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado y tiene la evidencia.)*

- a  El portafolio o mapa de ruta de los proyectos
- b  La proyección del presupuesto
- c  El entendimiento estratégico
- d  El análisis de la situación actual
- e  El plan de comunicaciones del PETI
- f  Todos los dominios del Marco de Referencia.
- g  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- h  Ninguna de las anteriores

**193. En relación con el catálogo de servicios de TI, la entidad:**

- a  No lo tiene o está en proceso de construcción
- b  Lo tiene, pero no está actualizado
- c  Lo tiene, está actualizado y cuenta con la evidencia:

**194. Con respecto a la Arquitectura Empresarial la entidad:**

- a  No realizó ejercicios de arquitectura empresarial
- b  Se encuentra en proceso de ejecución
- c  Realizó ejercicios de arquitectura empresarial a nivel de uno o más procesos de la entidad
- d  Realizó ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: - <http://www.empitalito.gov.co/publicacion/marco%20relacion%20procesos-co%20actualiza>

**195. Señale los aspectos incorporados en el esquema de gobierno de TI de la entidad:**

- a  No cuenta con un esquema de gobierno de TI
- b  Políticas de TI
- c  Procesos de TI
- d  Indicadores de TI
- e  Instancias de decisión de TI
- f  Roles y responsabilidades de TI
- g  Estructura organizacional del área de TI
- h  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- i  - No tiene conocimiento.

**196. Con respecto a la optimización de los compras de TI, la entidad:**

- a  Utilizó Acuerdos Marco de Precios para bienes y servicios de TI
- b  Utilizó contratos de agitación de demanda para bienes y servicios de TI

- c  Aplicó metodologías o casos de negocio y criterios para la selección y/o evaluación de soluciones de TI
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- e  Ninguna de las anteriores
- f  - No tiene conocimiento.

**107. ¿La entidad aplica una metodología para la gestión de proyectos de IT?**

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:

**108. Hubo transferencia de conocimiento de los proveedores y/o contratistas de IT hacia la entidad?**

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:

**109. Con relación a la gestión y planeación de los componentes de información la entidad:**

- a  Definió un esquema de Gobierno de los componentes de información
- b  Definió una metodología para el diseño de los componentes de información
- c  Definió un esquema para el análisis y aprovechamiento de los componentes de información
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- e  Ninguna de las anteriores
- f  - No tiene conocimiento.

**110. Del catálogo de componentes de información, cuáles ha documentado la entidad de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura empresarial:**

- a  Catálogo o directorio de datos (abierto y geolocalizados)
- b  Catálogo de información
- c  Catálogo de servicios de información
- d  Catálogo de flujos de información
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- f  Ninguna de las anteriores
- g  - No tiene conocimiento.

**111. La entidad usa el estándar GDL-XML en la implementación de servicios para el intercambio de información con otras entidades**

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:
- c  - No tiene conocimiento.

**112. ¿La entidad ha incorporado dentro de los contratos de desarrollo de sistemas de información, cláusulas que obliguen a realizar transferencias de derechos de autor a su favor?**

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:

**113. La entidad implementa dentro de sus sistemas de información la guía de estilo y las especificaciones técnicas de usabilidad definidas por la entidad y el Ministerio de TIC en:**

- a  Sistemas de información misionales
- b  Sistemas de información de soporte
- c  Sistemas de información estratégicos
- d  Portales digitales
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co>
- f  Ninguna de las anteriores

**114. ¿Los sistemas de información de la entidad tienen habilidades características que permiten la apertura de sus datos?**

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:

### 2. 3. 3. Sección D3

**112. Con respecto al ciclo de vida de los sistemas de información, la entidad:**

- a  Definó y aplicó metodologías para el diseño, desarrollo, implementación y despliegue de los sistemas de información
- b  Implementó actividades para la gestión del control de cambios sobre los sistemas de información
- c  Realizó mantenimientos preventivos y correctivos sobre los sistemas de información
- d  Estableció ambientes de pruebas y producción independientes, para asegurar la correcta funcionalidad de los sistemas de información.
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/contratacion/procesos-contratacuales>
- f  Ninguna de las anteriores
- g  - No tiene conocimiento.

**115. Con respecto a la arquitectura de sistemas de información, la entidad:**

- a  Elaboró el catálogo de sistemas de información
- b  Definó los diagramas de interacción e interoperabilidad de sus sistemas de información
- c  Documentó las arquitecturas de solución de sus sistemas de información
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.
- e  Ninguna de las anteriores

**117. La entidad posee mecanismos para asegurar la trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información:**

- a  Incipientemente (Políticas y parametrización en menos del 50% de sus sistemas de información)
- b  Parcialmente (Políticas y parametrización entre el 50 y 90% de sus sistemas de información)
- c  Totalmente (Políticas y Parametrización en más del 90% de Sistemas de Información)
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : [www.empitalito.gov.co](http://www.empitalito.gov.co)

**118. Con respecto a la arquitectura de servicios tecnológicos (arquitectura de infraestructura tecnológica) de la entidad:**

- a  No posee una arquitectura de servicios tecnológicos
- b  Está documentada pero no actualizada
- c  Está documentada y actualizada y tiene la evidencia:

**119. ¿La entidad ha aplicado metodologías de evaluación de alternativas de solución y/o tendencias tecnológicas para la adquisición de servicios y/o soluciones de IT?**

- a  Nunca
- b  Algunas veces, y cuenta con las evidencias:
- c  Siempre, y cuenta con las evidencias:

**120. ¿La entidad tiene implementado un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos?**

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:

**121. Con relación a los procesos de operación y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, la entidad:**

- a  Implementó procesos de mantenimiento preventivo
- b  Implementó procesos de mantenimiento correctivo
- c  Implementó una mesa de servicios para el soporte y atención de incidentes y problemas de los servicios tecnológicos
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/contratacion/procesos-contratacuales>
- e  Ninguna de las anteriores

**122. Con respecto a la gestión y control de la calidad y seguridad de los servicios tecnológicos, la entidad:**

- a  Definó controles de calidad para los servicios tecnológicos
- b  Definó controles de seguridad para los servicios tecnológicos
- c  Implementó controles de calidad para los servicios tecnológicos
- d  Implementó controles de seguridad para los servicios tecnológicos
- e  Definó indicadores para el seguimiento de la efectividad de los controles de calidad de los servicios tecnológicos.

f  Definió indicadores para el seguimiento de la efectividad de los controles de seguridad de los servicios tecnológicos

g  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/controlacion/procesos-contractuales>

h  Ninguna de las anteriores

**123. Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la tecnología de Gobierno en línea:**

a  Diagnóstico del uso y apropiación de TI en la entidad

b  Caracterización de los grupos de interés internos y externos

c  Implementación de estrategias de gestión del cambio para los proyectos de TI

d  Definición de indicadores para la medición del impacto del uso y apropiación de TI en la entidad

e  Capacitación para todos los grupos de interés con relación a los temas de TI

f  Divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI

g  Formulación de un plan de capacitación, sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitigan los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios

h  Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de sitio Web o Intranet

i  Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de eventos especiales relacionados con seguridad

j  Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios físicos (Volantes, carteleras, etc...)

k  Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios digitales (e-learning, correo, páginas, etc...)

l  Formulación del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información

m  Ejecución del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información, sin tener en cuenta la caracterización de grupos locales (Usuarios, Directivos, Técnicos y Terceros)

n  Ejecución del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información, con base en la caracterización de grupos locales (Usuarios, Directivos, Técnicos y Terceros)

o  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/controlacion/procesos-contractuales>

p  Ninguna de las anteriores

**124. La entidad incorpora soluciones tecnológicas para la gestión de documentos con base en:**

a  El análisis de los procesos de la entidad

b  La reducción del uso del papel

c  El programa de gestión documental de la entidad

d  Criterios de seguridad, disponibilidad y conservación de los documentos

e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno/informe-de-austeridad-del-gasto>

f  Ninguna de las anteriores

**125. ¿La entidad previó a la automatización de procesos y/o procedimientos, hace revisión desde la perspectiva funcional?**

a  No

b  Sí, y cuenta con las evidencias : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno/informe>

**126. En lo corrido del año la entidad realizó automatización de:**

a  Procesos

b  Procedimientos

c  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/entidad-administrativa/informe-de-pp-a>

d  Ninguna de las anteriores

**127. Señale:**

a  Número de objetivos que definió la entidad en el Plan Estratégico de TI

b  Número de los objetivos definidos en el Plan Estratégico de TI que fueron alcanzados

- c  Número de servicios de información dispuestos en la plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano:
- d  Número total de servicios de información a entidades externas relacionados e identificados en el catálogo de servicios de información de la entidad: : 4
- e  Número de sistemas de información que incorporan mecanismos de auditoría y trazabilidad:
- f  Número total de sistemas de información que posee la entidad: : 7
- g  Número de mantenimientos preventivos realizados a los servicios tecnológicos: : 25
- h  Número de mantenimientos preventivos establecidos en el plan de mantenimiento de servicios tecnológicos: : 47
- i  Número de proyectos de TI a los cuales se les ha realizado una estrategia de uso y apropiación:
- j  Número de proyectos de TI ejecutados durante el año corrido

**128.** ¿La entidad ha desarrollado capacidades de gestión de TI que generen mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo)?

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:

**2. 3. 4. Sección D4**

**129.** ¿Cuál de las siguientes acciones ya ha realizado la entidad?

- a  Se ha generado un documento de diagnóstico, donde se identifica de manera clara el estado actual de la entidad en la implementación de Seguridad y Privacidad de la Información
- b  La entidad ha determinado el estado actual de la infraestructura tecnológica para desarrollar el plan de transición del protocolo IPv4 a IPv6
- c  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- d  Ninguna de las anteriores

**130.** En lo que respecta a la política de seguridad y privacidad de la información de la entidad:

- a  No se cuenta con una política de seguridad
- b  Está establecida
- c  Se encuentra alineada con los objetivos estratégicos de la entidad
- d  Define los objetivos y de alcance a todos los procesos de la entidad
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**131.** El documento o manual con las políticas de seguridad y privacidad de la información de la entidad, se encuentra:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 129 - Está establecida o 130 - Se encuentra alineada con los objetivos estratégicos de la entidad o 130 - Define los objetivos y de alcance a todos los procesos de la entidad.)*

- a  No hay documento o manual
- b  En construcción
- c  En revisión
- d  En aprobación
- e  Revisado, aprobado y divulgado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o el que haga sus veces
- f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**132.** ¿La entidad cuenta con un acto administrativo a través del cual se crean o modifican las funciones del comité de gestión y desempeño institucional o el que haga sus veces, donde se incluyan los temas de seguridad y privacidad de la información?

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:

**133.** Con respecto a la metodología de gestión de activos de información de la entidad:

- a  No hay metodología de gestión de activos
- b  Está en construcción
- c  Está en revisión y aprobación
- d  Está revisada, aprobada y divulgada y cuenta con la evidencia:

**134.** ¿La entidad cuenta con un inventario de activos de información acorde a la metodología planteada?

- a  No
- b  Está en desarrollo y cuenta con las evidencias;
- c  Sí, y cuenta con las evidencias;

**135. La entidad cuenta con:**

- a  Un avance del documento con la metodología para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información
- b  Una metodología formalizada para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información
- c  Un avance del plan de tratamiento del riesgo
- d  El plan de tratamiento del riesgo establecido
- e  La declaración de aplicabilidad en desarrollo
- f  Una declaración de aplicabilidad definida
- g  Ingrese la LRL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- h  Ninguna de las anteriores

**136. ¿La entidad realiza la identificación, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad y privacidad de la información conforme a la metodología planteada por la entidad?**

- a  No
- b  En desarrollo (en proceso), y cuenta con las evidencias;
- c  Sí, y cuenta con las evidencias;

**137. El documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6 de la entidad se encuentra:**

- a  No hay documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6
- b  En construcción
- c  En revisión
- d  En aprobación
- e  Revisado, aprobado y divulgado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o el que haga sus veces
- f  Ingrese la LRL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- g  - No tiene conocimiento.

**138. Seleccione las fortalezas que la entidad ha mostrado frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):**

- a  Asignación de presupuesto para la implementación del SGSI
- b  Asignación de recurso humano altamente capacitado
- c  Identificación de los controles adecuados
- d  Definición de la implementación de las actividades o fases del SGSI
- e  Compromiso por parte del equipo directivo y coordinadores en el apoyo activo al MSPI, mostrando su importancia para la entidad
- f  Otra. ¿Cuál?
- g  Ingrese la LRL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- h  Ninguna de las anteriores

**139. Respecto al plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, indique las acciones realizadas por la entidad:**

- a  Está construyendo el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos
- b  Generó y aprobó el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos
- c  Está construyendo los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información
- d  Generó y aprobó los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información
- e  Está definiendo los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la implementación del MSPI es eficiente, eficaz y efectiva
- f  Definió y aprobó los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la implementación del MSPI es eficiente, eficaz y efectiva
- g  Ingrese la LRL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/contratacion/procesos-contrataciones>

h)  Ninguna de las anteriores

**340.** Respecto a la implementación de acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información, la entidad:

- a)  Determina las posibles acciones correctivas derivadas de los hallazgos o debilidades identificadas en la evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad
- b)  Implementa las acciones correctivas y los planes de mejora de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad
- c)  Determina si las acciones correctivas aplicadas son las adecuadas para gestionar los hallazgos y debilidades identificadas en seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad
- d)  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: :  
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/informe-de-gestion>
- e)  Ninguna de las anteriores

**341.** ¿La entidad cuenta con un proceso de identificación de infraestructura crítica, lo aplica y comunica los resultados a las partes interesadas?

- a)  No
- b)  SI y cuenta con las evidencias:

**342.** ¿Cuánto tiempo en promedio demora la entidad en corregir una vulnerabilidad una vez reportada por el CDLCBOMIT?

- a)  La entidad no ha tenido reporte de ColCert.
- b)  Minutos
- c)  Horas
- d)  Días
- e)  Semanas

**343.** ¿La entidad intercambia información de incidentes de seguridad con la entidad cabeza de sector o de ser necesario con el Colcert?

- a)  La entidad no ha identificado incidentes
- b)  No
- c)  SI y cuenta con las evidencias:

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

#### 3. 1. Sección E

##### 3. 1. 1. Sección E1

**344.** Los indicadores utilizados por la entidad para hacer seguimiento y evaluación de su gestión:

- a)  Cuentan con una ficha técnica que especifique sus características
- b)  Son estimados con la periodicidad establecida
- c)  Pueden ser consultados de manera oportuna por los servidores de la entidad
- d)  Son insumos para la toma de decisiones
- e)  Permiten identificar las desviaciones en las metas e implementar acciones para asegurar el logro de los resultados
- f)  Son revisados y mejorados continuamente
- g)  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: :  
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/indicadores-de-gestion>

**345.** El área o responsable de consolidar y analizar los resultados de los indicadores de la gestión institucional de la entidad:

- a)  No tiene área o responsable para consolidar y analizar los indicadores
- b)  Presenta al equipo directivo informes periódicos
- c)  Genera alertas oportunas al equipo directivo para la toma de decisiones
- d)  Hace recomendaciones al equipo directivo
- e)  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: :  
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/indicadores-de-gestion>

**346.** A partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional, el equipo directivo:

- a)  El equipo directivo no hace seguimiento a los indicadores de gestión institucional

- a  Evalúa la calidad de la planeación
- c  Identifica puntos fuertes y puntos de mejora
- d  Define acciones de intervención para asegurar los resultados
- e  Ajusta los procesos que intervienen en el logro de los resultados
- f  Reorganiza equipos de trabajo para asegurar los resultados
- g  Otro, ¿Cuál?
- h  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/indicadores-de-gestion>

**147.** ¿Las indicaciones de ejecución presupuestal son consistentes con el cumplimiento de los resultados de la entidad?

- a  No
- b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/indicadores-de-gestion>
- c  Sí, y cuenta con las evidencias:

### 3. 1. 2. Sección E2

**148.** ¿Los grupos de valor perciben que sus necesidades y problemas fueron resueltos por la entidad?

- a  No se realizó esta evaluación
- b  No
- c  Sí, y cuenta con las evidencias:

**149.** ¿La entidad logró los resultados definidos en su planeación?

- a  No se realizó evaluación de los resultados institucionales
- b  No
- c  Parcialmente, y cuenta con las evidencias:
- d  Sí, y cuenta con las evidencias:

**150.** ¿Los resultados de la entidad se alcanzaron a través del uso responsable de los bienes públicos?

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/indicadores-de-gestion>

**151.** ¿Las alianzas estratégicas implementadas por la entidad contribuyeron al logro de los resultados?

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 21 - 21, y cuenta con las evidencias: 0 21 - Parcialmente, y cuenta con las evidencias: )*

- a  Las alianzas no se relacionaron con el logro de los resultados
- b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/indicadores-de-gestion>
- c  Sí, y cuenta con las evidencias:

## 4. TALENTO HUMANO

### 4. 1. Sección F

#### 4. 1. 1. Sección F1

**152.** Para la planeación del talento humano, la entidad tiene en cuenta:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( E27 - Grupo D O E27 - Grupo R )*

- a  La información estratégica y básica de la entidad
- b  La normatividad aplicable a la gestión del talento humano
- c  Los actos administrativos de creación o modificación de planta de personal
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- e  Ninguna de las anteriores

**153.** ¿El plan estratégico de talento humano se construye a partir de las metas y objetivos de la entidad?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 227 - Grupo D O 227 - Grupo R )

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

**154.** El plan estratégico de talento humano de la entidad incluye los siguientes temas:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 227 - Grupo D O 227 - Grupo R )

- a  Capacitación
- b  Bienestar
- c  Incentivos
- d  Vacantes
- e  Seguridad y salud en el trabajo
- f  Evaluación de desempeño
- g  Inducción y reintegración
- h  Clima organizacional
- i  Actualización de la información en el SIGEP
- j  Estrategias para la vinculación de integrantes de grupos étnicos
- k  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- l  Ninguno de los anteriores

**155.** La entidad cuenta con la caracterización de todos sus servidores y está en capacidad de generar reportes de forma inmediata sobre:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 227 - Grupo D O 227 - Grupo R )

|  | No                    | Parcialmente, y cuenta con las evidencias: | Si, y cuenta con las evidencias: |
|--|-----------------------|--|----------------------------------|
| Características demográficas (edad, género, estado, experiencia laboral, personas sindicalizadas, idiomas, etnia, discapacidad, orientación sexual)              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                      | <input type="radio"/>            |
| Características de la planta de personal (vacantes definitivas, vacantes temporales, tiempo de provisión de vacantes, perfiles de empleos, funciones de empleos) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                      | <input type="radio"/>            |

**156.** Indique el número total de cargos de Gerencia Pública en su entidad a la fecha:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 227 - Grupo D O 227 - Grupo R )

**157.** Con respecto a los cargos de Gerencia Pública con que cuenta la entidad a la fecha, indique:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 227 - Grupo D O 227 - Grupo R )

- a  Número total de acuerdos de gestión que se formalizaron:

- b  Número total de acuerdos de gestión que se evaluarán:

**181.** Para llevar a cabo la selección de un gerente público de la entidad:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 187 - Grupo D O 187 - Grupo R )

- a  Se verifica que los candidatos cumplan a cabalidad con los requisitos del cargo
- b  Se aplican las pruebas necesarias para garantizar la selección del mejor candidato
- c  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- d  Ninguna de las anteriores

**181.** ¿En la entidad se han generado oportunidades para que los servidores de carrera puedan acceder a ocupar empleos de gerencia pública en encargo o comisión?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 187 - Grupo D O 187 - Grupo R )

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

**182.** Indique el número de servidores públicos pertenecientes a grupos étnicos con que cuenta la entidad a la fecha:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 187 - Grupo D O 187 - Grupo R )

- a  Asesor:
- b  Profesional:
- c  Técnico:
- d  Asistencial:

**4. 1. 2. Sección F2**

**183.** Si la entidad se rige por las normas de carrera administrativa, indique el número total de cargos por nivel jerárquico con que cuenta la entidad en la planta de personal a la fecha:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 187 - Grupo D O 187 - Grupo R )

- a  Asesor:
- b  Profesional:
- c  Técnico:
- d  Asistencial:

**184.** Si la entidad se rige por las normas de carrera administrativa, indique el número de vacantes definitivas de empleos de carrera administrativa por nivel jerárquico a la fecha:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 187 - Grupo D O 187 - Grupo R )

- a  Asesor:
- b  Profesional:
- c  Técnico:
- d  Asistencial:

**185.** Si la entidad se rige por las normas de carrera administrativa, indique el número de servidores públicos que se encuentran nombrados en provisionalidad por nivel jerárquico a la fecha:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 187 - Grupo D O 187 - Grupo R )

- a  Asesor:
- b  Profesional:
- c  Técnico:
- d  Asistencial:

**186.** Si la entidad se rige por las normas de carrera administrativa, indique el número de servidores públicos que se encuentran nombrados en encargo en vacante definitiva de cargo de carrera por nivel jerárquico a la fecha:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 187 - Grupo D O 187 - Grupo R )

- a  Asesor:
- b  Profesional:
- c  Técnico:



- d  Asistencial;

**167.** Si la entidad se rige por las normas de carrera administrativa, reporte el número total de cargos sin proveer por nivel jerárquico a la fecha:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 167 - Grupo 0 0 167 - Grupo R )

- a  Asesor;  
b  Profesional;  
c  Técnico;  
d  Asistencial;

**168.** Los requisitos exigidos para ocupar un cargo en la entidad:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 167 - Grupo 0 0 167 - Grupo R )

|  | No                    | Parcialmente, y cuenta con las evidencias: | Si, y cuenta con las evidencias: |
|--|-----------------------|--|----------------------------------|
| Consideran los aspectos claves para su buen desempeño:               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                      | <input type="radio"/>            |
| Permiten seleccionar el personal idóneo acorde con sus competencias: | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                      | <input type="radio"/>            |

**171.** El tiempo promedio de cubrimiento de vacantes definitivas y temporales en la entidad es:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 167 - Grupo 0 0 167 - Grupo R )

- a  Menos de 15 días calendario  
b  De 15 a 30 días calendario  
c  De 30 a 60 días calendario  
d  Mayor de 60 días calendario  
e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**172.** La inducción para servidores nuevos en la entidad se realiza:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 167 - Grupo 0 0 167 - Grupo R )

- a  No se realiza inducción a servidores nuevos  
b  Antes de 1 mes contado a partir de la posesión  
c  Antes de 2 meses contados a partir de la posesión  
d  Antes de 4 meses contados a partir de la posesión  
e  Después de 4 meses contados a partir de la posesión  
f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**173.** ¿Al menos el 10% de los nuevos empleos del nivel profesional que se han creado desde mayo de 2016 en la planta de personal de la entidad no exigen como requisito experiencia profesional?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 167 - Grupo 0 0 167 - Grupo R )

- a  No, porque no se han creado nuevos cargos en la planta de personal  
b  No  
c  Si, y cuenta con las evidencias;  
d  - No tiene conocimiento.

#### 4. 1. 3. Sección F3

**174.** ¿Los recursos invertidos en capacitación se asignan con base en las necesidades de capacitación priorizadas? (para las entidades a las que aplica la Ley 909, adicionalmente si se tiene en cuenta las deudas en el FNC -Plan Institucional de Capacitación)

Este pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 117 - Grupo 0 © 117 - Grupo R )

- a  No, porque no se ha hecho un diagnóstico de necesidades de capacitación
- b  No, porque no se priorizaron las necesidades identificadas
- c  No, porque no se cuenta con recursos para capacitación y cuenta con las evidencias:
- d  Sí, y cuenta con las evidencias:

**175.** La reintroducción para los servidores de la entidad se realiza:

Este pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 117 - Grupo 0 © 117 - Grupo R )

- a  No se realiza reintroducción a los servidores
- b  Cada año
- c  Cada 2 años
- d  Con periodicidad superior a 2 años
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**176.** ¿La entidad ha implementado mejoras con base en los resultados de las mediciones de clima organizacional?

Este pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 117 - Grupo 0 © 117 - Grupo R )

- a  No se realizan mediciones del clima organizacional
- b  No se han implementado mejoras
- c  Sí, y cuenta con las evidencias:

**177.** ¿Los resultados de la evaluación de desempeño laboral y de los Acuerdos de Gestión (o evaluación de desempeño de los gerentes) son coherentes con el cumplimiento de las metas de la entidad?

Este pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 117 - Grupo 0 © 117 - Grupo R )

- a  No se realiza esta medición
- b  No
- c  Parcialmente, y cuenta con las evidencias:
- d  Sí, y cuenta con las evidencias:
- e  - No tiene conocimiento.

**178.** ¿La entidad implementa estrategias para socializar y apropiar el Código de Integridad?

Este pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 116 - 01 )

- a  No
- b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias:
- c  Sí, y cuenta con las evidencias:
- d  - No tiene conocimiento.

**179.** La entidad mejora la implementación del Código de Integridad a partir de:

Este pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 116 - 01 )

- a  El análisis de la apropiación del Código por parte de los servidores
- b  Las recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores
- c  Otra. ¿Cuál?
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- e  Ninguna de las anteriores
- f  - No tiene conocimiento.

**180.** Con respecto a la implementación de los siguientes programas o estrategias en la entidad, indique:

Este pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 117 - Grupo 0 © 117 - Grupo R )

- a  ¿Cuántos servidores se han vinculado bajo el programa de Estado Joven?
- b  ¿Cuántos servidores se han beneficiado del programa "Somos?"
- c  ¿Cuántos servidores han participado del programa de Bilingüismo?
- d  ¿Cuántos servidores se han beneficiado de la estrategia de horarios flexibles?



- a  ¿Cuántos servidores se han beneficiado de la estrategia de trabajo?
- f  - No tiene conocimiento.

**181.** Con respecto a los servidores que se retiran, la entidad:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 187 - Grupo D O 187 - Grupo R )

- a  Identifica y documenta las razones por las cuales se retiran.
- b  Analiza las causas de retiro y las utiliza para mejorar su gestión del talento humano.
- c  Brinda apoyo emocional a las personas que se retiran (por pensión, reestructuración o finalización del nombramiento en provisionalidad) para afrontar el cambio.
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.
- e  Ninguna de las anteriores.

**182.** Los mecanismos que implementa la entidad para transferir el conocimiento de los servidores que se retiran a quienes continúan vinculados:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 187 - Grupo D O 187 - Grupo R )

- a  No existen mecanismos para transferir el conocimiento.
- b  Son suficientes y adecuados.
- c  Garantizan que quien ejecute una actividad conoce su propósito y contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.

## 5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

### 5. 1. Sección G

#### 5. 1. 1. Sección G1

**183.** El conocimiento adquirido por los servidores de la entidad a través del ejercicio de sus funciones es:

- a  Identificado
- b  Analizado
- c  Clasificado
- d  Documentado
- e  Difundido
- f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.
- g  Ninguna de las anteriores
- h  - No tiene conocimiento.

**184.** La entidad registra la información de las actividades de sus procesos a través de:

- a  Medios físicos (papel)
- b  Hojas de cálculo o archivos digitales que reposan en los computadores de cada persona.
- c  Hojas de cálculo o archivos digitales que reposan en servidores internos de la entidad.
- d  Bases de datos y sistemas de información a modo de página web.
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.
- f  Ninguna de las anteriores.

**185.** El equipo de análisis de datos de la entidad está compuesto por:

- a  No cuenta con un equipo para el análisis de datos.
- b  Ingenieros
- c  Matemáticos
- d  Estadísticos
- e  Científicos de datos
- f  Economistas (econometristas)

- a  Expertos en el quehacer de la entidad
- b  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas
- c  - No tiene conocimiento.

**180.** La información generada por el equipo de análisis de datos le ha permitido a la entidad:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 182 - Ingeniero ó 182 - Matemático ó 182 - Estadístico ó 182 - Científico de datos ó 182 - Economista (econometrista) ó 182 - Experto en el quehacer de la entidad )

- a  La información generada por el equipo de datos no ha sido útil para la entidad
- b  Tomar decisiones estratégicas soportadas en información estadísticamente significativa
- c  Tomar decisiones estratégicas soportadas en información oportuna
- d  Generar propuestas innovadoras orientadas a mejorar la gestión institucional.
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.

## 6. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 6. 1. Sección H

#### 6. 1. 1. Sección H1

**187.** La comunicación de la entidad se caracteriza por permitir el flujo de información en doble vía entre:

- a  La entidad con otras entidades
- b  La entidad con la academia
- c  La entidad con organismos de control
- d  La entidad con medios de comunicación
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.: <http://www.empitalito.gov.co/ho/can>

**188.** Con respecto a la Política de Gestión Documental de la entidad:

- a  No tiene Política de Gestión Documental
- b  Ha sido aprobada y debidamente implementada
- c  Ha facilitado la planificación, procesamiento, manejo y organización de los documentos desde su origen hasta su destino final
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/unidad-administrativa/informe-de-pgr-4>

**189.** ¿Los temas de Gestión Documental fueron tratados en el Comité Institucional de Gestión y Desarrollo o Comité Interno de Archivo, según el caso?

- a  No
- b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias
- c  SI, y cuenta con las evidencias.: si en comité de Gerencia y archivo, en implemento sistema de Gestión documental ORFEO año 2016

**190.** La entidad utilizó el diagnóstico de gestión documental para:

- a  No cuenta con el diagnóstico de gestión documental
- b  Elaborar el Plan Institucional de Archivos -PIAR
- c  Elaborar el Plan Estratégico de la entidad
- d  Elaborar el Plan de Acción Anual
- e  Elaborar el Programa de Gestión Documental
- f  Hacer auditoría de la gestión documental
- g  Diseñar estudios previos y adelantar procesos contractuales
- h  Solo se elaboró el documento sin utilizarlo para otro fin
- i  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/plan-de-accion>

**191.** Frente al proceso de planeación de la función archivística, la entidad:

- a  No tiene actividades planeadas
- b  Elaboró y aprobó en instancias del Comité Institucional de Gestión y Desempeño o Comité Interno de Archivo, el Plan Institucional de Archivos - PINAR
- c  Tiene actividades de gestión documental incluídas en la planeación estratégica
- d  Tiene proyectos sobre gestión documental inscritos o en desarrollo
- e  Ingreso la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**192. Frente al Programa de Gestión Documental - PGD, ¿qué acciones ha realizado la entidad?**

- a  No tiene PGD
- b  Lo elaboró
- c  Lo elaboró y aprobó por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o Comité Interno de Archivo
- d  Lo elaboró, lo aprobó y lo implementó
- e  Lo elaboró, lo aprobó, lo implementó y publicó en el sitio web de su entidad en la sección de Transparencia
- f  Ingreso la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/agencia/informe-de-gestion>

**193. Frente a la Tabla de Retención Documental - TRD, la entidad:**

- a  No tiene TRD
- b  La elaboró
- c  La elaboró y aprobó por Comité Institucional de Gestión y Desempeño o Comité Interno de Archivo
- d  La elaboró, la aprobó y tramitó el proceso de convalidación
- e  La elaboró, la aprobó, tramitó el proceso de convalidación y la implementó
- f  La elaboró, la aprobó, tramitó el proceso de convalidación, la implementó y publicó en el sitio web de su entidad en la sección de Transparencia
- g  Ingreso la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/programas/areas/archivo>

**6. 1. 2. Sección H2**

**194. Frente a la producción de documentos (recepción y generación) la entidad:**

- a  No tiene ninguna clase de normalización del proceso de producción documental
- b  Tiene normalizados las formas y formatos para elaborar documentos
- c  Genera y controla un consecutivo único para cada tipo de acto administrativo
- d  Tiene un control unificado del registro y radicación de documentos recibidos y tramitados
- e  Ingreso la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/institucional/tecolinas>

**195. La entidad tiene fondos Documentales Acumulados - FUA:**

- a  Si
- b  No

**196. ¿Qué acciones ha realizado la entidad para organizar el Fondo Documental Acumulado?**

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 195 - Si )

- a  No se ha realizado acción alguna
- b  Inventario en su estado natural del fondo documental acumulado
- c  Elaboró las Tablas de Valoración Documental - TVD
- d  Aprobó TVD
- e  Tramitó el proceso de convalidación de la TVD
- f  Publicó TVD en página web
- g  Implementó TVD
- h  Ingreso la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**197. Frente al Cuadro de Clasificación Documental CDU, la entidad:**

- a  No cuenta con Cuadro de Clasificación Documental
- b  Lo elaboró
- c  Lo elaboró y publicó en página web
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**296.** La tabla de Intención Documental:

- a  No está actualizada y refleja una estructura que no está vigente
- b  Refleja la estructura orgánica vigente de la entidad y tiene la evidencia: <http://www.empitalito.gov.co/institucional/estructura>

**297.** La entidad tiene inventariada la documentación de sus archivos de gestión en el Formato Único de Inventario Documental - FUID:

- a  No tiene inventario
- b  En menos del 30%
- c  Entre el 30% y 50%
- d  Entre el 60% y 80%
- e  Más del 80%
- f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co>

**6. 1. 3. Sección H2**

**280.** La entidad tiene inventariada la documentación de su archivo central en el Formato Único de Inventario Documental - FUID:

- a  No tiene inventario
- b  En menos del 30%
- c  Entre el 30% y 50%
- d  Entre el 60% y 80%
- e  Más del 80%
- f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/institucional>

**281.** ¿En lo curso del año, la entidad realizó transferencias de documentos de los archivos de gestión al archivo central?

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias: si se realizaron mejoras en la infraestructura de archivo para garantizar más capacidad con el contrato número

**282.** ¿Cuál criterio aplicó para la transferencia de los archivos de gestión al central?:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 281 - Sí), y cuenta con las evidencias: )

- a  Ningún criterio, solo se trasladaron los archivos
- b  Espacio insuficiente y se entregó inventariado los archivos
- c  Aplicación de TRD
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/contratacion/proceso-contratacion>

**283.** Por ser los archivos de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario considerados de conservación permanente, ¿la entidad los ha identificado en los instrumentos archivísticos respectivos para evitar su eliminación?

- a  No
- b  Sí, y cuenta con las evidencias:
- c  - No tiene conocimiento.

**284.** ¿Cuál es el criterio utilizado para la disposición final de documentos? (Conservación total, Selección, Aplicación de microfilmación o digitalización o eliminación)

- a  No tiene establecido criterios específicos
- b  No se realiza disposición final de documentos
- c  Aplica la TRD o TVD
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**285.** Frente al documento Sistema Integrado de Conservación - SIC, la entidad:

- a  No tiene SIC
- b  Lo elaboró
- c  Lo elaboró y aprobó
- d  Lo elaboró, lo aprobó y lo implementó
- e  Lo elaboró, lo aprobó, lo implementó y lo publicó en su sitio web oficial, en la sección de "Transparencia y acceso a información pública"
- f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**206.** Frente a la conservación documental de los soportes físicos, la entidad durante lo corrido del año:

- a  No ha realizado actividades de conservación
- b  Ha realizado capacitación y sensibilización en referencia a la conservación documental
- c  Ha realizado mantenimiento a los sistemas de almacenamiento e instalaciones físicas (reparación localiva, limpieza)
- d  Ha realizado saneamiento ambiental de áreas de archivo (fumigación, desinfección, desinsectación, desensatección)
- e  Ha realizado monitoreo y control (con equipos de medición) de condiciones ambientales
- f  Ha realizado almacenamiento y reemplazamiento en unidades adecuadas (cajas, carpetas, estantería)
- g  Ha realizado actividades de prevención de emergencias y atención de desastros en archivos
- h  Elaboró el programa de conservación preventiva
- i  Elaboró el Plan de Conservación Documental e incluyó el Programa de Conservación Preventiva
- j  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: :  
<http://www.empitalito.gov.co/institucional/>

**207.** Frente a la preservación digital a largo plazo de documentos digitales y/o electrónicos de archivo, la entidad:

- a  No ha realizado actividades de preservación
- b  Ha identificado los documentos electrónicos que genera la entidad y que son susceptibles de preservar a largo plazo
- c  Ha definido estrategias de preservación digital (migración, conversión, refreshing) para garantizar que la información que produce esté disponible a lo largo del tiempo.
- d  Ha ejecutado y documentado estrategias de preservación digital (migración, conversión, refreshing) para garantizar que la información que produce, esté disponible a lo largo del tiempo.
- e  Elaboró el Plan de Preservación Digital
- f  Elaboró e implementó el Plan de Preservación Digital
- g  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: :  
<http://www.empitalito.gov.co/institucional/>

**6. 1. 4. Sección H4**

**208.** ¿La entidad clasifica la información y establece categorías y restricciones de acceso a los documentos electrónicos?

- a  No
- b  SI, y cuenta con las evidencias: : si el sistema ORFEO genera de forma automática los serials del los documentos de ingreso, salida e internos, los clasifica según el documento y la restricción de documentos depende del área y se clasifica a nivel jerárquico

**209.** ¿El sistema de gestión de documentos electrónicos tiene parametrizado las tablas de control de acceso?

- a  No
- b  SI, y cuenta con las evidencias: : sistema implementado ORFEO cuenta con los controles y seguimiento de documentos

**210.** ¿La entidad en su sistema de gestión de documentos electrónicos implementó los requisitos de integridad, autenticidad, mantenibilidad, disponibilidad, preservación y metadatos de los documentos electrónicos de archivo?

- a  No
- b  SI, y cuenta con las evidencias:
- c  - No tiene conocimiento.

**211.** ¿La entidad crea espejantes electrónicos de archivo abarcando los series documentales y los cuadros de clasificación documental adoptados por la misma entidad?

- a  No
- b  SI, y cuenta con las evidencias: : si el sistema ORFEO genera de forma automática los serials del los documentos de ingreso, salida e internos

- c  - No tiene conocimiento.
- 212.** ¿La entidad toma mecanismos o controles técnicos en sus Sistemas de Información para restringir el acceso a los documentos en entorno electrónico?
- a  No
  - b  Sí, y cuenta con las evidencias.
- 213.** ¿Qué acciones ha realizado para alinear la gestión documental de la entidad con la política de gestión ambiental?
- a  No ha realizado acciones
  - b  Manejo de residuos de procesos de la gestión documental
  - c  Implementación de la política de reducción del uso del papel
  - d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno/informe-de-austeridad-del-gasto>
- 214.** ¿El archivo de la entidad pone a disposición de sus usuarios (internos y externos) la documentación que administra?
- a  No
  - b  Sí, y cuenta con las evidencias.
- 215.** ¿La gestión documental se encuentra alineada con las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la entidad?
- a  No
  - b  Sí, y cuenta con las evidencias.

## 7. CONTROL INTERNO

### 7. 1. Sección I

#### 7. 1. 1. Sección II

- 216.** El mecanismo de la entidad para gestionar el incumplimiento de las normas de conducta ética por parte de los servidores:
- Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 226 - No )
- a  No hay un mecanismo para gestionar el incumplimiento de las normas de conducta ética.
  - b  Está documentado.
  - c  Tiene un responsable o área encargada.
  - d  Permite dar tratamiento oportuno al incumplimiento.
  - e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.
- 217.** Frente a la estrategia implementada por la entidad para promover la integridad en el actuar de sus servidores, la auditoría interna verifica:
- a  El cumplimiento de las actividades programadas
  - b  Si la estrategia alcanzó a todos los servidores (cobertura)
  - c  Disminución del número de procesos disciplinarios después de la aplicación
  - d  Reducción de PQRSO relacionadas con la conducta de los servidores
  - e  Disminución de los conflictos entre servidores
  - f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>
  - g  Ninguna de las anteriores
- 218.** El Sistema de Control Interno se mejora a partir de:
- a  La autoevaluación que realizan los gerentes públicos (gerentes operativos) o los líderes de los procesos, programas o proyectos (Primera línea de defensa)
  - b  El seguimiento y monitoreo efectuado por: oficinas de planeación, comités de riesgo, los supervisores o coordinadores de otros sistemas que existan en la entidad (Segunda línea de defensa)
  - c  Los informes de los seguimientos y auditorías efectuadas por la oficina de control interno (Tercera línea de defensa)
  - d  Resultados de auditorías externas
  - e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>

f  Ninguna de las anteriores

**219.** La información generada por la Auditoría interna le permite al equipo directivo:

- a  Tomar decisiones basadas en evidencia
- b  Mejorar sus procesos
- c  Actualizar los riesgos
- d  Identificar, implementar y hacer seguimiento a los controles
- e  Optimizar el uso de los recursos de la entidad
- f  Garantizar el cumplimiento normativo frente a temas de auditados
- g  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>
- h  Ninguna de las anteriores

**220.** La auditoría interna evalúa y proporciona información sobre la eficiencia y eficacia de políticas y procesos tales como:

- a  Políticas de recursos humanos
- b  Prácticas de reclutamiento
- c  Programas de formación y desarrollo
- d  Gestión de rendimiento (o evaluación del desempeño)
- e  Planes de bienestar o incentivos
- f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>
- g  Ninguna de las anteriores

## 7. 1. 2. Sección I2

**221.** A partir de la política de administración del riesgo, los gerentes públicos y los líderes de los procesos:

*Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( 20 - Objeto de la política 0 20 - Alcance de la política 0 20 - Nivel de aceptación de riesgo 0 20 - Periodicidad y responsables del seguimiento de los riesgos 0 20 - Límites de responsabilidad y autoridad para el manejo de los riesgos 0 20 - Análisis del contexto interno y externo de la entidad )*

- a  Identifican los factores de riesgo de sus procesos o proyectos a cargo
- b  Identifican los riesgos claves que afectan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad
- c  Identifican los procesos susceptibles de posibles actos de corrupción
- d  Definen responsables para el seguimiento y monitoreo de los riesgos
- e  Determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, sus consecuencias e impactos (riesgo inherente)
- f  Evalúan la efectividad de los controles
- g  Determinan la probabilidad e impacto de los riesgos con base en la evaluación de los controles (riesgo residual)
- h  Establecen las acciones para mejorar los controles existentes o crear nuevos controles
- i  Realizan el seguimiento al mapa de riesgos con la periodicidad definida
- j  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.
- k  Ninguna de las anteriores

**222.** Los responsables designados para el seguimiento y monitoreo de los riesgos de la entidad:

- a  No hay responsables designados para el seguimiento y monitoreo de los riesgos
- b  Verifican la ejecución de los controles tal y como fueron diseñados
- c  Verifican si la implementación de los controles evita la materialización de riesgos
- d  Proponen acciones preventivas
- e  Documentan las acciones de seguimiento y monitoreo del riesgo
- f  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas.
- g  Ninguna de las anteriores

**223.** ¿La oficina de planeación o quien haga sus veces, concilia y realiza seguimiento a los mapas de riesgo establecidos por los gerentes públicos y los líderes de los procesos?

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

**224.** ¿Los supervisores e interventores realizan seguimiento a los riesgos de los contratos e informan las alertas a que haya lugar?

- a  No
- b  Parcialmente, y cuenta con las evidencias: : se realiza de forma periódica pero no está el proceso documentado solo con los registros contractuales pero lo falta
- c  Si, y cuenta con las evidencias;

**225.** La auditoría interna define un plan anual de auditoría a partir de:

- a  Análisis del nivel de riesgo de los procesos o proyectos
- b  Solicitudes del equipo directivo
- c  La planeación estratégica de la entidad
- d  Resultados de auditorías previas
- e  Revisión de las PGRSD
- f  Evaluación de la satisfacción de los grupos de valor
- g  Ingreso la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>
- h  Ninguna de las anteriores

**226.** En la corrala del año, cuántos riesgos se han materializado en la entidad:

- a  Judiciales
- b  Contractuales
- c  Financieras
- d  Administrativos
- e  De seguridad y privacidad de la información
- f  Legales o de cumplimiento
- g  De imagen o confianza
- h  Operativos
- i  No se ha materializado ningún riesgo

**227.** De los riesgos materializados alguno de ellos tuvo sanciones:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ( Judiciales O 226 - Contractuales O 226 - Financieras O 226 - Administrativas O 226 - De seguridad y privacidad de la información O 226 - Legales o de cumplimiento O 226 - De imagen o confianza O 226 - Operativas )

- a  Administrativo
- b  Disciplinario
- c  Penal
- d  Fiscal
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

### 7. 1. 3. Sección 13

**228.** Los controles definidos por la entidad para mitigar los riesgos incluyen:

- a  No se han definido controles
- b  Responsable del control
- c  Propósito del control
- d  Frecuencia del control
- e  Descripción detallada de la operación del control
- f  Manejo de las desviaciones del control
- g  Evidencia del control

- h  Nombre del control
- i  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

**220.** Los controles establecidos en los mapas de riesgos le han permitido a la entidad mitigar la materialización de riesgos:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (' 226 - Responsable del control/ O 226 - Propósito del control/ O 229 - Frecuencia del control/ O 230 - Descripción detallada de la operación del control/ O 231 - Itinero de las desviaciones del control/ O 232 - Evidencia del control/ O 233 - Nombre del control/)

- a  De corrupción
- b  Judiciales
- c  Contractuales
- d  Financieros
- e  Administrativos
- f  De seguridad y privacidad de la información
- g  Legales o de cumplimiento
- h  De imagen o confianza
- i  Operativos
- j  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- k  Ninguno de los anteriores

**230.** El producto de las auditorías internas, la oficina de control interno o quien hace sus veces genera recomendaciones a la entidad sobre:

- a  El diseño de los controles
- b  La implementación de los controles
- c  La efectividad de los controles
- d  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>
- e  Ninguna de las anteriores

**231.** El producto de las auditorías internas se generan recomendaciones sobre:

- a  La confiabilidad de la información de la entidad
- b  Disponibilidad de la información de la entidad
- c  La integridad de la información de la entidad
- d  La efectividad de los canales de comunicación
- e  Calidad y efectividad de la gestión documental y archivística
- f  Mejoras al diseño o implementación de controles y salvaguardas a la información de la entidad
- g  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>
- h  Ninguna de las anteriores

**232.** La autoevaluación del Sistema de Control Interno implementada por los gerentes públicos (gerentes operativos) o por los líderes de los procesos, programas o proyectos (primera línea de defensa), le permite a la entidad:

- a  No se hace autoevaluación del Sistema de Control Interno
- b  Identificar los puntos fuertes y débiles del Sistema de Control Interno
- c  Definir e implementar acciones oportunas para mejorar el Sistema de Control Interno
- d  Fortalecer la cultura del autocontrol
- e  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:
- f  - No tiene conocimiento.

**233.** Los planes resultantes de las auditorías internas contemplan:

- a  Análisis de causas que dieron origen a los hallazgos
- b  Las actividades que permiten eliminar las causas de los hallazgos
- c  Los responsables de la ejecución de las actividades
- d  Los tiempos de ejecución de las actividades

- a  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: :  
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>
- f  Ninguno de los anteriores

**234. La oficina de control interno de la entidad o quien haga sus veces:**

- a  Cuenta con el suficiente personal para desarrollar el proceso de auditoría interna
- b  Cuenta con el personal competente y capacitado para desarrollar el proceso de auditoría interna
- c  Cuenta con recursos suficientes para atender de manera adecuada la labor que le ha sido encomendada
- d  Cuenta con un proceso documentado para el ejercicio de la auditoría interna
- e  Cuenta con la suficiente independencia para realizar su labor
- f  Cuenta con el respaldo del equipo directivo
- a  Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: :  
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>

**7. 1. 4. Sección 14**

**235. ¿La entidad certifica que todos los datos registrados en este formulario son verídicos?**

- a  No
- b  Sí

**236. ¿Su entidad pertenece a la rama especulativa?**

- a  No
- b  Sí

**237. Clasificación de la entidad:**

- a  Grupo G
- b  Grupo R
- c  Grupo S
- d  Grupo T
- e  Grupo U

## 1.2. Evaluación de la encuesta

### Fortalezas

- La Empresa presenta un grado alto de compromiso por parte de la Gerencia y los 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 desactualizado, falta ajustarlos, el manual de procesos y procedimientos esta desactualizado, pero se requiere una actualización, se cuenta con manual interno de trabajo para los trabajadores oficiales.
- 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, debe aplicar los nuevos nueva metodología MIPG la cual por esta única vez se tiene que presentar en el informe de control interno ejecutivo la encuesta que se presentó a FURAG I sigue el proceso de implementación del nuevo modelo para la vigencia 2018.

## 2. Informe ejecutivo de control interno

## Avances

- Comités técnicos vienen trabajando en las diferentes actividades que se presentan en el normal desarrollo de la entidad.
- Desde la gerencia se ha impartido los lineamientos para el eficaz desarrollo de proyectos y actividades plasmados en el plan de acción establecido para la vigencia 2017, se realiza una evaluación de las actividades plasmadas para la vigencia.
- En los convenios interadministrativos se realizó la directriz administrativa de implementar los mecanismos de eficiencia con el fin de garantizar la ejecución eficaz y no paralice el normal desarrollo en las actividades de funcionamiento al cierre fiscal de esta vigencia.
- Se ha realizado ajustes al software de la entidad para garantizar su normal funcionamiento.
- Se evidencia el seguimiento a los contratistas en el uso de los elementos de protección en las obras propias y contratadas por la entidad.
- La mejora de la planta física de la planta de tratamiento, laboratorio y sistema eléctrico.
- Compra de vehículos nuevos para aseo y dependencia operativa

## COMPONENTE TALENTO HUMANO

Como parte del desarrollo del talento humano durante el cuatrimestre se adelantaron las siguientes actividades:

### **Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.**

- Se realizaron las capacitaciones al personal nuevo que ingreso a laborar de acuerdos a los modelos de inducción que se tiene implementados en el sistema de control interno MECI. Con sus respectivas evidencias.

### **Desarrollo de Talento Humano**

- Se realizó capacitación y acompañamiento en los procesos de elaboración de informes para el proceso de cierre de vigencia.
- Taller Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo en el mes de septiembre del año 2017.
- Taller manejo adecuado de herramientas manuales/ maquinaria y trabajo seguro en alturas 2 de agosto.
- Taller uso adecuado de EPP y trabajo seguro en espacios confinados, 26 de Julio.

*iGeneramos calidad de vida!*

- Taller teórico ±práctico (primeros auxilios , contra incendios y evacuación) Programado para el 24 de Agosto.
- Taller de manipulación manual de cargas e higiene postural para personal operativo - Programado 24 Octubre.
- Segunda jornada de hábitos saludables con nutricionista mes de septiembre.
- Jornada de semana de salud y seguridad en el trabajo mes de julio con actividades en los puestos de trabajo, mejores hábitos laborales, estrés en puestos de trabajo resolución de conflictos laborales y tabaquismo.

## COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### Planes Programas y Proyectos

- Se actualizo el manual de contratación de la entidad con el fin de mejorar los procesos interno y garantizar mejor desempeño en la contratación se ajuste a la normatividad vigente con tramites claros y precios.
- Se aprobó el manual de procedimiento interno de defraudación de fluidos mediante acuerdo 005 del 2017 el cual no estaba reglado dentro de la entidad, se garantiza el debido proceso del delito de defraudación de fluidos y garantiza el recaudo de dineros dejados de cobrar por prestación de servicios
- Se contrato la elaboración e implementación del sistema de gestión de calidad según ley 872 del 30 de diciembre 2003, solicitado por esta dependencia.
- Se contrato la reorganización institucional con el fin de mejorar las actuaciones internas de la entidad y optimizar los puestos de trabajo mejorar proceso interno.
- 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 2017.

## COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO

- Se está actualizando el componente de gestión del riesgo por dependencias de acuerdo a las políticas de identificación, análisis y valoración del riesgo.

## Dificultades

*iGeneramos calidad de vida!*

- Se debe hacer una racionalización de tramites de EMPITALITO E.S.P. y la elaboración de un manual de trámites, en cumplimiento decreto ley 19 del 2012 SUIT.
- Se debe ingresar las hojas de vida en el SIGEP de los servidores públicos, contratistas y trabajadores oficiales de la entidad.
- Se debe implementar el decreto 1499 del 11 de septiembre del 2017 sistema MIPG del Departamento de la función Pública.
- Es necesario realizar un cronograma de rendición de cuentas, con la finalidad 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.
- Es necesario adquirir mayor compromiso de parte de los jefes de unidad y dependencia en la implementación, levantamiento, análisis, y valoración de los riesgos.
- Es necesario realizar actualización de los manuales de procesos y procedimientos de la Entidad.

## Modulo de evaluación y seguimiento

### Avances

#### COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

- Se evaluó el trabajo de los comités de la entidad respecto a su cumplimiento y en el desarrollo de la vigencia 2017 y los planes de mejoramiento de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito “EMPITALITO” E.S.P, con la finalidad de considerar aspectos que permiten valorar en forma permanente la efectividad de los controles a nivel interno de la entidad, ejecución de los planes de acción, resultados de gestión, lo que permite detectar desviaciones y con ello, generar recomendaciones u orientar acciones de mejora dentro de la entidad.
- De igual forma, y atendiendo las directrices de evaluación de la auditoria por la contraloría Departamental del Huila, se implementó la valoración de controles en la matriz de riesgos de cada proceso, se está elaborando la matriz de riesgos por dependencias, conforme a la administración de riesgos orientada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Se realiza seguimiento y control al sistema de gestión documental, el respectivo seguimiento a la trazabilidad y formatos de recepción de quejas, reclamos y sugerencias.

- 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.

#### COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

- Se realizó el seguimiento y control a los planes de mejoramiento que se tiene con la contraloría del Huila

#### Dificultades

- Se requiere fortalecer a los funcionarios en temas como cálculo de indicadores e identificación y manejo de riesgos, dentro del marco de la autoevaluación y cultura de autocontrol.
- Se continúa evidenciando que falta autocontrol por parte de los funcionarios a cargo de los procesos, actividades y labores de cada dependencia.
- El comité de saneamiento contable no es operativo en la entidad, no tiene disponibilidad para realizar las reuniones programadas en el plan anual de comités.

#### EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### Avances

- La empresa está realizando los comunicados eficientes en las redes de información de la entidad como notas de información de actividades realizadas, avances en la gestión pública, notas de presan comunicados de interés general en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- La oficina de control interno realiza seguimiento a las distintas unidades y dependencias en cuanto a la oportuna presentación de informes.
- La empresa de servicios públicos domiciliarios de Pitalito Empitalito E.S.P tiene identificado las fuentes externas e internas, y se tienen establecidos los mecanismos para identificar la información externa, como recepción de quejas, reclamos o denuncias, y buzón de sugerencias y solicitudes mediante página web de la entidad con seguimiento y control en el sistema de gestión documental de la entidad.

## RECOMENDACIONES

No obstante, se deberá continuar trabajando en la política de autocontrol, autorregulación y levantamiento de mapa de riesgos por jefes de unidades y dependencias, y su consecuente seguimiento por parte de control interno y representante de la alta dirección.

- Se debe ingresar las hojas de vida en el SIGEP de los servidores públicos, contratistas y trabajadores oficiales de la entidad.
- Se debe implementar el decreto 1499 del 11 de septiembre del 2017 sistema MIPG del Departamento de la función Pública.
- Se recomienda el plan de capacitaciones para la vigencia que se ajuste a las necesidades de las dependencias de la entidad.
- La creación de la dependencia u oficina de planeación en la entidad que sea funcional para la realización de las funciones propias del cargo y apoyo a la gestión de la entidad.
- La publicación del plan de obras e inversiones reguladas POIR y su inversión anual en la página web de la entidad.
- Realizar elaboración, revisión y ajuste acorde al DAFP y de manuales de funciones de las unidades de personal, teniendo en cuenta la respectiva competencia funcionales ley 909 de 2004 y sus decretos reglamentarios 785 – 770 y 2539 de 2005.
- La elaboración del manual interno 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.
- Continuar con la identificación, análisis y valoración del riesgo, atendiendo a las políticas de administración del riesgo establecidas por la gerencia y la alta dirección.
- Se debe hacer una racionalización de tramites de EMPITALITO E.S.P. y la elaboración de un manual de trámites, en cumplimiento decreto ley 19 del 2012 SUIT.
- Culminar el proceso de implementación de software integral para toda la entidad.

*iGeneramos calidad de vida!*

- Dar continuidad al proceso de implementación el sistema de gestión.
- Actualización de manual de las tablas de retención documental.
- Cumplimiento a las acciones suscritas en los planes de mejoramiento suscritos con los entes de control.

### 3. 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.

#### 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 | 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

|         |   |                                     |                       |
|---------|---|-------------------------------------|-----------------------|
|         | ANTERIOR (NOV-DIC)  |                                     |                       |
| ENERO   | PLAN ANTICORRUPCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO SEGÚN LEY 1474  | PAGINA WEB DE LA EMPRESA            | PLANEACION            |
| ENERO   | PLAN DE ACCION SEGÚN ARTICULO 74 LEY 1474   | PAGINA WEB DE LA EMPRESA            | PLANEACION            |
| ENERO   | PLAN DE COMPRAS   | PAGINA WEB DE LA EMPRESA            | ALMACEN               |
| ENERO   | PRESUPUESTO APROBADO PARA LA VIGENCIA   | PAGINA WEB DE LA EMPRESA            | JEFE ADMINISTRATIVO   |
| ENERO   | INFORME DE PQR's Y DERECHOS DE PETICION DE LA VIGENCIA ANTERIOR   | PAGINA WEB DE LA EMPRESA            | CONTROL INTERNO       |
| ENERO   | INFORME DE GESTION  | PAGINA WEB DE LA EMPRESA            | GERENCIA              |
| FEBRERO | SEUD (ENERO)  | CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA | UNIDAD ADMINISTRATIVA |
| FEBRERO | CGR PRESUPUESTAL FINAL DEL AÑO INMEDIATAMENTE ANTERIOR ULTIMO TRIMESTRE (OCT-DIC)<br>-Programación De Ingresos<br>-Ejecución De Ingresos<br>-Programación De Gastos<br>-Ejecución De Gastos | CONTADURIA - CHIP                   | UNIDAD ADMINISTRATIVA |
| FEBRERO | INFORMES DE CONTABILIDAD ULTIMO TRIMESTRE (OCT-DIC)<br>Cgn1 - Saldos Y Movimientos<br>Cgn2 - Operaciones Reciprocas   | CONTADURIA - CHIP                   | CONTADOR (@)          |

*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

|         |   |  |                        |
|---------|---|--|------------------------|
|         | Cgn3 - Notas De Carácter Específicos<br>Cgn4- Notas De Carácter General   |  |                        |
| FEBRERO | CONTROL INTERNO CONTABLE  | CONTADURIA - CHIP                                      | CONTROL INTERNO        |
| FEBRERO | INFORME EJECUTIVO ANUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO<br>1- Derechos de Autor<br>2- Mecí-encuesta dafp<br>3- Austeridad del Gasto<br>4- Control Interno Contable CHIP<br>5- Evaluación Independiente | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA DAFP | CONTROL INTERNO        |
| FEBRERO | ENCUESTA MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI CALIDAD  | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA DAFP | CONTROL INTERNO        |
| FEBRERO | CUENTA CONSOLIDADA DE LA VIGENCIA ANTERIOR  | CONTRALORIA DEPARTAMENTO AL DEL HUILA                  | TODAS LAS DEPENDENCIAS |
| MARZO   | SEUD (FEBRERO)  | CONTRALORIA DEPARTAMENTO AL DEL HUILA                  | UNIDAD ADMINISTRATIVA  |
| MARZO   | RELACION CONTRACTUAL (ENE-FEB)  | CONTRALORIA DEPARTAMENTO AL DEL HUILA                  | UNIDAD ADMINISTRATIVA  |
| MARZO   | DERECHOS DE AUTOR   | SAYCO Y ACIMPRO  | CONTROL INTERNO        |
| ABRIL   | SEUD (MARZO)  | CONTRALORIA DEPARTAMENTO 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

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

*¡Generamos calidad de vida!*



empitalito

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

|           |  |                                     |                       |
|-----------|--|-------------------------------------|-----------------------|
| OCTUBRE   | INFORMES DE CONTABILIDAD TERCER TRIMESTRE (JUL - SEP)<br>CGN1 - SALDOS Y MOVIMIENTOS<br>CGN2 - OPERACIONES RECIPROCAS<br>CGN3 - NOTAS DE CARÁCTER ESPECIFICOS<br>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 2017 en los diferentes comités que están conformados en la empresa; Verificación de la Rendición de Informes en los períodos y plazos establecidos por los Organismos de Inspección, Vigilancia y Control.

Hallazgos Relevantes y Acciones de Mejoramiento

*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).

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.

## 4. 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.

### 4.1. 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 2017 se registraron 91 Derechos de Petición discriminados de la siguiente forma:

A continuación, se detallan el consolidado de derechos de petición de la vigencia 2017.

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

*¡Generamos calidad de vida!*

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

## 2. DERECHOS DE PETICION.

A continuación, se detallan el consolidado de derechos de petición de la vigencia 2017-2016.

Consolidado de derechos de petición que se contestaron y no tiene terminado el procesos en el sistema de gestion documental y que no tiene respuesta

| Nº | NOMBRE   | Nº RADICADO    | FECHA RADICADO | ASUNTO  | DEPENDENCIA           | FECHA TRASLADO |
|----|--|----------------|----------------|---|-----------------------|----------------|
| 1  | EFRAIN VARGAS CHILITO  | 20171100004272 | 08/03/2017     | ENTREGA DE CROQUIS DE ALCANTARILLADO  | UNIDAD OPERATIVA      | 09/03/2017     |
| 2  | COVI CONSTRUCCIONES  | 20171100004932 | 15/03/2017     | SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE ACOMETIDA DE 2" A TODO COSTO                          | UNIDAD OPERATIVA-     | 16/03/2017     |
| 3  | MINDEFENSA   | 20171100005102 | 21/03/2017     | RESPUESTA OFICIO  | UNIDAD ADMINISTRATIVA |                |
| 4  | GOBERNACIÓN DE NARIÑO  | 20171100005712 | 03/04/2017     | SU COMUNICACIÓN ESP 2589 - PENSIÓN GERARDO OCHOA DELGADO                          | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 04/04/2017     |
| 5  | FRANCISCO JAVIER RUIZ ORTIZ  | 20171100006022 | 06/04/2017     | OFICIO ESP 2551 DEL 14 DE DICIEMBRE DE 2016                                       | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 07/04/2017     |
| 6  | HUGO ALBERTO VALENCIA GOMEZ  | 20171100008142 | 16/05/2017     | SOLICITUD DE REPOSICIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL BARRIO   | UNIDAD OPERATIVA      | 17/05/2017     |
| 7  | COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO        | 20171100008442 | 18/05/2017     | RESPUESTA A SU SOLICITUD RADICADO N° 20173210032222 de fecha 2017 03 29, Y CARGUE | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 19/05/2017     |
| 8  | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                                     | 20171100008812 | 25/05/2017     | REQUERIMIENTO OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL CONVENIO 076 DE 2016                 | UNIDAD OPERATIVA      | 26/05/2017     |
| 9  | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                                     | 20171100008822 | 25/05/2017     | REQUERIMIENTO OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL CONVENIO 034 DE 2017                 | UNIDAD OPERATIVA      | 26/05/2017     |
| 10 | SOGINCO APARTAMENTOS SAS CESAR ALBERTO SIERRA AVELLANEDA           | 20171100009152 | 02/06/2017     | ENTREGA DE PROYECTO HIDROSANITARIO, PROYECTO CIUDADELA LA VOZ DE DIOS             | UNIDAD OPERATIVA      | 05/06/2017     |
| 11 | VICTOR JESUS CALDERON BEDOYA                                       | 20171100009812 | 14/06/2017     | SOLICITUD DE REVISIÓN DE SUMIDERO EN EL BARRIO PORVENIR                           | UNIDAD OPERATIVA      | 16/06/2017     |
| 12 | HERNANDO ROMERO SOTOMAYOR  | 20171100009892 | 15/06/2017     | LAS AGUAS LLUVIAS SE DEVUELVEN POR LAS ALCANTARILLAS                              | UNIDAD OPERATIVA      | 16/06/2017     |
| 13 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                                     | 20171100010162 | 21/06/2017     | OBJECCIÓN A RESOLUCIÓN 165 DE 2017, JULIO ENRIQUE TORRES                          | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 22/06/2017     |
| 14 | SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS               | 20171100010652 | 27/06/2017     | REPORTE INFORMACIÓN FINANCIERA  | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 28/06/2017     |
| 15 | SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS               | 20171100010842 | 04/07/2017     | REPORTE INFORMACIÓN FINANCIERA  | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 06/07/2017     |
| 16 | NERCY LILIANA MEDINA   | 20171100011072 | 06/07/2017     | SOLICITUD INTERVENCIÓN POR DAÑO EN LA VÍA DIRECCIÓN CARRERA 3 N 1 SUR 72          | UNIDAD OPERATIVA      | 07/07/2017     |
| 17 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                                     | 20171100011202 | 10/07/2017     | SOLICITUD DE INFORMES SEMANALES Y MENSUALES DEL CONVENIO 034 DE                   | UNIDAD OPERATIVA      | 12/07/2017     |
| 18 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                                     | 20171100011202 | 10/07/2017     | SOLICITUD DE INFORMES SEMANALES Y MENSUALES DEL CONVENIO 076 DE 2016              | UNIDAD OPERATIVA      | 12/07/2017     |
| 19 | JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO CALAMO HILDE ALFONSO MORENO HERRERA | 20171100012002 | 26/07/2017     | SOLICITUD DE CERTIFICADO DE REPOSICION DE ALCANTARILLADO                          | UNIDAD OPERATIVA      | 26/07/2017     |
| 20 | JAIRO AREIZA SANDOVAL SINTRAEMPRESAS                               | 20171100012182 | 31/07/2017     | SOLICITUD CANCELACIÓN BONIFICACION POR SERVICIOS PRESTADOS, MES ABRIL DE 2017     | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 01/08/2017     |

*iGeneramos calidad de vida!*

|    |  |                |            |  |                       |            |
|----|--|----------------|------------|--|-----------------------|------------|
| 21 | SERAFIN BELTRAN LEON                             | 20171100012242 | 31/07/2017 | EROSION EN EL TERRENO ALEDAÑO A LA QUEBRADA CALAMO   | UNIDAD OPERATIVA      | 01/08/2017 |
| 22 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                   | 20171100012692 | 08/08/2017 | SOLICITUD TRAMITE DE OFICIO 2017PQR00013695, REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO BARRIO ENTRE AVENIDAS  | UNIDAD OPERATIVA      | 08/08/2017 |
| 23 | EDGAR ANCIZAR MUÑOZ RAÑEZ                        | 20171100013152 | 15/08/2017 | SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO EN BARRIO ALQUERIA   | UNIDAD OPERATIVA      | 15/08/2017 |
| 24 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                   | 20171100013262 | 16/08/2017 | SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CONVENIO 76 DE 2016 Y 34 DE 2017   | UNIDAD OPERATIVA      | 17/08/2017 |
| 25 | EMMA MILENA BETANCOURT                           | 20171100013362 | 18/08/2017 | SOLICITUD DE POSTES CON SUS RESPECTIVAS LUMINARIAS Y REVISIÓN DE ALCANTARILLADO, EN LA CALLE 4 SUR N 7A 38E DEL BARRIO BOSQUES DE LA RIVIERA | UNIDAD OPERATIVA      | 18/08/2017 |
| 26 | OMAR VARGAS                                      | 20171100013432 | 18/08/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA ESPERANZA   | UNIDAD OPERATIVA      | 18/08/2017 |
| 27 | MINISTERIO DE DEFENSA MINDEFENSA                 | 20171100013442 | 18/08/2017 | OBJECCIÓN CUOTA PARTE RODRIGO CARVAJAL   | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 22/08/2017 |
| 28 | ANA CECILIA PALADINEZ                            | 20171100013492 | 22/08/2017 | SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO EN LA VIRGINIA   | UNIDAD OPERATIVA      | 22/08/2017 |
| 29 | CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA | 20171100013552 | 23/08/2017 | ENVIO FACTURA TASAS RETRIBUTIVAS II SEMESTRE 2017  | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 25/08/2017 |
| 30 | POLICIA NACIONAL                                 | 20171100013562 | 24/08/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO EN LA CRA 7 CON CALLE 3 SUR No 7-30 BARRIO ROSALES  | UNIDAD OPERATIVA      | 24/08/2017 |
| 31 | POLICIA NACIONAL                                 | 20171100013572 | 24/08/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO CRA 7 E No 3-14 BARRIO ROSALES  | UNIDAD OPERATIVA      | 24/08/2017 |
| 32 | VICTOR MANUEL CALDERON                           | 20171100013602 | 24/08/2017 | SOLICITUD DE ARREGLO DE ALCANTARILLADO POR MALOS OLORES  | UNIDAD OPERATIVA      | 24/08/2017 |
| 33 | WILSON ARTUNDUAGA INCHIMA                        | 20171100013622 | 24/08/2017 | SOLICITUD DE INSTALACION DE ILUMINARIAS BARRIO PANORAMA  | UNIDAD OPERATIVA      | 24/08/2017 |
| 34 | JULIO RODRIGUEZ                                  | 20171100013712 | 25/08/2017 | SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO EN LOS ANDES   | UNIDAD OPERATIVA      | 25/08/2017 |
| 35 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                   | 20171100013852 | 28/08/2017 | SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN SOBRE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE UN TRAMO DEL BARRIO VENEZIA  | UNIDAD OPERATIVA      | 29/08/2017 |

*¡Generamos calidad de vida!*

|    |   |                |            |   |                       |            |
|----|---|----------------|------------|---|-----------------------|------------|
| 36 | JAIRO RAMOS VIVAS   | 20171100013952 | 30/08/2017 | DERECHO DE PETICIÓN , SOLICITUD DE NOTIFICAR A USUARIOS EL ARREGLO DE VÍA Y SOLICITUD DE CONCEPTO TÉCNICO | UNIDAD OPERATIVA      | 31/08/2017 |
| 37 | POLICIA NACIONAL  | 20171100013972 | 30/08/2017 | SOLICITUD DE REPARACIÓN DE CAJILLA EN BARRIO VILLA MATILDE  | UNIDAD OPERATIVA      | 30/08/2017 |
| 38 | ORLANDO CALDERON TORRES   | 20171100014082 | 31/08/2017 | SOLICITUD DE REVISIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ALCANTARILLADO   | UNIDAD OPERATIVA      | 31/08/2017 |
| 39 | JAIRO AREIZA SANDOVAL SINTRAEMPRESAS  | 20171100014142 | 31/08/2017 | SOLICITUD DE CANCELACIÓN BONIFICACION POR SERVICIOS PRESTADOS, MES SEPTIEMBRE DE 2017                     | GERENCIA              | 31/08/2017 |
| 40 | CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA  | 20171100014152 | 31/08/2017 | REQUERIMIENTO INFORMACIÓN ACUEDUCTO MUNICIPAL   | GERENCIA              | 31/08/2017 |
| 41 | SAMUEL TOVAR FAJARDO  | 20171100014192 | 01/09/2017 | DERECHO DE PETICIÓN, INTERVENCIÓN DIRECTA EN REPOSICIÓN DE PLACAS DE PAVIMENTO                            | UNIDAD OPERATIVA      | 04/09/2017 |
| 42 | HERNANDO JIMENEZ CARDONA  | 20171100014252 | 04/09/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO  | UNIDAD OPERATIVA      | 04/09/2017 |
| 43 | RAMIRO PERDOMO TIERRADENTRO   | 20171100014272 | 04/09/2017 | SOLICITUD DE LUMINARIAS BARRIO LA PRADERA   | UNIDAD OPERATIVA      | 04/09/2017 |
| 44 | RAMIRO PERDOMO TIERRADENTRO   | 20171100014282 | 04/09/2017 | SOLICITUD ADECUACION DE POZO DE ALCANTARILLADO  | UNIDAD OPERATIVA      | 04/09/2017 |
| 45 | NORMA GIMENA ERAZO RUIZ   | 20171100014482 | 05/09/2017 | SOLICITUD DE LUMINARIAS   | UNIDAD OPERATIVA      | 06/09/2017 |
| 46 | YOHANA ELCIRA CARDOSO   | 20171100014692 | 07/09/2017 | REVISION DE HUNDIMIENTO EN LA VIA   | UNIDAD OPERATIVA      | 07/09/2017 |
| 47 | COOPERATIVA LATINOAMERICANA DE AHORRO Y CRÉDITO UTRAHUILCA                                  | 20171100014722 | 07/09/2017 | RELACIÓN DE EMPLEADOS CON DESCUENTOS  | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 08/09/2017 |
| 48 | SECRETARIA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA  | 20171100014912 | 08/09/2017 | SOLICITUD DE INFORME  | UNIDAD OPERATIVA      | 11/09/2017 |
| 49 | HABITANTES DE LA CARRIZAL ENTRE DIAGONAL 3 SUR Y CALLE 3D SUR BARRIO LEON VIII Y LA PRADERA | 20171100014962 | 08/09/2017 | SOLICITUD DE PAVIMENTACIÓN, REFERENCIA 20171100013942   | UNIDAD OPERATIVA      | 11/09/2017 |
| 50 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO  | 20171100014972 | 08/09/2017 | CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS CONVENIO 76 DE 2016   | UNIDAD OPERATIVA      | 11/09/2017 |
| 51 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO  | 20171100014982 | 08/09/2017 | CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO CONVENIO 34 DE 2017  | UNIDAD OPERATIVA      | 11/09/2017 |
| 52 | MARTHA IDOL GOMEZ TORO  | 20171100015172 | 13/09/2017 | SOLICITUD DE RECEPCION DE OBRAS DE ALCANTARILLADO DE AGUAS RESIDUALES, ALCANTARILLADO DE AGUAS LLUVIAS Y  | UNIDAD OPERATIVA      | 13/09/2017 |
| 53 | LUIS DIEGO PIEDRAHITA PALACIO   | 20171100015192 | 13/09/2017 | SOLICITUD DE VISITA OCULAR PARA REVISIÓN DE ALCANTARILLADO  | UNIDAD OPERATIVA      | 13/09/2017 |

*¡Generamos calidad de vida!*

|    |  |                |            |   |                       |            |
|----|--|----------------|------------|---|-----------------------|------------|
| 54 | CAMPO ELID LASSO ORTIZ   | 20171100015272 | 13/09/2017 | PETICION DE MEDIDAS CORRECTIVAS, IMPEDIR LA CONEXIÓN Y SOLICITUD DE VISITA                        | UNIDAD OPERATIVA      | 13/09/2017 |
| 55 | JEAN CARLOS CANTILLO FRANCO                                      | 20171100015282 | 13/09/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN ALAMOS  | UNIDAD OPERATIVA      | 13/09/2017 |
| 56 | POLICIA NACIONAL   | 20171100015322 | 14/09/2017 | SOLICITUD DE GESTIÓN FACTORES DE RIESGO, ALCANTARILLA HUNDIDA                                     | UNIDAD OPERATIVA      | 14/09/2017 |
| 57 | GOBERNACIÓN DE NARIÑO  | 20171100015492 | 18/09/2017 | OBJECCION CONSULTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL RADICADO N 20171100009571, GERARDO OCHOA DELGADO      | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 19/09/2017 |
| 58 | MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL<br>LUIS CARLOS VILLEGAS ECHEVERRI | 20171100015562 | 18/09/2017 | OBJECCION CUOTA PARTE RODRIGO CARVAJAL  | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 18/09/2017 |
| 59 | POLICIA NACIONAL   | 20171100015592 | 18/09/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN LOS PINOS   | UNIDAD OPERATIVA      | 18/09/2017 |
| 60 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                                   | 20171100015652 | 18/09/2017 | SEGUNDA SOLICITUD DE INFORME DE AVANCE DE LOS CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS N 200 DE 2016 Y      | UNIDAD OPERATIVA      | 18/09/2017 |
| 61 | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO                               | 20171100015722 | 19/09/2017 | CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO  | UNIDAD OPERATIVA      | 19/09/2017 |
| 62 | ROSAURA MINDA BURBANO  | 20171100015812 | 20/09/2017 | INCONFORMIDAD PORQUE LA EMPRESA NO TIENE DETECTOR DE FUGAS  | UNIDAD OPERATIVA      | 21/09/2017 |
| 63 | POLICIA NACIONAL   | 20171100015822 | 20/09/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN LOS ANDES   | UNIDAD OPERATIVA      | 20/09/2017 |
| 64 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                                   | 20171100015862 | 20/09/2017 | REQUERIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS CONVENIOS 76 DE 2016 CELEBRADO ENTRE EMPITALITO Y EL | UNIDAD OPERATIVA      | 20/09/2017 |
| 65 | EFRAIN TRUJILLO  | 20171100015882 | 20/09/2017 | SOLICITUD DE ARREGLO DE DAÑOS DE ALCANTARILLADO   | UNIDAD OPERATIVA      | 21/09/2017 |
| 66 | YAQUELINE MARTINEZ CLAROS  | 20171100015942 | 21/09/2017 | CASO DE ACOSO LABORAL   | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 25/09/2017 |
| 67 | MIGUEL ANGEL TRUJILLO LUNA                                       | 20171100016142 | 25/09/2017 | SOLICITUD DE VERIFICAR Y FACILITAR SERVICIO DE ACUEDUCTO PARA CAMPO DE SCOUTS EN LA CRA 5         | UNIDAD OPERATIVA      | 26/09/2017 |
| 68 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                                   | 20171100016182 | 26/09/2017 | SOLICITUD CERTIFICACION ESTADO ACTUAL DE RED DE ALCANTARILLADO EN LA CLL 1A N 5 32                | UNIDAD OPERATIVA      | 26/09/2017 |
| 69 | CONSTRUCTORA LA SABANA O&J SAS                                   | 20171100016222 | 26/09/2017 | RADICADO, ENTREGA REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO   | UNIDAD OPERATIVA      | 26/09/2017 |
| 70 | POLICIA NACIONAL   | 20171100016232 | 26/09/2017 | SOLICITUD DE ALCANTARILLADO BARRIO VENEZIA  | UNIDAD OPERATIVA      | 26/09/2017 |
| 71 | INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE PITALITO INTRA                | 20171100016302 | 26/09/2017 | REQUERIMIENTO PLAN DE MANEJO DE TRANSITO Y RECOMENDACIONES  | UNIDAD OPERATIVA      | 29/09/2017 |
| 72 | POLICIA NACIONAL   | 20171100016322 | 27/09/2017 | SOLICITUD DE SELLAR HUECO EN LA CLL 10 BIS N 21A 17 LAS AMÉRICAS                                  | UNIDAD OPERATIVA      | 27/09/2017 |

*¡Generamos calidad de vida!*



empitalito

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

|    |  |                |            |  |                       |            |
|----|--|----------------|------------|--|-----------------------|------------|
| 73 | JORGE HELI SALAS CARVAJAL                  | 20171100016372 | 27/09/2017 | SOLICITUD DE PERMISO DE CONEXIÓN PARA ARREGLO DE DOMICILIARIA  | UNIDAD OPERATIVA      | 27/09/2017 |
| 74 | HECTOR GONZALEZ HENAO                      | 20171100016452 | 28/09/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN PARAISO  | UNIDAD OPERATIVA      | 28/09/2017 |
| 75 | VICTOR MANUEL MOSCOSO                      | 20171100016482 | 28/09/2017 | SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO PORVENIR   | UNIDAD OPERATIVA      | 28/09/2017 |
| 76 | DAVEIBA BERMEO DE TORRES                   | 20171100016512 | 29/09/2017 | PLAN DE ACCION DEL BARRIO AGUA BLANCA COMUNA 3   | UNIDAD OPERATIVA      | 03/10/2017 |
| 77 | EDUTEC DE LOS ANDES                        | 20171100016922 | 04/10/2017 | VISITA A LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA  | UNIDAD OPERATIVA      | 06/10/2017 |
| 78 | PERSONERIA MARIA EUGENIA HERRERA GUTIERREZ | 20171100017102 | 05/10/2017 | VERIFICACIÓN DERECHO DE PETICIÓN DE AURA ROSA JIMENEZ CALDERON   | UNIDAD OPERATIVA      | 06/10/2017 |
| 79 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO             | 20171100017262 | 09/10/2017 | AVISO DE PAGO, PAGO DE LA TASA CONTRIBUTIVA DE LA EMPRESA  | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 09/10/2017 |
| 80 | MARIA HELENA JIMENEZ                       | 20171100017332 | 10/10/2017 | SOLICITUD DE INFORMACION DE PROYECTO DEL SEÑOR FRANKYN ARANDIA BERDOMO                                   | UNIDAD OPERATIVA      | 10/10/2017 |
| 81 | FAIBER GOZALEZ CUELLAR                     | 20171100017342 | 10/10/2017 | SOLICITUD DE REVISIÓN Y ARREGLO DE FUGA  | UNIDAD OPERATIVA      | 10/10/2017 |
| 82 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO             | 20171100017442 | 10/10/2017 | SOLICITUD DE DOS PUNTOS DE SUMINISTRO DE AGUA EN DOS GLORIETAS DEL MUNICIPIO                             | UNIDAD OPERATIVA      | 17/10/2017 |
| 83 | POLICIA NACIONAL                           | 20171100017472 | 10/10/2017 | SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE TAPA DE CAJILLA EN SAN MATEO   | UNIDAD OPERATIVA      | 10/10/2017 |
| 84 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO             | 2017100002712  | 11/10/2017 | REMISION POR COMPETENCIA, RADICADO INTERNO N 2017PQR00018712, DE PARTE DE LA SEÑORA LYDIANA DIAZ QUIROGA | UNIDAD OPERATIVA      | 11/10/2017 |
| 85 | POLICIA NACIONAL                           | 20171100017622 | 12/10/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN SAN ANTONIO  | UNIDAD OPERATIVA      | 12/10/2017 |
| 86 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO             | 20171100017652 | 12/10/2017 | SOLICITUD DE APOTO PARA REALIZACION DE ANÁLISIS DE AGUA PARA 15 PRODUCTORES DE FRUTAS DEL MUNICIPIO      | UNIDAD OPERATIVA      | 12/10/2017 |
| 87 | GOBERNACION DEL HUILA                      | 20171100017722 | 12/10/2017 | RESPUESTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL DE MANUEL ANTONIO OBANDO  | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 12/10/2017 |
| 88 | GOBERNACION DEL HUILA                      | 20171100017732 | 12/10/2017 | RESPUESTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL DE EDGAR CASTRILLON LARA  | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 12/10/2017 |
| 89 | GOBERNACION DEL HUILA                      | 20171100017742 | 12/10/2017 | RESPUESTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL DE MIGUEL OSORIO PERDOMO  | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 12/10/2017 |
| 90 | GOBERNACION DEL HUILA                      | 20171100017752 | 12/10/2017 | RESPUESTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL DE DENIZAR ANTONIO GONZALEZ GALEANO                                   | UNIDAD ADMINISTRATIVA | 12/10/2017 |
| 91 | POLICIA NACIONAL                           | 20171100017792 | 13/10/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO FRENTE A IGLESIA EL SEÑOR DE LOS MILAGROS EN LOS CUADRALES                        | UNIDAD OPERATIVA      | 13/10/2017 |

*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).

|     |  |                |            |   |                  |            |
|-----|--|----------------|------------|---|------------------|------------|
| 92  | CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA                  | 20171100017862 | 13/10/2017 | ENTREGA INFORME CUENTA VIGENCIA 2016  | CONTROL INTERNO  | 17/10/2017 |
| 93  | CLAUDIA JIMENA BURBANO NAVIA                         | 20171100017942 | 17/10/2017 | INCONSISTENCIAS EN TUBERÍA BAJO VÍA PAVIMENTADA DE BARRIO SAN ANDRES            | UNIDAD OPERATIVA | 17/10/2017 |
| 94  | MARTIN ALBEIRO BOLAÑOS CARVAJAL                      | 20171100017982 | 17/10/2017 | SOLICITUD DE REVISIÓN DE RECIBO POR ALCANTARILLADO AL CONTRATO 24984            | UNIDAD OPERATIVA | 18/10/2017 |
| 95  | POLICIA NACIONAL                                     | 20171100018082 | 18/10/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN PANORAMA                                      | UNIDAD OPERATIVA | 18/10/2017 |
| 96  | VICTOR JESUS CALDERON BEDOYA                         | 20171100018122 | 18/10/2017 | SOLICITUD DE REVISIONISMO DE HUNDIMIENTO DE TIERRA                              | UNIDAD OPERATIVA | 18/10/2017 |
| 97  | LUIS ARMANDO CUELLAR BERNAL                          | 20171100018152 | 18/10/2017 | SOLICITUD DISPONIBILIDAD DE SERVICIO  | UNIDAD OPERATIVA | 18/10/2017 |
| 98  | YOHANA ELCIRA CARDOSO                                | 20171100018182 | 18/10/2017 | RESPUESTA A RADICADO N 20171200006731 SOBRE REPOSICIÓN DE DOMICILIARIA          | UNIDAD OPERATIVA | 18/10/2017 |
| 99  | ANGEL ANTONIO CARDONA HUEJE                          | 20171100018182 | 18/10/2017 | SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE RED DE ALCANTARILLADO                             | UNIDAD OPERATIVA | 18/10/2017 |
| 100 | POLICIA NACIONAL                                     | 20171100018242 | 19/10/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN EL BARRIO 20 DE JULIO                         | UNIDAD OPERATIVA | 19/10/2017 |
| 101 | JOHN EIDER SALINAS MUÑOZ                             | 20171100018402 | 20/10/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN SIMON BOLIVAR                                 | UNIDAD OPERATIVA | 20/10/2017 |
| 102 | MARGARITA HERNANDEZ DE MUÑOZ                         | 20171100018502 | 23/10/2017 | DERECHO DE PETICIÓN, ESCAPE DE AGUA EN TUBO MADRE DEL BARRIO EL JARDÍN          | UNIDAD OPERATIVA | 23/10/2017 |
| 103 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO                       | 20171100018522 | 23/10/2017 | REQUERIMIENTO OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL CONVENIO 034 DE 2017               | UNIDAD OPERATIVA | 23/10/2017 |
| 104 | BELLANIR VARGAS                                      | 20171100018532 | 23/10/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO EN PORVENIR  | UNIDAD OPERATIVA | 23/10/2017 |
| 105 | LARRY MAURICIO HERNANDEZ ESCOBAR                     | 20171100018542 | 23/10/2017 | SOLICITUD DE REUBICACION DE UN POSTA DE ALUMBRADO                               | UNIDAD OPERATIVA | 23/10/2017 |
| 106 | ROQUE MENZA  | 20171100018562 | 23/10/2017 | SOLICITUD DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS   | UNIDAD OPERATIVA | 23/10/2017 |
| 107 | GOBERNACION DEL HUILA                                | 20171100018742 | 25/10/2017 | RESULTADOS MUESTRA DE AGUA SEPTIEMBRE   | UNIDAD OPERATIVA | 25/10/2017 |
| 108 | POLICIA NACIONAL                                     | 20171100018762 | 25/10/2017 | SOLICITUD DE SELLAR HUECO EN TRANSV 21A CON CLL 6B EN LAS AMERICAS              | UNIDAD OPERATIVA | 25/10/2017 |
| 109 | CENTRO DE ENSEÑANZA PETROLERA Y MEDIO AMBIENTE CEPMA | 20171100018802 | 26/10/2017 | SOLICITUD DE PERMISO PARA INGRESAR EL 4 DE NOVIEMBRE A LA PLANTA DE TRATAMIENTO | UNIDAD OPERATIVA | 26/10/2017 |
| 110 | LUIS ERNEY BECERRA HOYOS                             | 20171100018812 | 26/10/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN LOS PINOS                                     | UNIDAD OPERATIVA | 26/10/2017 |

*¡Generamos calidad de vida!*

|     |                                |                |            |  |                  |            |
|-----|--------------------------------|----------------|------------|--|------------------|------------|
| 111 | JOSE ANTONIO MONTES FIERRO     | 20171100018902 | 27/10/2017 | SOLICITUD DISPONIBILIDAD DEN EL EDEN II  | UNIDAD OPERATIVA | 27/10/2017 |
| 112 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO | 20171100018912 | 27/10/2017 | OBJECIÓN PROYECTO DE RESOLUCIÓN QUE DESIGNA ENTIDADES CONCURRENTES PARA EL PAGO DE PENSION, ANGEL MARIA ESPINOSA | UA               | 27/10/2017 |
| 113 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO | 20171100018922 | 27/10/2017 | REQUERIMIENTOS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL CONVENIO 076 DE 2016   | UNIDAD OPERATIVA | 31/10/2017 |
| 114 | CELMIRA RAMON QUIROGA          | 20171100018972 | 30/10/2017 | SOLICITUD DE RESOLUCIÓN MEDIANTE DERECHO DE PETICIÓN, SOLICITUD DE CAMBIO DE ALCANTARILLADO EN SIMÓN BOLÍVAR     | UNIDAD OPERATIVA | 30/10/2017 |
| 115 | JOSE LEOPOLDO BOCANEGRA        | 20171100018982 | 30/10/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN LOS PINOS  | UNIDAD OPERATIVA | 30/10/2017 |
| 116 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO | 20171100019002 | 30/10/2017 | REMISION OFICIO FALLO DE LAMPARA EN LOS ANDES  | UNIDAD OPERATIVA | 30/10/2017 |
| 117 | ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO | 20171100019012 | 30/10/2017 | REMISION OFICIO SOLICITUD ALUMBRADO EN LOS ANDES DE CELMIRA MOLINA TORRES  | UNIDAD OPERATIVA | 30/10/2017 |
| 118 | NURY OLIVEROS MOSQUERA         | 20171100019042 | 31/10/2017 | SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN EL BARRIO SAN ANDRES   | UNIDAD OPERATIVA | 31/10/2017 |
| 119 | POLICIA NACIONAL               | 20171100019052 | 31/10/2017 | SOLICITUD DE ARREGLO DE ALCANTARILLA EN PLAZA CIVICA   | UNIDAD OPERATIVA | 31/10/2017 |
| 120 | NICANOR CARRILLO CALDERON      | 20171100019062 | 31/10/2017 | SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO DE AGUAS LLUVIAS Y SERVIDAS                           | UNIDAD OPERATIVA | 31/10/2017 |

Tabla 1. Consolidado de derechos de petición 2017 que no tiene finalizados el proceso o no tienen respuesta.

En esta tabla podemos concluir que en la evaluación que se tomo con corte a 26 de Diciembre del 2017 en el sistema de gestión documental ORFEO se tenían 49 derechos de petición a cargo de la unidad operativa que no se ha entregado el documentos soporte de contestación y finalizar tramite a la dependencia encargada de archivar los soportes correspondientes, y 48 derechos de petición que no tienen soporte de respuesta de unidad operativa, 20 derechos de petición de la Unidad Administrativa sin contestar, 2 derechos de petición de la dependencia de Gerencia si su respectivo tramite y 1 de entrega de informe interno a la dependencia de control interno que no se finalizó tramite.

- **Comparativo de derechos de petición.**

| DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2017 vs 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |       |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-------|
| CONCEPTO                                   | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL |
|  |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |       |

*iGeneramos calidad de vida!*

|                                  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| <b>DERECHOS DE PETICION 2017</b> | 114 | 173 | 130 | 152 | 152 | 148 | 142 | 201 | 242 | 264 | 209 | 191 | 2118        |
| <b>DERECHOS DE PETICION 2016</b> | 52  | 19  | 9   | 6   | 3   | 4   | 1   | 3   | 44  | 46  | 50  | 38  | 275         |
| <b>DIFERENCIA</b>                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>1843</b> |

Tabla 2. Consolidado anual

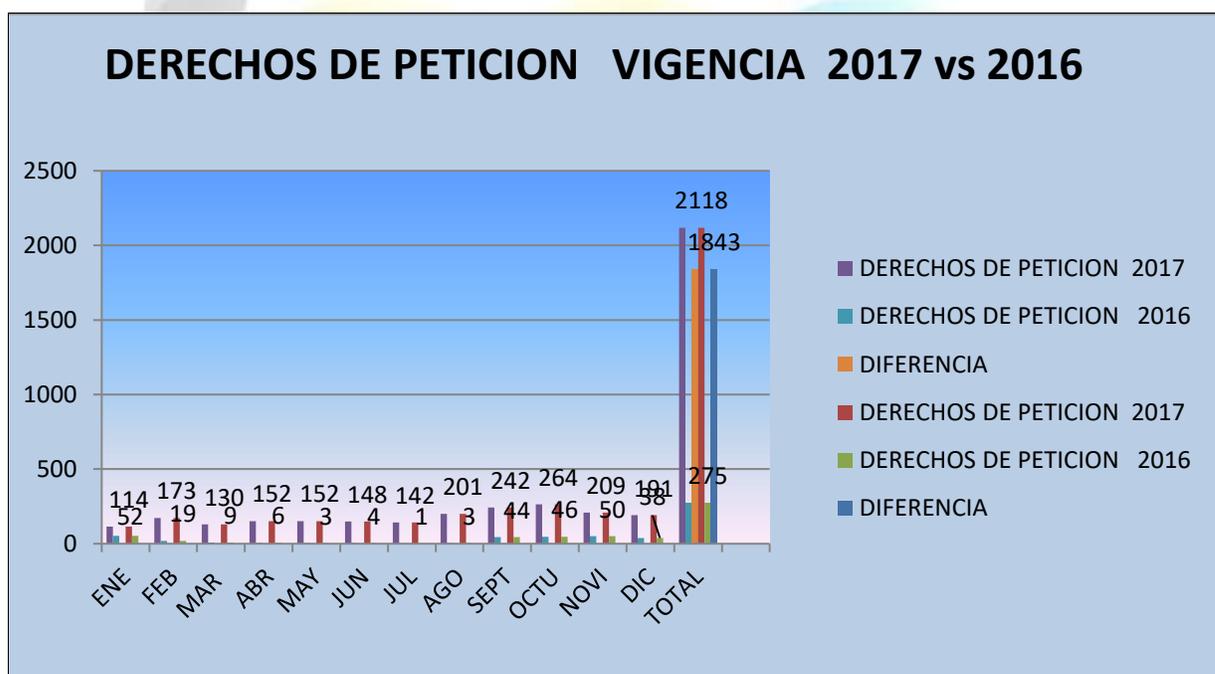


Grafico 1. Comparativo mensual

Según la base de datos suministrada por la oficina de correspondencia se tienen 2118 derechos de petición tramitados ante la entidad de los cuales se contestaron 2047 y se tienen en 71 que no se contestaron. dejando un porcentaje del 3% 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 en el redireccionamiento 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 quien realice las funciones.

*iGeneramos calidad de vida!*

## 1. ESTADISTICA DE RECLAMOS ENERO – DICIEMBRE 2017 VS 2016.

La información enviada de la dependencia de peticiones quejas y reclamos de las vigencias 2017 vs 2016 nos muestra notorio aumento 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, se tienen que intensificar, la prestación del servicio se tiene que replantear de un pensamiento integral con calidad en la prestación del servicio público domiciliario y el aumento de tarifas incide en el aumento directo de solicitudes en la dependencia de PQR.

### Comparativo de estadística de reclamos Enero a Diciembre 2017 vs 2016

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

| ESTADISTICAS RECLAMOS ENERO - DICIMEBRE 2017-2016 |     |       |       |       |      |       |       |       |       |       |        |         |
|---|-----|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|---------|
| CONCEPTO  | ENE | FEBRE | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOST | SEPTI | OCTUB | NOVIEM | DICIEMB |
| PROMEDIO. 2017                                    | 38  | 68    | 46    | 29    | 67   | 51    | 56    | 68    | 46    | 72    | 50     | 59      |
| PROMEDIO. 2016                                    | 21  | 21    | 21    | 40    | 39   | 16    | 35    | 53    | 57    | 28    | 34     | 35      |
| LECTS MAL TOMADAS. 2017                           | 24  | 35    | 16    | 14    | 30   | 20    | 30    | 14    | 13    | 25    | 9      | 12      |
| LECTS MAL TOMADAS 2016                            | 34  | 27    | 27    | 37    | 31   | 23    | 25    | 38    | 34    | 34    | 39     | 27      |
| CARGOS FIJOS. 2017                                | 2   | 5     | 4     | 3     | 10   | 5     | 3     | 12    | 11    | 6     | 6      | 5       |
| CARGOS FIJOS. 2016                                | 5   | 5     | 2     | 6     | 9    | 5     | 5     | 9     | 6     | 12    | 36     | 3       |
| ASEO BASICO. 2017                                 | 8   | 16    | 4     | 3     | 8    | 9     | 9     | -     | -     | 5     | -      | 0       |
| ASEO BASICO. 2016                                 | 11  | 16    | 10    | 11    | 8    | 3     | 4     | 6     | 4     | 4     | 12     | 10      |
| CAMBIO DE ESTRATO. 2017                           | -   | -     | 2     | -     | 6    | 3     | 1     | 2     | 1     | 3     | 1      | 1       |
| CAMBIO DE ESTRATO. 2016                           | 1   | -     | 2     | -     | -    | 1     |       | 5     | 4     | -     | 5      | 3       |
| OTROS RECLAMOS. 2017                              | 5   | 2     | 10    | 7     | 18   | 6     | 6     | 12    | 8     | 13    | 15     | 8       |
| OTROS RECLAMOS. 2016                              | 4   | 9     | 5     | 8     | 10   | 7     | 62    | 37    | 12    | 13    | 13     | 9       |
| ABONOS. 2017                                      | 75  | 106   | 131   | 105   | 157  | 145   | 176   | 156   | 161   | 140   | 148    | 131     |
| ABONOS. 2016                                      | 24  | 32    | 46    | 47    | 47   | 41    | 40    | 37    | 36    | 42    | 45     | 56      |
| DESCUENTO REINSTALACION. 2017                     | 2   | -     | 1     | -     | -    | -     | 2     | 2     | 2     | 3     | 1      | 0       |

*iGeneramos calidad de vida!*

|                                 |             |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
|---------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| DESCUENTO REINSTALACION. 2016   | -           | 2          | 2          | 2          | -          | 1          | -          | 3          | -          | 1          | -          | 2          |
| DESCUENTO INTERESES. 2017       | -           | -          | -          | -          | 4          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0          |
| DESCUENTO INTERESES. 2016       | -           | -          | -          | -          | 2          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| DESCUENTO DE ASEO. 2017         | -           | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 0          |
| DESCUENTO DE ASEO. 2016         | -           | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| DESCUENTO ALCANTARIILLADO. 2017 | -           | -          | -          | -          | -          | 1          | -          | -          | -          | -          | -          | 0          |
| DESCUENTO ALCANTARIILLADO. 2016 | -           | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 1          | -          | 1          |
| REVISIONES NO ACCEDIERON 2017   | 170         | 428        | 313        | 159        | 350        | 232        | 299        | 252        | 202        | 295        | 192        | 154        |
| REVISIONES NO ACCEDIERON 2016   | 75          | 118        | 105        | 72         | 133        | 71         | 74         | 130        | 122        | 110        | 151        | 183        |
| REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2017  | 107         | 94         | 90         | 87         | 112        | 79         | 128        | 120        | 109        | 126        | 96         | 80         |
| REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2016  | 78          | 109        | 86         | 95         | 71         | 49         | 76         | 102        | 80         | 75         | 69         | 86         |
| <b>TOTAL, 2017</b>              | <b>431</b>  | <b>754</b> | <b>617</b> | <b>407</b> | <b>762</b> | <b>550</b> | <b>710</b> | <b>638</b> | <b>553</b> | <b>688</b> | <b>518</b> | <b>450</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>               | <b>7078</b> |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| <b>TOTAL, 2016</b>              | <b>253</b>  | <b>339</b> | <b>306</b> | <b>318</b> | <b>350</b> | <b>217</b> | <b>321</b> | <b>420</b> | <b>355</b> | <b>320</b> | <b>404</b> | <b>415</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>               | <b>4018</b> |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |

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 2017 vs 2016 en 44%, 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 2017.

**1. SE REALIZA UN ANÁLISIS POR CAUSAL RECLAMO DE ACUERDO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS REALIZADOS EN LA VIGENCIA ENERO-DICIEMBRE 2017 VS 2016**

- **Comparativo de reclamos de Promedios Enero-diciembre 2017 vs 2016**

*iGeneramos calidad de vida!*

| ESTADISTICAS RECLAMOS PROMEDIO ENERO - DICIEMBRE 2017 VS 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |            |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|------------|
| CONCEPTO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL      |
| PROMEDIO. 2017  | 38  | 68  | 46  | 29  | 67  | 51  | 56  | 68  | 46   | 72   | 50   | 59  | 650        |
| PROMEDIO. 2016  | 21  | 21  | 21  | 40  | 39  | 16  | 35  | 53  | 57   | 28   | 34   | 35  | 400        |
| <b>DIFERENCIA</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>250</b> |

Tabla 4. Por mes

A continuación, podemos observar el comportamiento presentado durante la vigencia 2017:

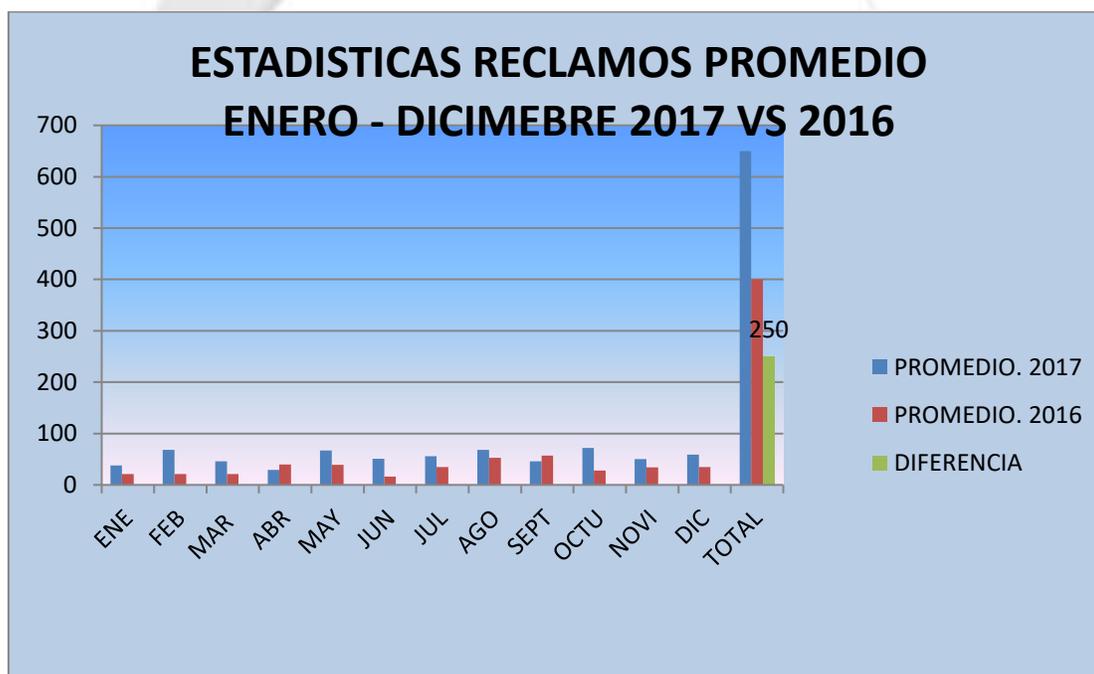


Grafico 2. Comparativo mensual

En cuanto al comportamiento en el concepto descuento de promedios se muestra una disminución de 250 reclamos por promedios, el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 2 y la tabla 4. Podemos especificar que aumentó considerablemente en el periodo evaluado.

- Comparativo de reclamos de lecturas mal tomadas Enero-Diciembre 2017 vs 2016

| ESTADISTICAS RECLAMOS LECTURAS MAL TOMADAS ENERO - DICIEMBRE 2017 VS 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |       |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-------|
| CONCEPTO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL |
| LECTS MAL TOMADAS. 2017   | 24  | 35  | 16  | 14  | 30  | 20  | 30  | 14  | 13   | 25   | 9    | 12  | 242   |

*¡Generamos calidad de vida!*



|                        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |             |
|------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|
| LECTS MAL TOMADAS 2016 | 34 | 27 | 27 | 37 | 31 | 23 | 25 | 38 | 34 | 34 | 39 | 27 | 376         |
| <b>DIFERENCIA</b>      |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | <b>-134</b> |

Tabla 5. Por servicio

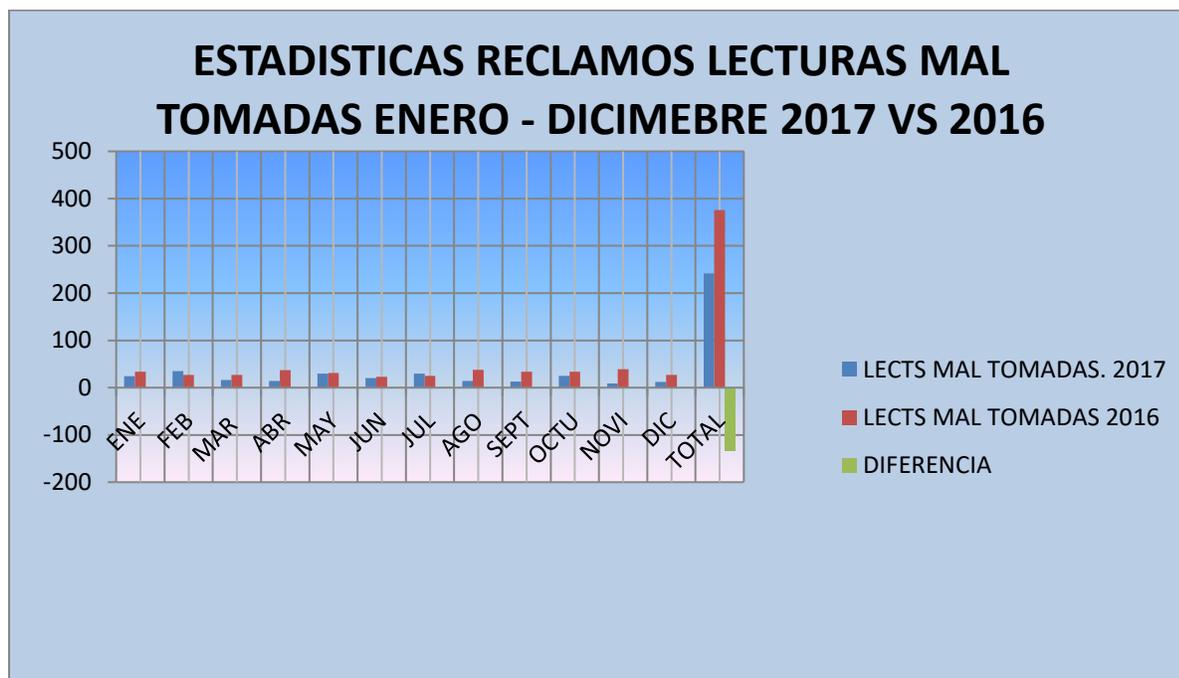


Grafico 3.

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 disminuyó considerablemente en un (39%) los cambios tecnológicos y seguimiento constante de la dependencia de facturación son mecanismos que garantizan este proceso.

- Comparativo de reclamos de cargos fijos Enero-Diciembre 2017 vs 2016

| ESTADISTICAS RECLAMOS CARGOS FIJOS ENERO - DICIEMBRE 2017 VS 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |            |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|------------|
| CONCEPTO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL      |
| CARGOS FIJOS. 2017  | 2   | 5   | 4   | 3   | 10  | 5   | 3   | 12  | 11   | 6    | 6    | 5   | 72         |
| CARGOS FIJOS. 2016  | 5   | 5   | 2   | 6   | 9   | 5   | 5   | 9   | 6    | 12   | 36   | 3   | 103        |
| <b>DIFERENCIA</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>-31</b> |

Tabla 6. Por servicio

*iGeneramos calidad de vida!*

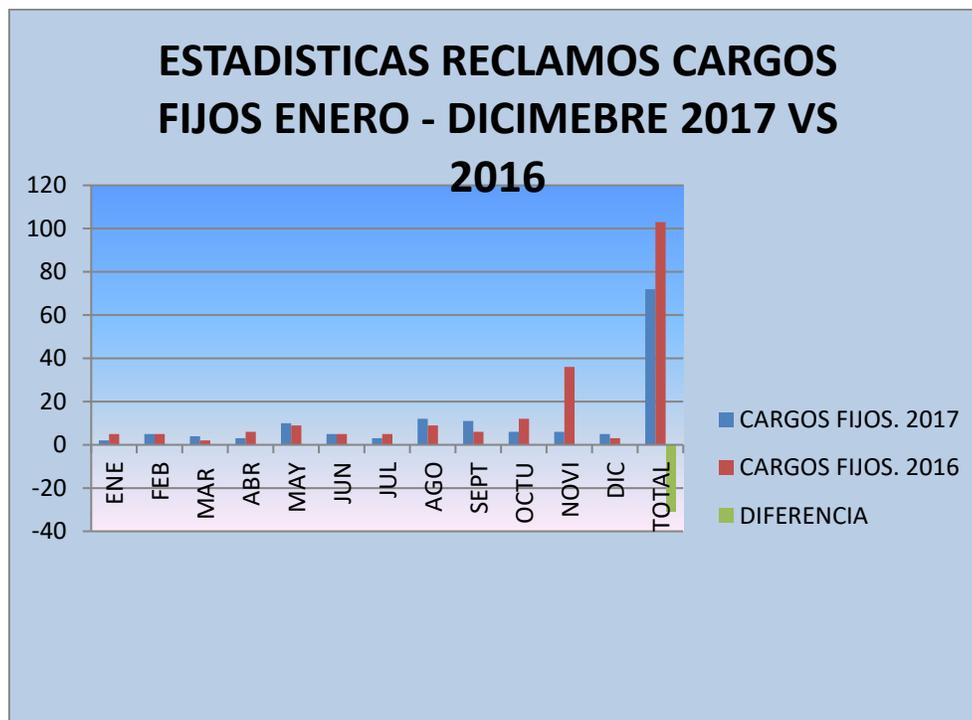


Grafico 4. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto cargos fijos es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 4 y la tabla 6. Podemos especificar qué disminuyo considerablemente en un (30%).

- **Comparativo de reclamos de aseo básico Enero-Diciembre 2017 vs 2016**

| ESTADISTICAS ASEO BASICO ENERO - DICIMEBRE 2017-2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |            |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|------------|
| CONCEPTO   | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL      |
| ASEO BASICO. 2017                                    | 8   | 16  | 4   | 3   | 8   | 9   | 9   | -   | -    | 5    | -    | 0   | 62         |
| ASEO BASICO. 2016                                    | 11  | 16  | 10  | 11  | 8   | 3   | 4   | 6   | 4    | 4    | 12   | 10  | 99         |
| <b>DIFERENCIA</b>                                    |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>-37</b> |

Tabla 7. Por servicio

## ESTADISTICAS ASEO BASICO ENERO - DICIMEBRE 2017-2016

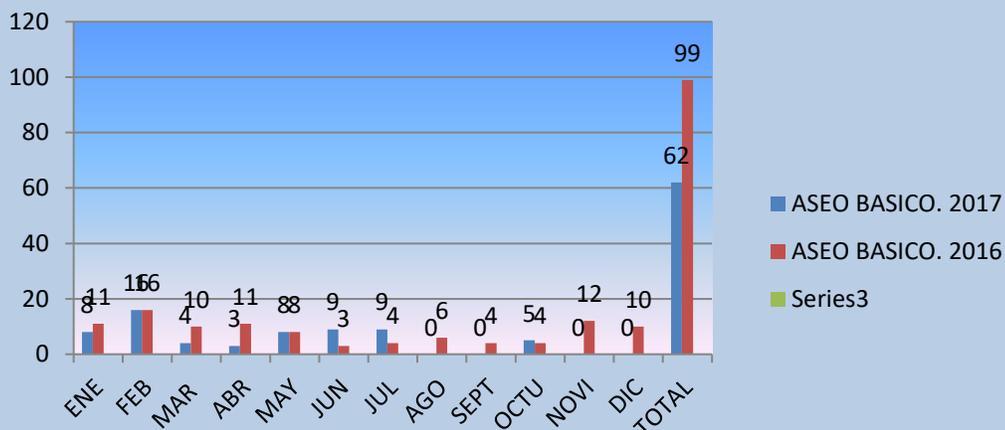


Grafico 5. Comparativo x Servicio

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 disminuyo en un (36%).

- Comparativo de reclamos de cambio de estrato Enero-Diciembre 2017 vs 2016

| ESTADISTICAS RECLAMOS ENERO - DICIMEBRE 2017-2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |          |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|----------|
| CONCEPTO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL    |
| CAMBIO DE ESTRATO. 2017                           | -   | -   | 2   | -   | 6   | 3   | 1   | 2   | 1    | 3    | 1    | 1   | 20       |
| CAMBIO DE ESTRATO. 2016                           | 1   | -   | 2   | -   | -   | 1   |     | 5   | 4    | -    | 5    | 3   | 20       |
| <b>DIFERENCIA</b>                                 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>0</b> |

Tabla 8. Por servicio

## ESTADISTICAS RECLAMOS ENERO - DICIMEBRE 2017-2016

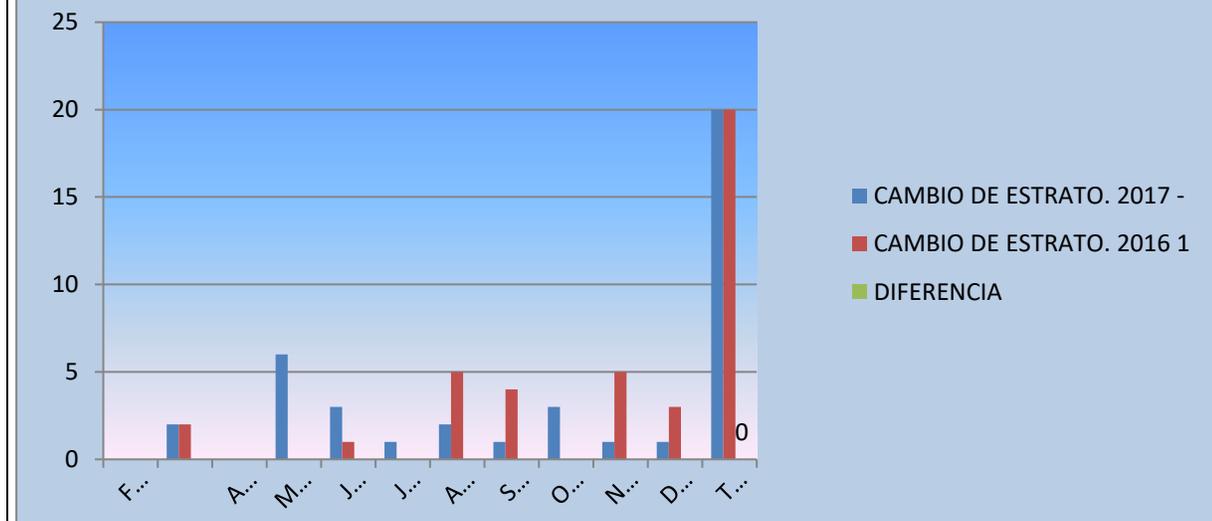


Grafico 6. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto cambios de estrato se presente periodo igual en las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 6 y la tabla 8. Podemos especificar que fue igual a pesar 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 2017 vs 2016

| ESTADISTICAS OTROS RECLAMOS ENERO - DICIMEBRE 2017-2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |            |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|------------|
| CONCEPTO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL      |
| OTROS RECLAMOS. 2017                                    | 5   | 2   | 10  | 7   | 18  | 6   | 6   | 12  | 8    | 13   | 15   | 8   | 110        |
| OTROS RECLAMOS. 2016                                    | 4   | 9   | 5   | 8   | 10  | 7   | 62  | 37  | 12   | 13   | 13   | 9   | 189        |
| <b>DIFERENCIA</b>                                       |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>-79</b> |

Tabla 9. Por servicio

*iGeneramos calidad de vida!*

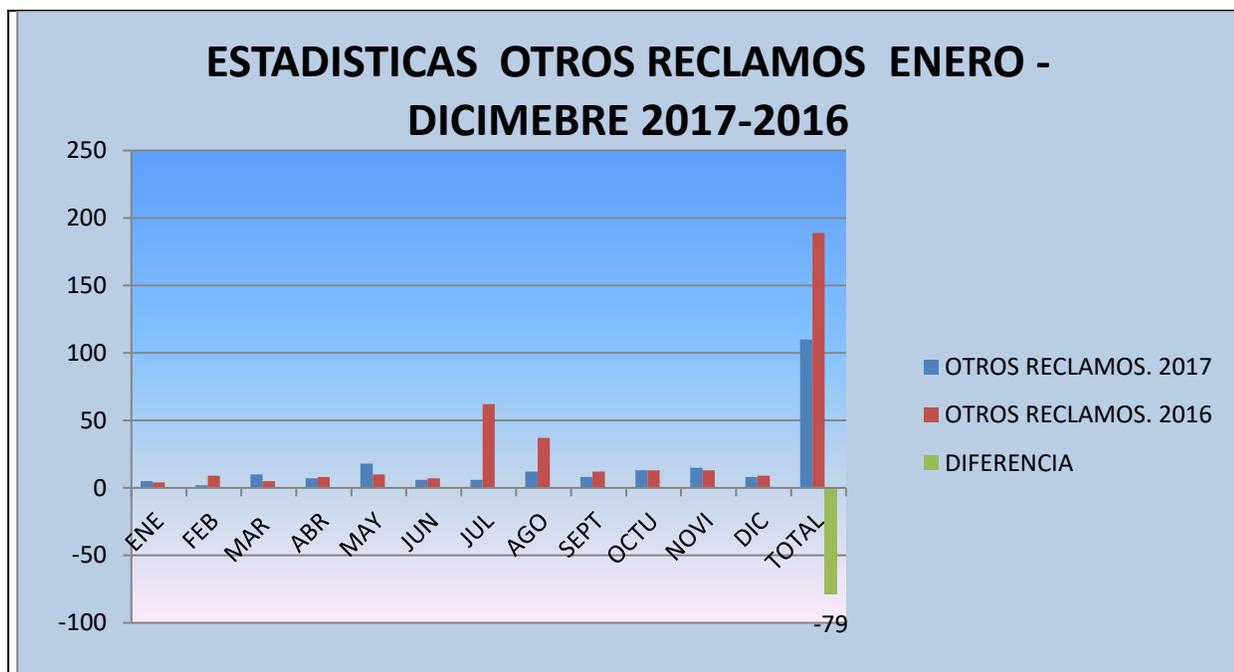


Gráfico 7. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto otros reclamos son notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 7 y la tabla 9. Podemos especificar que disminuyo de forma considerable en un (42%), esto compete a la ejecución de la empresa en nuevos convenios interadministrativos como lo son Alumbrado Público Municipal, entre otros.

- **Comparativo de reclamos por abonos Enero-Diciembre 2017 vs 2016**

| ESTADISTICAS RECLAMOS ABONOS ENERO - DICIMEBRE 2017 VS 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |             |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-------------|
| CONCEPTO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL       |
| ABONOS. 2017  | 75  | 106 | 131 | 105 | 157 | 145 | 176 | 156 | 161  | 140  | 148  | 131 | 1631        |
| ABONOS. 2016  | 24  | 32  | 46  | 47  | 47  | 41  | 40  | 37  | 36   | 42   | 45   | 56  | 493         |
| <b>DIFERENCIA</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>1138</b> |

Tabla 10. Por servicio

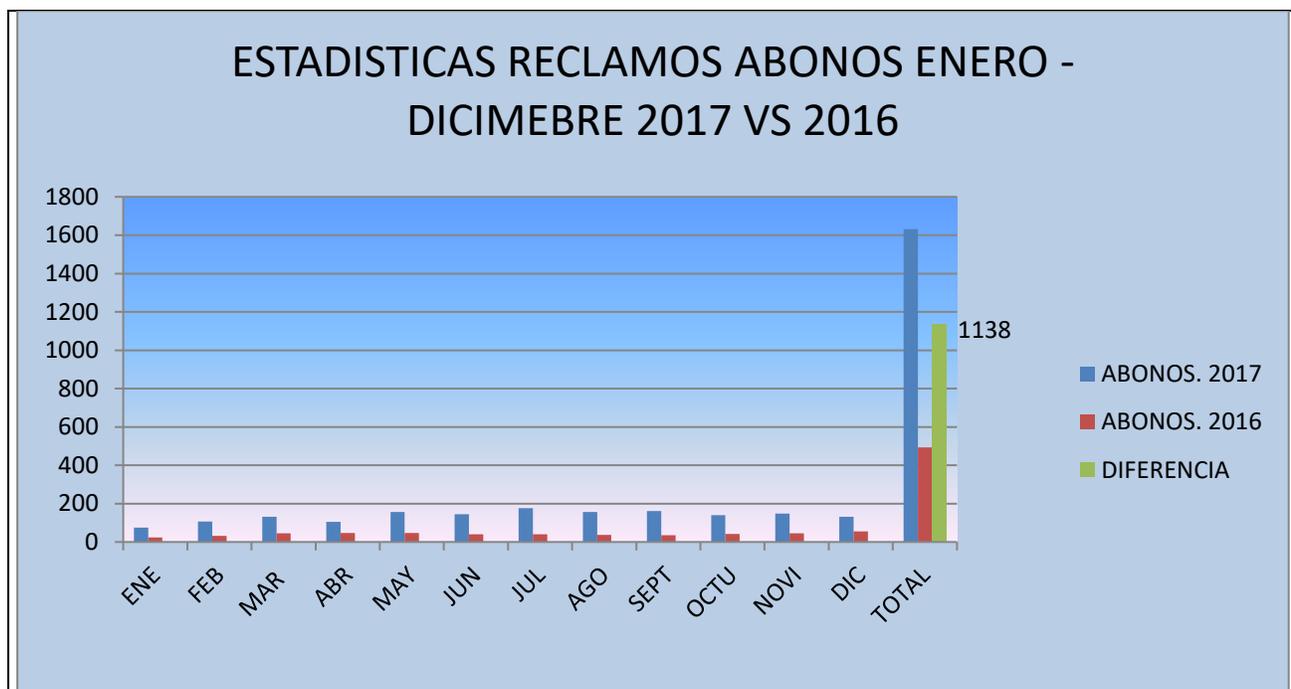


Grafico 8. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto abonos es notoria el aumento en la vigencia 2017, con un fenómeno no usual es el cargue de información del año 2016 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 (331%). 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 2017 vs 2016**

| ESTADISTICAS DESCUENTO REINSTALACION ENERO - DICIMEBRE 2017 -2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |          |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|----------|
| CONCEPTO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL    |
| DESCUENTO REINSTALACION. 2017                                     | 2   | -   | 1   | -   | -   | -   | 2   | 2   | 2    | 3    | 1    | 0   | 13       |
| DESCUENTO REINSTALACION. 2016                                     | -   | 2   | 2   | 2   | -   | 1   | -   | 3   | -    | 1    | -    | 2   | 13       |
| <b>DIFERENCIA</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>0</b> |

Tabla 11. Por servicio

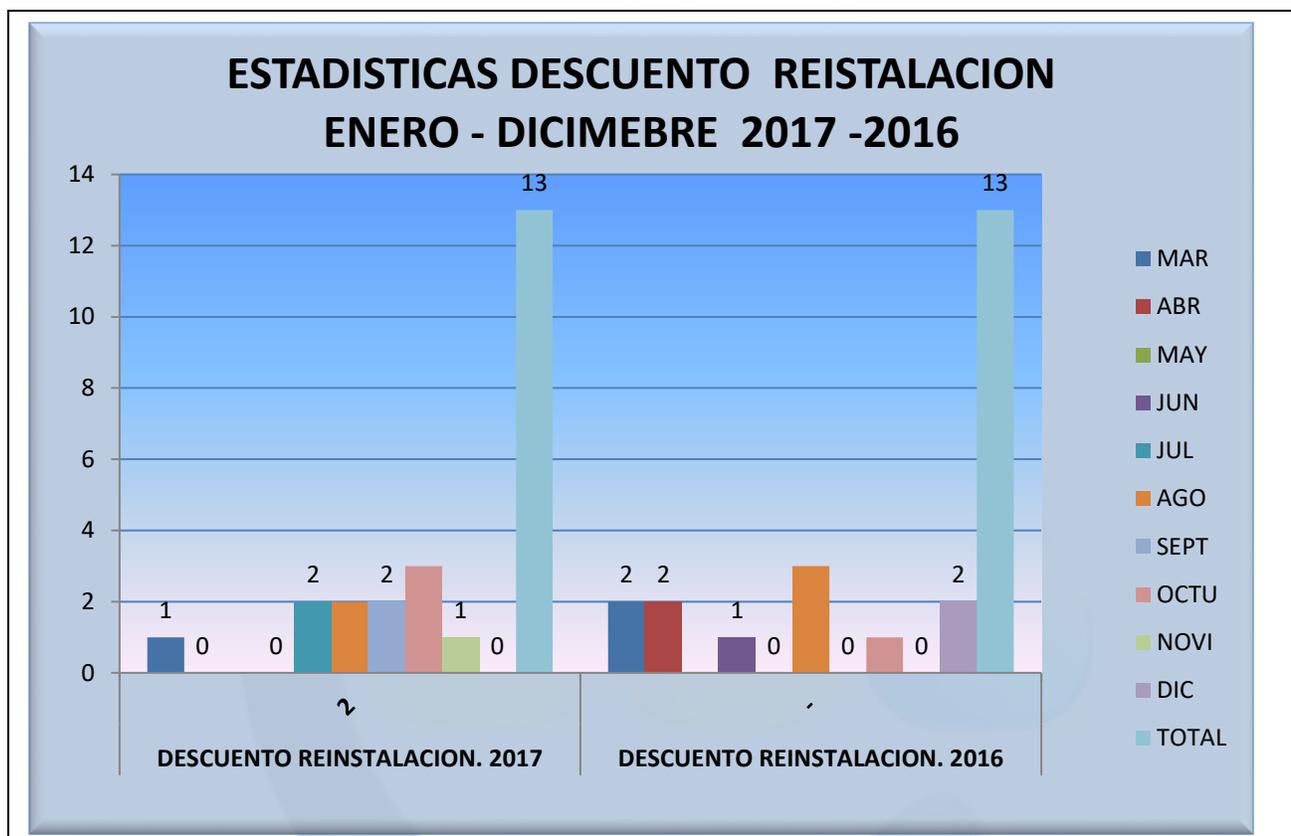


Grafico 9. Comparativo x Servicio

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 2017 vs 2016**

| ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS INTERES ENERO - DICIEMBRE 2017 VS 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |          |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|----------|
| CONCEPTO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL    |
| DESCUENTO INTERESES. 2017   | -   | -   | -   | -   | 4   | -   | -   | -   | -    | -    | -    | -   | 4        |
| DESCUENTO INTERESES. 2016   | -   | -   | -   | -   | 2   | -   | -   | -   | -    | -    | -    | -   | 2        |
| <b>DIFERENCIA</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>2</b> |

Tabla 12. Por servicio

*iGeneramos calidad de vida!*



**empitalito**

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

## ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS INTERES ENERO - DICIEMBRE 2017 VS 2016

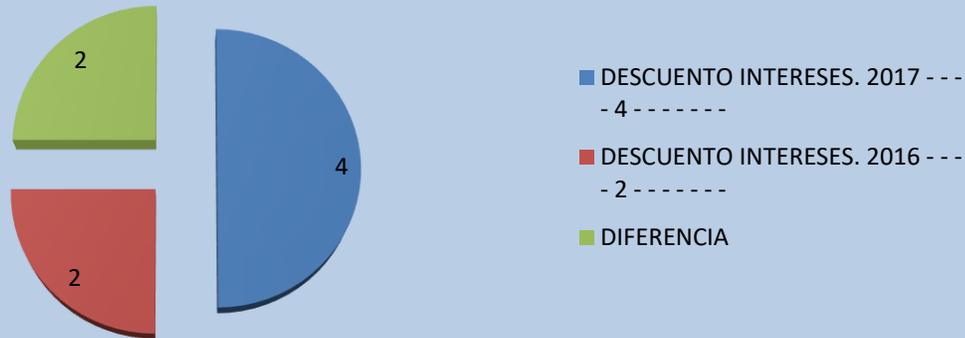


Grafico 10. Comparativo x Servicio

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 qué aumento en un (30%) pero este ítem evaluado no afecta el normal funcionamiento de la entidad.

- **Comparativo de reclamos descuentos aseo Enero-Diciembre 2017 vs 2016**

| ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ASEO ENERO - DICIMEBRE 2017 VS 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |          |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|----------|
| CONCEPTO   | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL    |
| DESCUENTO DE ASEO. 2017  | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -    | -    | -    | -   | 0        |
| DESCUENTO DE ASEO. 2016  | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -    | -    | -    | -   | 0        |
| <b>DIFERENCIA</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>0</b> |

Tabla 13. Por servicio

*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).

## ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ASEO ENERO - DICIMEBRE 2017 VS 2016

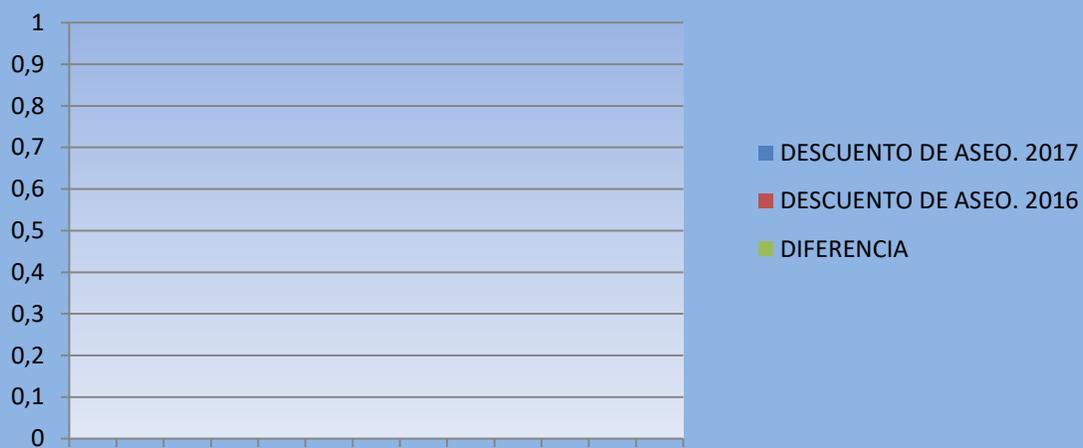


Gráfico 11. Comparativo x Servicio

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 2017 vs 2016**

| ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ALCANTARIILLADO ENERO - DICIMEBRE 2017 VS 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |           |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-----------|
| CONCEPTO  | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL     |
| DESCUENTO ALCANTARIILLADO. 2017   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -    | -    | -    | -   | 1         |
| DESCUENTO ALCANTARIILLADO. 2016   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -    | 1    | -    | 1   | 2         |
| <b>DIFERENCIA</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>-1</b> |

Tabla 14. Por servicio

## ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ALCANTARIILLADO ENERO - DICIMEBRE 2017 VS 2016

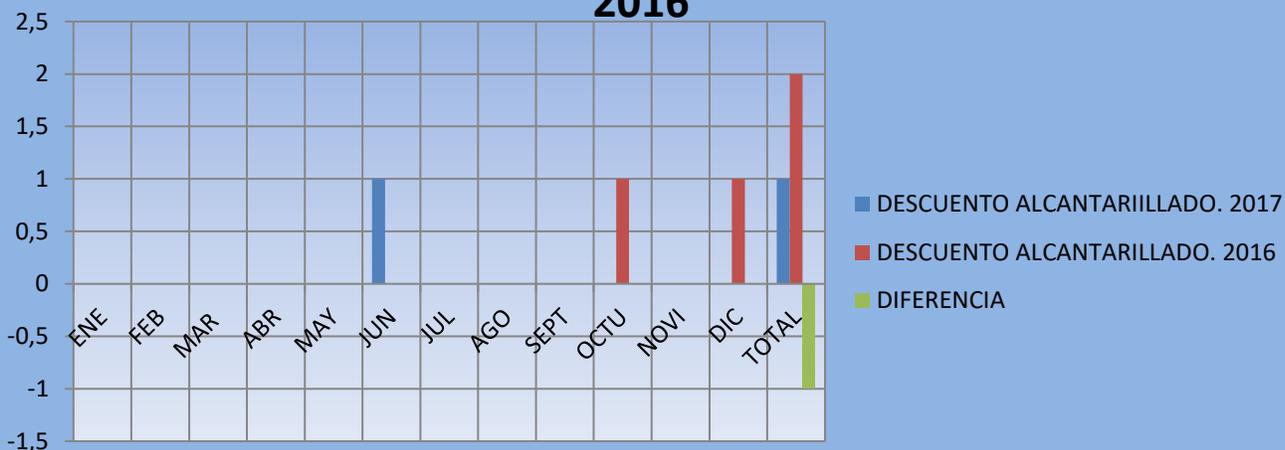


Grafico 12. Comparativo x Servicio

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 disminuyó en un (0%).

- **Comparativo de reclamos de revisión no accedieron Enero-Diciembre 2017 vs 2016**

| ESTADISTICAS REVICION NO ACCEDIERON ENERO - DICIMEBRE 2017 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |             |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-------------|
| CONCEPTO   | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL       |
| REVISIONES NO ACCEDIERON 2017                              | 170 | 428 | 313 | 159 | 350 | 232 | 299 | 252 | 202  | 295  | 192  | 154 | 3046        |
| REVISIONES NO ACCEDIERON 2016                              | 75  | 118 | 105 | 72  | 133 | 71  | 74  | 130 | 122  | 110  | 151  | 183 | 1344        |
| <b>DIFERENCIA</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>1702</b> |

Tabla 15. Por servicio

*iGeneramos calidad de vida!*



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 qué aumento en un (227%). Se verifico las reclamaciones que no se pueden contestar favorable a usuario en su mayoría por conceptos legales y verificación de tarifas.

- **Comparativo de reclamos de revisión unidad operativa Enero-Diciembre 2017 vs 2016**

| ESTADISTICAS RECLAMOS UNIDAD OPERATIVA 2017-2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |            |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|------------|
| CONCEPTO   | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL      |
| REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2017                   | 107 | 94  | 90  | 87  | 112 | 79  | 128 | 120 | 109  | 126  | 96   | 80  | 1228       |
| REVISIONES UNIDAD OPERAT. 2016                   | 78  | 109 | 86  | 95  | 71  | 49  | 76  | 102 | 80   | 75   | 69   | 86  | 976        |
| <b>DIFERENCIA</b>                                |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | <b>252</b> |

Tabla 16. Por servicio



empitalito

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

## ESTADISTICA RECLAMOS UNIDAD OPERATIVA 2017-2016

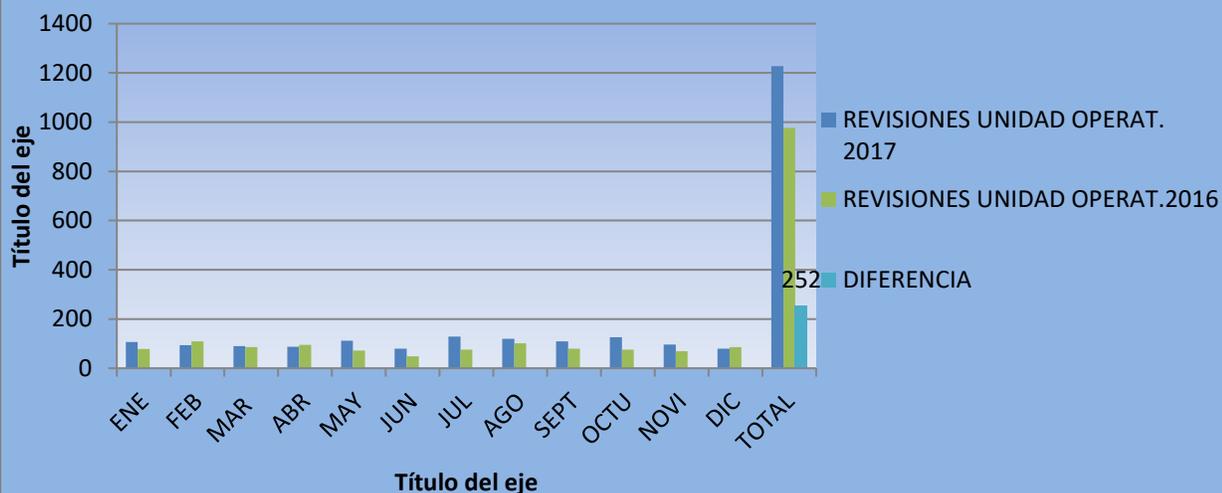


Grafico 14. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto revisión unidad operativa es notorio el aumento en la vigencia 2017, 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 2017 vs 2016

| ESTADISTICAS RECLAMOS PQR ENERO - DICIMEBRE 2017 VS 2016 |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     |       |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-------|
| CONCEPTO   | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCTU | NOVI | DIC | TOTAL |
| TOTAL, 2017  | 431 | 754 | 617 | 407 | 762 | 550 | 710 | 638 | 553  | 688  | 518  | 450 | 7078  |
| TOTAL, 2016  | 253 | 339 | 306 | 318 | 350 | 217 | 321 | 420 | 355  | 320  | 404  | 415 | 4018  |
| DIFERENCIA   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |     | 3060  |

Tabla 17. Por servicio

*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).



## ESTADISTICAS RECLAMOS PQR ENERO - DICIMEBRE 2017 VS 2016

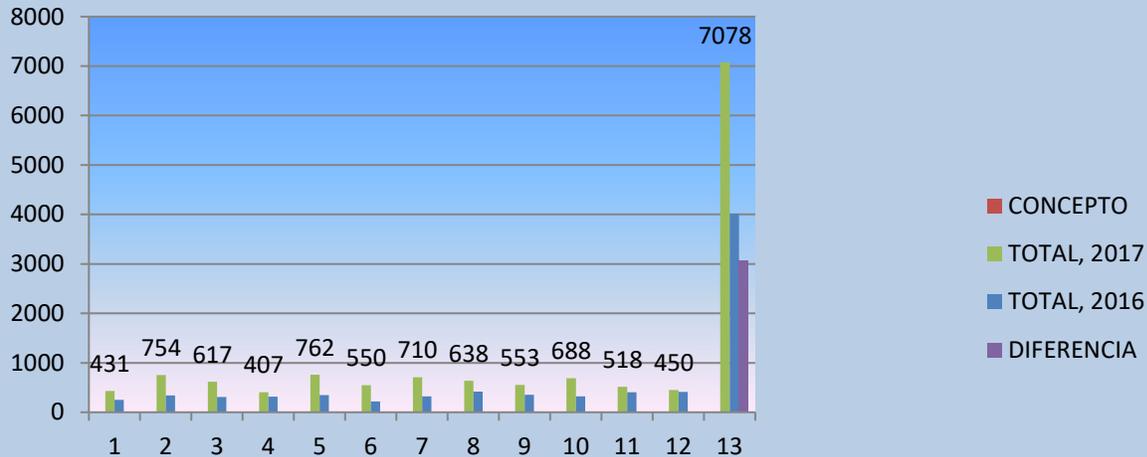


Grafico 15. Comparativo x Servicio

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 qué aumento en un (43%). se presume que la incidencia que afecta el aumento de peticione quejas y reclamos según la consulta realizada a la dependencia, es por el cambio de tarifas realizado en la vigencia 2017.

### 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.

- 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.

*iGeneramos calidad de vida!*

- En la implementación del sistema de gestión documental la entidad realizó 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.
- Se debe especificar el proceso de redireccionamiento de documentos el cual sea eficaz y garantice que los documentos se direccionen a las dependencias que corresponden para su normal desarrollo.

## 5. 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.

### 1. 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 2017:

| CONCEPTO                            | OCTUBRE                | NOVIEMBRE              | DICIEMBRE             | VALOR                   |
|-------------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| ENERGIA (ELCETROHUILA)              | \$ 2.694.770,00        | \$ 2.669.000,00        | \$2.637.110,00        | <b>\$ 8.000.880,00</b>  |
| SERVICIO DE CELULAR (COMCEL)        | \$ 377.274,55          | \$ 161.525,75          | \$ 618.709,68         | <b>\$ 1.157.509,98</b>  |
| SERVICIO TELEFONIA FIJA (COMCEL)    | \$ 0,00                | \$ 0,00                | \$ 0,00               | <b>\$ 0,00</b>          |
| SERVICIO TELEFONIA FIJA (MOVISTAR)  | \$ 335.144,00          | \$ 185.019,00          | \$ 166.270,00         | <b>\$ 686.433,00</b>    |
| SERVICIO TELEFONIA MOVIL (MOVISTAR) | \$ 0,00                | \$ 0,00                | \$ 0,00               | <b>\$ 0,00</b>          |
| SERVICIO INTERNET (MOVISTAR)        | \$ 819.590,00          | \$ 418.592,00          | \$ 425.307,00         | <b>\$ 1.663.489,00</b>  |
| FACTURA EMPITALITO                  | \$ 179.500,00          | \$ 0,00                | \$ 73.600,00          | <b>\$ 253.100,00</b>    |
| <b>TOTAL :</b>                      | <b>\$ 4.406.278,55</b> | <b>\$ 3.434.136,75</b> | <b>\$3.920.996,68</b> | <b>\$ 11.761.411,98</b> |

Tabla 1. Por servicio y mes

### • Comparativo de gastos en los servicios públicos del Cuarto trimestre 2017 vs Cuarto trimestre 2016

| SERVICIO PUBLICOS | AÑO 2016               | AÑO 2017                | DIFERENCIA             | %          |
|-------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|------------|
| OCTUBRE           | \$ 3.672.265,88        | \$ 4.406.278,55         | \$ 734.012,67          | 17%        |
| NOVIEMBRE         | \$ 2.961.633,81        | \$ 3.434.136,75         | \$ 472.502,94          | 14%        |
| DICIEMBRE         | \$ 3.104.866,50        | \$ 3.920.996,68         | \$ 816.130,18          | 21%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>\$ 9.738.766,19</b> | <b>\$ 11.761.411,98</b> | <b>\$ 2.022.645,79</b> | <b>17%</b> |

Tabla 2. Por mes

*¡Generamos calidad de vida!*



**empitalito**

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

El consumo de los servicios públicos durante el cuarto trimestre del 2017 y observando la tabla anterior podemos decir que se ha presentado un aumento del 17% 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 duran el cuarto trimestre del 2017:

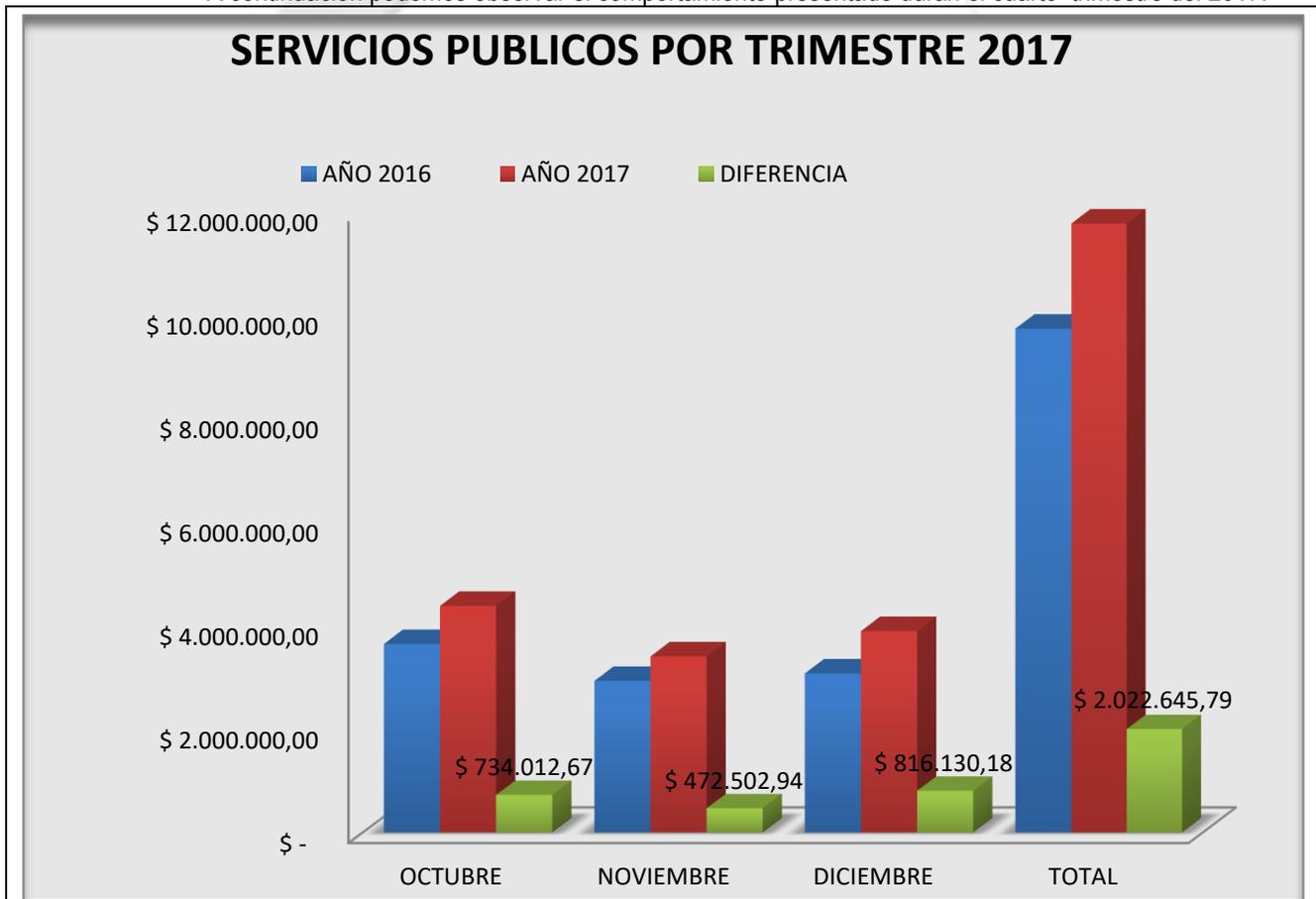


Grafico 1. Comparativo mensual

Actualmente, detallando la información por servicio podemos detectar que los gastos de servicios público nos muestra un incremento con el comparativo de la vigencia 2017 esto se debe a altos consumos en los servicios públicos de energía y acueducto alcantarillado y aseo, con un incremento promedio de 17% se recomienda ajustar los planes de internet y telefonía que sean más eficientes y a mejor costo, 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.

*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).



| SERVICIOS PUBLICOS                  | 4° TRIMESTRE 2016      | 4° TRIMESTRE 2017       | REDUCCION O INCREMENTO |               |
|-------------------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|---------------|
|                                     |                        |                         | DIFERENCIA             | %             |
| TELEFONO FIJO - INTERNET (MOVISTAR) | \$ 863.379,00          | \$ 2.349.922,00         | \$ 1.486.543,00        | 63,26%        |
| TELEFONO CELULAR INTERNET (COMCEL)  | \$ 1.461.407,19        | \$ 1.157.509,98         | \$ (303.897,21)        | -26,25%       |
| ENERGIA (ELECTROHUILA)              | \$ 7.231.880,00        | \$ 8.000.880,00         | \$ 769.000,00          | 9,61%         |
| FACTURA EMPITALITO                  | \$ 182.100,00          | \$ 253.100,00           | \$ 71.000,00           | 28,05%        |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>\$ 9.738.766,19</b> | <b>\$ 11.761.411,98</b> | <b>\$ 2.022.645,79</b> | <b>17,20%</b> |

Tabla 3. Por servicio

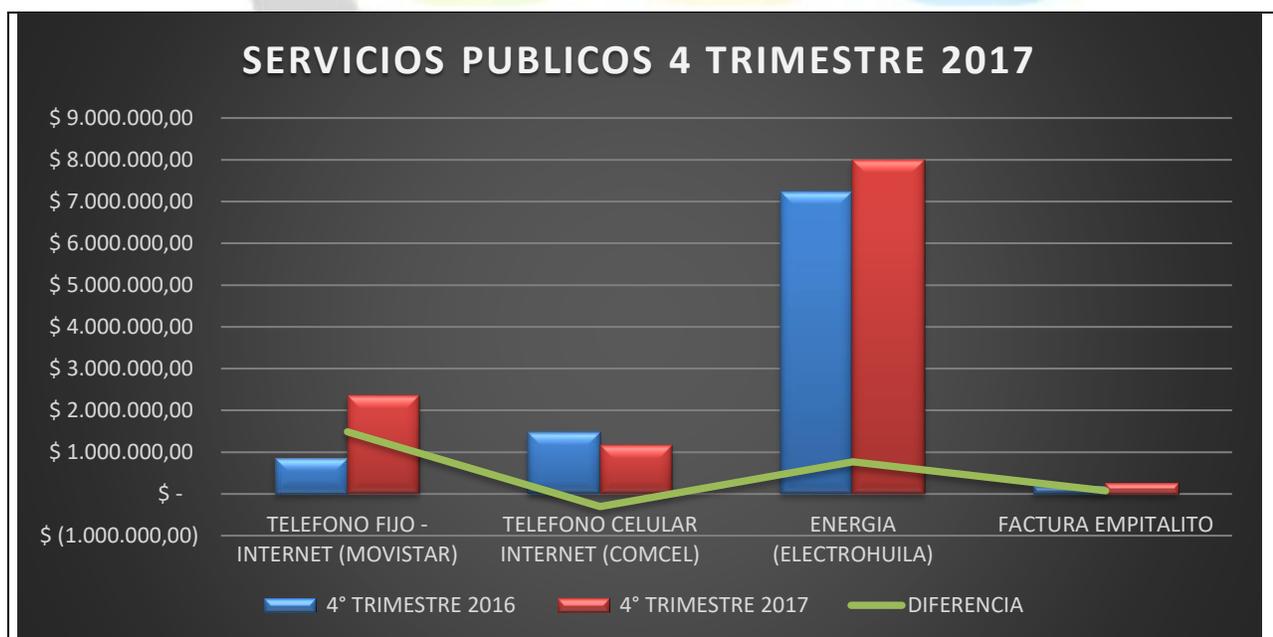


Gráfico 2. Comparativo x Servicio

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 (9.61%), facturas EMPITALITO E.S.P. (28.05%) y telefonía fija (movistar) nos muestra un aumento considerable (63.26%) con respecto al tiempo de comparativo porque en la entidad se realizó unos ajustes a los planes y un disminuyo considerable en la factura del servicio de (Comcel) (26%) con respecto al trimestre de la vigencia anterior este equivalente al 17.20% de aumento en la diferencia. Es muy considerable tomando las mejorar y recomendaciones que no se tiene en cuenta por parte de la entidad para minimizar los consumos de

*¡Generamos calidad de vida!*



servicios públicos, 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 lo cual se mide de 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 2017:

| SERVICIO PUBLICOS POR TRIMESTRES 2017 | 1° Trimestre            | 2° Trimestre           | 3° Trimestre          | 4° Trimestre           |
|---------------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
|                                       | \$ 4.049.043,00         | \$ 3.428.599,47        | \$3.212.263,30        | \$ 4.406.278,55        |
|                                       | \$ 3.392.947,22         | \$ 3.110.212,33        | \$ 3.554.313,18       | \$3.434.136,75         |
|                                       | \$ 3.750.199,60         | \$ 3.291.399,34        | \$ 3.004.970,94       | \$3.920.996,68         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>\$ 11.192.189,82</b> | <b>\$ 9.830.211,14</b> | <b>\$9.771.547,42</b> | <b>\$11.761.411,98</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>                     | <b>\$42.555.360,36</b>  |                        |                       |                        |

Tabla 4. Comparativo x Servicio

Consolidada grafico de gastos de servicios públicos en el cuarto trimestre del año 2017



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 17% en los gastos del año en comparación al año anterior se aumentó considerablemente.

*iGeneramos calidad de vida!*

## 2. COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES.

Dentro de La Empresa existen 8 Vehículos discriminados así: 6 vehículos Recolectores para el servicio de Aseo, 1 Camioneta 4 puertas para actividades varias unidad operativa, 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 2017 vs Cuarto trimestre 2016**

| COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES | AÑO 2016               | AÑO 2017                | REDUCCION O INCREMENTO |            |
|----------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|------------|
|                            |                        |                         | DIFERENCIA             | %          |
| OCTUBRE                    | \$ 17.293.749,00       | \$ 26.645.257,00        | \$ 9.351.508,00        | 35%        |
| NOVIEMBRE                  | \$ 19.187.610,00       | \$45.376.768,00         | \$26.189.158,00        | 58%        |
| DICIEMBRE                  | \$30.000.000,00        | \$28.604.920,00         | \$(1.395.080,00)       | -5%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>       | <b>\$66.481.359,00</b> | <b>\$100.626.945,00</b> | <b>\$34.145.586,00</b> | <b>34%</b> |

Tabla 5. Por mes

A continuación podemos observar de forma gráfica, el comportamiento presentado durante el cuarto trimestre de la vigencia 2017:



*¡Generamos calidad de vida!*

**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 un aumento excesivo de consumo de combustible en el comparativo de la vigencia trimestral en un 34% en comparación a la vigencia 2016 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; los gasto de funcionamiento nos reflejan aumento en el periodo evaluado pero esta dependencia recomienda en manejo austero en combustibles y lubricantes.

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante los cuatro trimestres de la vigencia 2017:

| COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES 2017 | 1° Trimestre            | 2° Trimestre            | 3° Trimestre            | 4° Trimestre             |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
|                                 | \$ -                    | \$ 14.647.602,00        | \$ 195.000,00           | \$ 26.645.257,00         |
|                                 | \$ -                    | \$ 12.736.564,00        | \$ 19.715.944,00        | \$ 45.376.768,00         |
|                                 | \$ 8.389.023,00         | \$ 27.648.871,00        | \$ 30.580.299,00        | \$ 28.604.920,00         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>\$ 8.389.023,00</b>  | <b>\$ 55.033.037,00</b> | <b>\$ 50.491.243,00</b> | <b>\$ 100.626.945,00</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>               | <b>\$214.540.248,00</b> |                         |                         |                          |

Tabla 6. Por trimestre

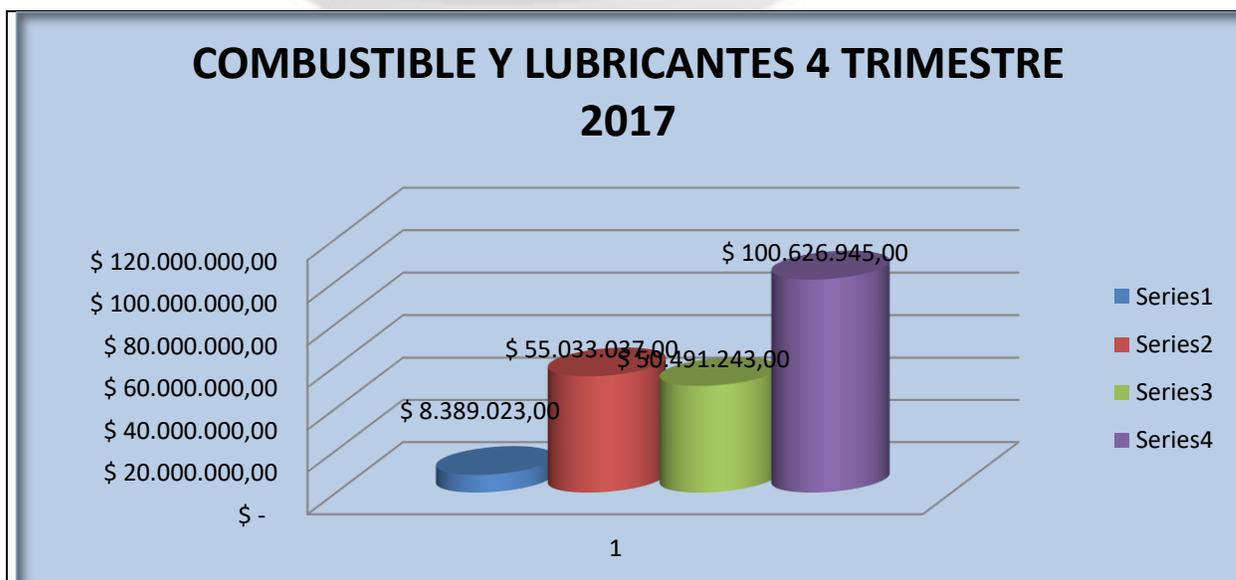


Grafico 5. Comparativo por trimestre

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 5 y la tabla 6. Podemos especificar que se

*¡Generamos calidad de vida!*

presentaron unos gastos desproporcionados de acuerdo a la constante de consumo en el los últimos tres meses del año con el gasto del doble de combustible del consumo programado para un trimestre, por este motivo esta dependencia recomienda en manejo austero en combustibles y lubricantes.

- **Comparativo de gastos en mantenimientos y reparaciones Cuarto trimestre 2017 vs Cuarto trimestre 2016.**

| MANTENIMIENTO Y REPARACION |                        |                         | REDUCCION O INCREMENTO  |             |
|----------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|
| MES                        | AÑO 2016               | AÑO 2017                | DIFERENCIA              | %           |
| OCTUBRE                    | \$ -                   | \$ 34.014.000,00        | \$ 34.014.000,00        | -100%       |
| NOVIEMBRE                  | \$40.029.000,00        | \$1.691.158,00          | \$(38.337.842,00)       | -96%        |
| DICIEMBRE                  | \$15.885.000,00        | \$14.571.000,00         | \$(1.314.000,00)        | -8%         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>       | <b>\$55.914.000,00</b> | <b>\$ 50.276.158,00</b> | <b>\$(5.637.842,00)</b> | <b>-10%</b> |

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 una disminución en los reportes de gastos de los vehículos el cual nos refleja en la evaluación del periodo una disminución de 10% en comparación a la vigencia del año 2017. En las reparaciones correctivas realizadas en el año anterior y el seguimiento y control a los repuestos de los vehículos se puede evidenciar que está mejorando.

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, tercer y cuarto trimestre:

*¡Generamos calidad de vida!*

| MANTENIMIENTO Y REPARACION 2017 | 1° Trimestre           | 2° Trimestre           | 3° Trimestre           | 4° Trimestre           |
|---------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
|                                 | \$ -                   | \$4.466.200,00         | \$12.172.000,00        | \$34.014.000,00        |
|                                 | \$6.763.800,00         | \$18.180.000,00        | \$ 24.917.167,00       | \$ 1.691.158,00        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>\$66.943.800,00</b> | <b>\$37.915.651,00</b> | <b>\$38.056.734,92</b> | <b>\$50.276.158,00</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>               | <b>\$193.192.344</b>   |                        |                        |                        |

Tabla 8. Comparativo por Trimestre



Gráfico 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 2017:



| CONCEPTO                   | AÑO 2016                | AÑO 2017                 | REDUCCION O INCREMENTO  |            |
|----------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
|                            |                         |                          | DIFERENCIA              | %          |
| COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES | \$66.481.359,00         | \$100.626.945,00         | \$34.145.586,00         | 51%        |
| MANTENIMIENTO Y REPARACION | \$55.914.000,00         | \$50.276.158,00          | \$(5.637.842,00)        | -10%       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>       | <b>\$122.395.359,00</b> | <b>\$ 150.903.103,00</b> | <b>\$ 28.507.744,00</b> | <b>23%</b> |

Tabla 9. Por Concepto



Gráfico 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 23% en el rubro de combustibles con respecto a la vigencia 2016 comparativa del cuarto trimestre de 2017.

3. Comparativo de gastos de impresos, publicaciones, publicidad y propaganda durante el periodo de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2016 – 2017.

• Impresos y Publicaciones

| IMPRESOS Y PUBLICACIONES |                        |                        | REDUCCION O INCREMENTO   |              |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|--------------|
| MES                      | AÑO 2016               | AÑO 2017               | DIFERENCIA               | %            |
| OCTUBRE                  | \$ -                   | \$ -                   | \$ -                     | 0%           |
| NOVIEMBRE                | \$ 817.000,00          | \$ -                   | \$(817.000,00)           | -100%        |
| DICIEMBRE                | \$18.000.000,00        | \$7.350.000,00         | \$(10.650.000,00)        | -145%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>     | <b>\$18.817.000,00</b> | <b>\$ 7.350.000,00</b> | <b>\$(11.467.000,00)</b> | <b>-156%</b> |

Tabla 10. Por mes

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

*¡generamos calidad de vida!*





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 una disminución considerable en comparación con el cuarto trimestre de la vigencia 2017, el cual asciende \$ 11.467.000.00 equivalentes al 156% de los totales comparados.

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 2017:

| IMPRESOS Y PUBLICACIONES AÑO 2017 | 1° Trimestre            | 2° Trimestre            | 3° Trimestre            | 4° Trimestre           |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
|                                   | \$ -                    |                         | \$ 7.903.200,00         | \$ -                   |
| \$ 6.403.200,00                   | \$ 6.403.200,00         | \$ -                    | \$ -                    |                        |
| \$ 844.500,00                     | \$ 3.886.000,00         | \$ 8.630.400,00         | \$ 7.350.000,00         |                        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>\$ 7.247.700,00</b>  | <b>\$ 10.289.200,00</b> | <b>\$ 16.533.600,00</b> | <b>\$ 7.350.000,00</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>                 | <b>\$ 41.420.500,00</b> |                         |                         |                        |

Tabla 11. Comparativo por trimestre



empitalito

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

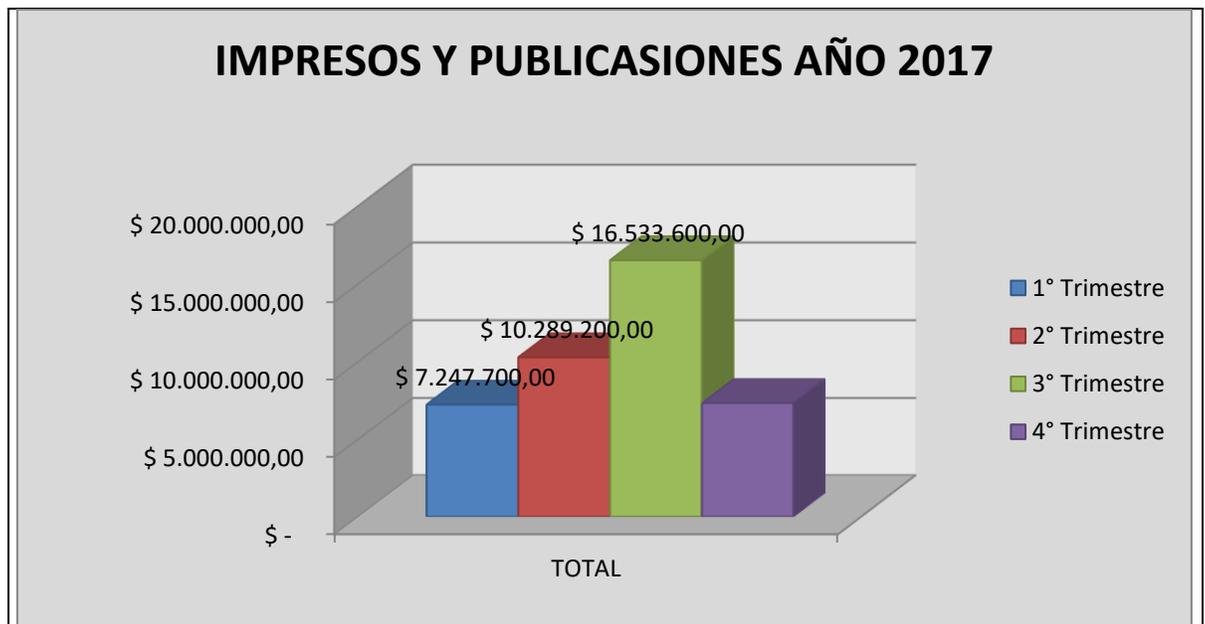


Grafico 10. CompaGrafico 10. Comparativo Mensual

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 10 y la tabla 11. Podemos especificar que se muestra una constante de gasto en este rubro entre los trimestres de la vigencia 2017 teniendo unas diferencias considerable entre los trimestres, 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 utilización 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 2016               | AÑO 2017                | DIFERENCIA             | %          |
| OCTUBRE                                      | \$ 3.820.000,00        | \$ 12.426.500,00        | \$ 8.606.500,00        | 69%        |
| NOVIEMBRE                                    | \$5.420.000,00         | \$ 6.716.500,00         | \$ 1.296.500,00        | 19%        |
| DICIEMBRE                                    | \$27.711.667,00        | \$ 21.943.000,00        | \$(5.768.667,00)       | -26%       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                         | <b>\$36.951.667,00</b> | <b>\$ 41.086.000,00</b> | <b>\$ 4.134.333,00</b> | <b>10%</b> |

Tabla 12. Comparativo por mes

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

*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 11. Comparativo Mensual

En este mismo orden encontramos los gastos de publicidad y propaganda el aumento considerablemente en \$4,134,333.00 pesos, siendo este un aumento porcentual del 10% con respecto al cuarto trimestre del año 2017, 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 2017:

|  | 1° Trimestre           | 2° Trimestre           | 3° Trimestre            | 4° Trimestre            |
|--|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS 2017</b> | \$ -                   | \$ 900.000,00          | \$ 5.316.910,00         | \$ 12.426.500,00        |
|  | \$ -                   | \$ 1.090.000,00        | \$ 17.512.500,00        | \$ 6.716.500,00         |
|  | \$ 1.016.500,00        | \$ 5.946.000,00        | \$ 6.966.500,00         | \$ 21.943.000,00        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>\$ 1.016.500,00</b> | <b>\$ 7.936.000,00</b> | <b>\$ 29.795.910,00</b> | <b>\$ 41.086.000,00</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>  | <b>\$79.834.410,00</b> |                        |                         |                         |

Tabla 13. Comparativo por trimestre

## PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS 2017



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 2016               | AÑO 2017                | REDUCCION O INCREMENTO  |             |
|--|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|
|  |                        |                         | DIFERENCIA              | %           |
| IMPRESOS Y PUBLICACIONES                     | \$18.817.000,00        | \$7.350.000,00          | \$ (11.467.000,00)      | -61%        |
| PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS | \$36.951.667,00        | \$41.086.000,00         | \$ 4.134.333,00         | 11%         |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>\$55.768.667,00</b> | <b>\$ 48.436.000,00</b> | <b>\$(7.332.667,00)</b> | <b>-13%</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 2017



Gráfico 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 13% en gastos del cuarto trimestres de la vigencia de 2017.

#### 4. Comparativo de gastos de viáticos y gastos de viaje, durante el periodo de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2017 - 2016.

| VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE 4 TRIMESTRE 2017 |                       |                       |                       | REDUCCION O INCREMENTO |                        |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
|   | OCTUBRE               | NOVIEMBRE             | DICIEMBRE             | TOTAL                  | GRAN TOTAL             |
| VIATICOS SINDICALES                         | \$2.370.870,00        | \$ -                  | \$ -                  | \$2.370.870,00         | \$3.269.810,00         |
| GASTOS DE VIAJES SINDICALES                 | \$ 898.940,00         | \$ -                  | \$ -                  | \$ 898.940,00          |                        |
| VIATICOS ADMINISTRATIVOS                    | \$1.432.270,00        | \$1.652.619,00        | \$2.332.131,00        | \$5.417.020,00         | \$9.854.505,00         |
| GASTOS DE VIAJES ADMINISTRATIVOS            | \$1.053.310,00        | \$761.930,00          | \$2.622.245,00        | \$4.437.485,00         |                        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                        | <b>\$5.755.390,00</b> | <b>\$2.414.549,00</b> | <b>\$4.954.376,00</b> | <b>\$13.124.315,00</b> | <b>\$13.124.315,00</b> |

Tabla 15. Comparativo Por mes

Para el cuarto trimestre de 2017 podemos verificar que en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre se tienen

*¡Generamos calidad de vida!*



gastos en el comparativo de viáticos y gastos de viaje de \$13,124,315 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:

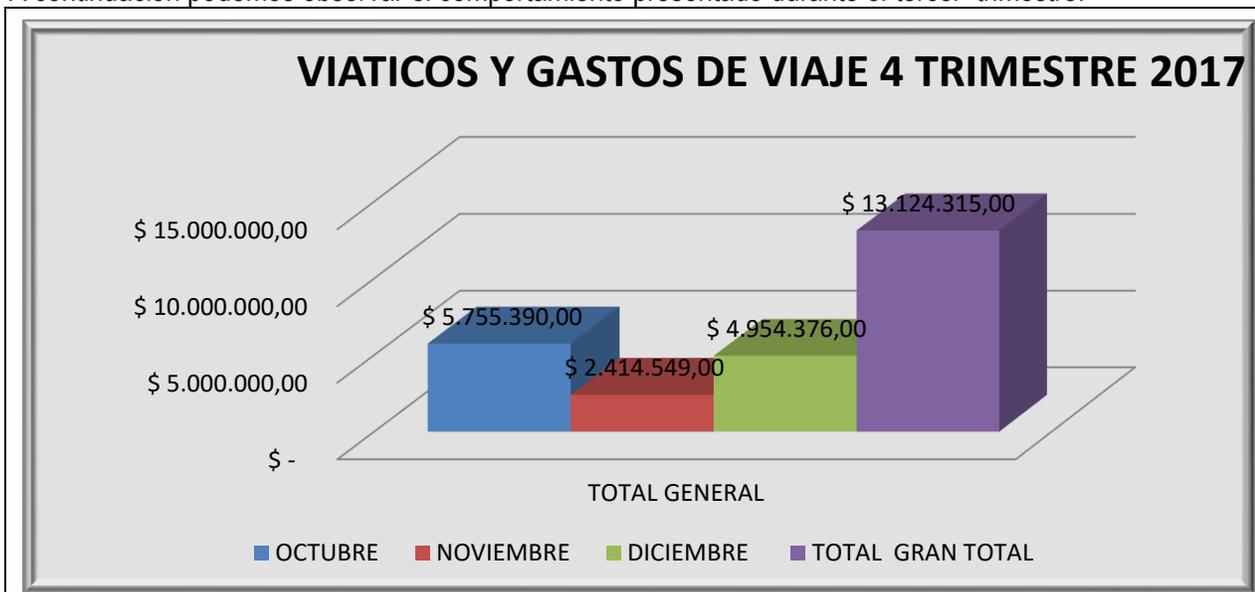


Grafico 14. Comparativo Mensual

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

| VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE 4 TRIMESTRE 2017 | AÑO 2016               | AÑO 2017                | REDUCCION O INCREMENTO |            |
|---|------------------------|-------------------------|------------------------|------------|
|   |                        |                         | DIFERENCIA             | %          |
| OCTUBRE                                     | \$ 467.574,00          | \$ 5.755.390,00         | \$ 5.287.816,00        | 100%       |
| NOVIEMBRE                                   | \$ 6.873.363,00        | \$ 2.414.549,00         | \$ (4.458.814,00)      | -65%       |
| DICIEMBRE                                   | \$ 1.788.246,00        | \$ 4.954.376,00         | \$ 3.166.130,00        | 177%       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                        | <b>\$ 9.129.183,00</b> | <b>\$ 13.124.315,00</b> | <b>\$ 3.995.132,00</b> | <b>44%</b> |

Tabla 16. Comparativo Por mes

## VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE 4 TRIMESTRE 2017



rafico 15. Comparativo por trimestre

Para el cuarto trimestre de 2017 en comparativo a una vigencia igual del año 2016 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 2017:

|                                    | 1° Trimestre           | 2° Trimestre          | 3° Trimestre          | 4° Trimestre           |
|------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>VIATICOS TRIMESTRE AÑO 2017</b> | \$ 501.498,00          | \$2.598.139,00        | \$ 2.531.934,00       | \$5.755.390,00         |
|                                    | \$1.723.854,00         | \$1.871.736,00        | \$ -                  | \$2.414.549,00         |
|                                    | \$7.621.076,00         | \$1.647.294,00        | \$ -                  | \$4.954.376,00         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>\$ 9.846.428,00</b> | <b>\$6.117.169,00</b> | <b>\$2.531.934,00</b> | <b>\$13.124.315,00</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>                  | <b>\$31.619.846,00</b> |                       |                       |                        |

Tabla 17. Comparativo por trimestre



Grafico 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.

## 5. COMPARATIVO COSTO PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO POR CONTRATACIÓN

- PERSONAL ADMINISTRATIVO

| CONTRATACION - ADMINISTRATIVO | AÑO 2016                | AÑO 2017                 | REDUCCION O INCREMENTO  |            |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
|                               |                         |                          | DIFERENCIA              | %          |
| OCTUBRE                       | \$ 23.238.460,50        | \$ 32.866.165,00         | \$ 9.627.704,50         | 41%        |
| NOVIEMBRE                     | \$ 19.250.630,50        | \$ 36.902.470,00         | \$ 17.651.839,50        | 92%        |
| DICIEMBRE                     | \$ 36.774.015,50        | \$ 55.335.359,00         | \$ 18.561.343,50        | 50%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>          | <b>\$ 79.263.106,50</b> | <b>\$ 125.103.994,00</b> | <b>\$ 45.840.887,50</b> | <b>58%</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 2017 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:

*iGeneramos calidad de vida!*



Grafico 17. Comparativo Mensual

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante los trimestres de la vigencia 2017 clasificado así:

| CONTRATACION ADMINISTRATIVA POR TRIMESTRES 2017 | 1° Trimestre            | 2° Trimestre           | 3° Trimestre           | 4° Trimestre            |
|---|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
|   | \$2.000.000,00          | \$25.467.373,00        | \$ 23.261.674,00       | \$32.866.165,00         |
|   | \$43.632.452,00         | \$24.343.029,00        | \$22.609.143,00        | \$36.902.470,00         |
|   | \$30.333.363,00         | \$28.935.108,00        | \$22.389.806,00        | \$55.335.359,00         |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>\$75.965.815,00</b>  | <b>\$78.745.510,00</b> | <b>\$68.260.623,00</b> | <b>\$125.103.994,00</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>                               | <b>\$348.075.942,00</b> |                        |                        |                         |

Tabla 19. Comparativo Por trimestre

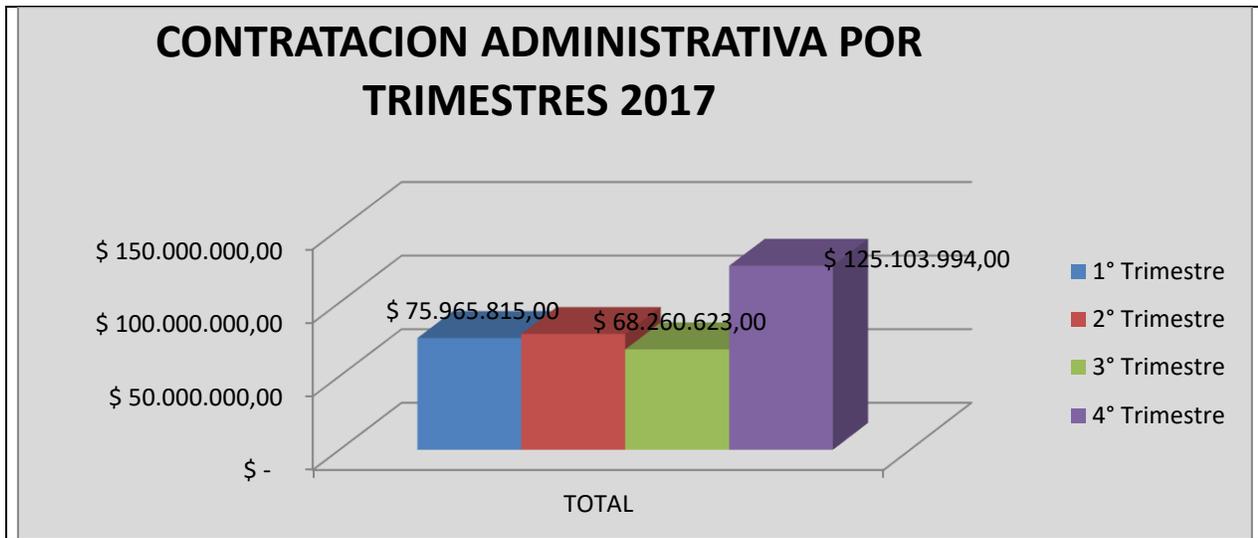


Grafico 18. Comparativo Mensual

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.

El comportamiento presentado durante el cuarto trimestre de la vigencia 2017:

| CONTRATACION -OPERATIVO 4 TRIMESTRE 2017 |                   |                   | REDUCCION O INCREMENTO |     |
|--|-------------------|-------------------|------------------------|-----|
| MES                                      | AÑO 2016          | AÑO 2017          | DIFERENCIA             | %   |
| OCTUBRE                                  | \$ 123.447.463,50 | \$ 166.509.053,00 | \$ 43.061.589,50       | 26% |
| NOVIEMBRE                                | \$ 35.026.915,50  | \$ 175.164.596,00 | \$ 140.137.680,50      | 80% |
| DICIEMBRE                                | \$ 242.547.289,50 | \$ 285.000.579,00 | \$ 42.453.289,50       | 15% |

*¡Generamos calidad de vida!*

|                      |                          |                          |                          |            |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>\$ 401.021.668,50</b> | <b>\$ 626.674.228,00</b> | <b>\$ 225.652.559,50</b> | <b>36%</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 2017 de la contratación operativa:

|  | 1° Trimestre              | 2° Trimestre            | 3° Trimestre            | 4° Trimestre            |
|--|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>CONTRATACION OPERATIVA TRIMESTRE 2017</b> | \$ -                      | \$ 121.362.515,00       | \$161.424.592,00        | \$166.509.053,00        |
|  | \$163.819.828,00          | \$54.835.364,00         | \$163.323.978,00        | \$175.164.596,00        |
|  | \$214.246.700,00          | \$194.386.545,00        | \$171.936.558,00        | \$285.000.579,00        |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>\$ 378.066.528,00</b>  | <b>\$370.584.424,00</b> | <b>\$496.685.128,00</b> | <b>\$626.674.228,00</b> |
| <b>GRAN TOTAL</b>                            | <b>\$1.872.010.308,00</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 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.

*¡Generamos calidad de vida!*

- 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 dejar 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 nuevas 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.
- Utilizar los 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.

## 6. 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- 2016 ha suscrito cinco (5) Planes de Mejoramiento con la Contraloría Departamental del Huila, con el fin de tomar las acciones correctivas y de mejora pertinentes ante los hallazgos presentados en las vigencias evaluadas.

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

(Original Firmado)  
**OSCAR FERANDO BARRERA**  
Jefe Oficina Control Interno

*iGeneramos calidad de vida!*