

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 1 de 50

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2019

PITALITO, FEBRERO DE 2020

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 2 de 50

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
•	Objetivo	4
•	Alcance	4
•	Metodología	4
2.	ESTRUCTURA DEL INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO	4
3.	ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON EL DE CI.	5
3.1	Dimensión- Talento Humano	6
3.2	Dimensión- Direccionamiento Estratégico y Planeación	7
3.3	Dimensión- Gestión con Valores para Resultados	8
3.4	Dimensión- Evaluación de Resultados	12
3.5	Dimensión- Información y Comunicación	13
3.6	Dimensión- Gestión del Conocimiento y la Innovación	15
3.7	Dimensión- Control Interno	15
3.7.1	Ambiente de Control	16
3.7.2	Evaluación del Riesgo	18
3.7.3	Actividades de Control	18
3.7.4	Información y Comunicación	19
3.7.5	Actividades de Monitoreo	20
4.	FORTALEZAS DEL SISTEMA	41
5.	DIFICULTADES DEL SISTEMA	42
6.	CONCEPTO SOBRE NORMAS DE AUSTERIDAD DEL GASTO	44
7.	CONCEPTO SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE CONTROL INTERNO	45
8.	RECOMENDACIONES	47

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 de 50

INFORME DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2019

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política a través de los artículos 209 y 269 estableció que la administración pública en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley y que las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno. Este mandato constitucional fue reglamentado mediante la Ley 87 de 1993, modificada por el decreto 2145 de 1999, la Ley 1474 de 2011, decreto 1083 de 2015, único reglamentario del sector de la Función Pública, el Decreto 648 de 2017 y demás normas concernientes, a través de las cuales, se fijan, modifican y adicionan, los lineamientos, para la evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno de las entidades públicas.

En consecuencia, bajo los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que se desprenden del Sistema de Gestión vigente, establecido a partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y desarrollados por los Decretos 1083 de 2015 y 1499 de 2017, así como de conformidad con los roles determinados para las unidades u oficinas de Control Interno, a saber ; liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento y relación con entes externos de control, la Oficina de Control Interno, procede a la realización del presente informe de gestión de control interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, para el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2019.

En este informe queda incluido el resumen de todas las actividades desarrolladas, en relación con el avance de la gestión institucional y el Sistema Institucional del Control Interno como ya se dijo, durante la vigencia 2019, el cual se realiza teniendo en cuenta herramientas importantes como el Manual Operativo y el Marco General de MIPG., la Guía Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o Quien Haga sus Veces, la cual enfatiza en los roles antes mencionados, así como el Plan Anual de Auditorías, diseñado por esta oficina para la vigencia 2018, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de control Interno y el Plan de acción Institucional de la entidad, en articulación con los demás planes institucionales.

El documento es elaborado con el propósito de compilar y expresar el nivel y avance de la gestión institucional por parte de la entidad, así como del sistema de Control Interno y remitirlo al representante legal para los fines que considere pertinentes, así como para que haga parte de la cuenta consolidada que debe ser remitida a la Contraloría Departamental del Huila, antes del 28 de febrero de la presente vigencia, conforme a los requerimientos establecidos en la resolución 673 de 13 de diciembre de 2018, expedida por el ente de control.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 4 de 50

- **Objetivo:** Este informe tiene como objetivo principal, evaluar y dar a conocer el avance y estado del sistema de control interno de la entidad, el nivel de implementación del Modelo de Gestión vigente y las políticas de MIPG., en coherencia con el componente estratégico y los procesos de la entidad, que permita orientarla hacia la mejora continua, así como al logro de los objetivos y metas trazadas.
- **Alcance:** El presente informe involucra las acciones desarrolladas por todas las áreas, desde el 01 de enero al 31 de diciembre de la vigencia fiscal 2019, para lo cual se tomó como punto de referencia el componente estratégico de la entidad, los procesos definidos en el Sistema Integrado de Gestión, los módulos, componentes y elementos, definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Plan de Acción Institucional.
- **Metodología:** Para la realización del informe y durante todo el proceso de evaluación al Sistema de Control Interno, se tuvo en cuenta las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia, así como también las técnicas de auditoría, definidas en las guías, la información suministrada por las dependencias, la participación en los diferentes comités, la entrevista a líderes de proceso y personal de apoyo de los mismos y en general otras disposiciones que sirven como base para una adecuada evaluación.

2. ESTRUCTURA DEL INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO

Para describir la forma de estructurar el presente informe, consideramos válido recordar que a través del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015; por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, se dispuso integrar en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, y ordenó su articulación con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.

Con la entrada en vigencia de esta Ley, se produjo la reglamentación de lo contenido en artículo 133, por medio del Decreto 1083 de 2015, que inició el desarrollo del Sistema de Gestión a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., estableciéndose la obligación del reporte del avance de la gestión de las entidades públicas a través del Formulario Único de reporte de Avance de Gestión FURAG., modificado por el 1499 de 2017, que se transporta a una nueva versión de MIPG., con la obligación de ser aplicado en los entes territoriales y sus entidades descentralizadas cuyo capital social esté constituido con más del 90% de recursos públicos.

En consecuencia es importante hacer hincapié en que, la Institucionalidad del Sistema de Gestión está en cabeza del Presidente de la República, como máxima autoridad administrativa, quien lo dirige con el apoyo del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, integrado por once (11) entidades líderes de política y los comités sectoriales en el nivel central e institucionales de Gestión y Desempeño en cada una de las entidades del orden territorial y se desarrolla a través de las siete (7) dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como de las 17 políticas de Gestión y Desempeño Institucional (antes políticas de Desarrollo Administrativo que establecía la Ley 489 de 1998), estas políticas operan a través de planes, programas, proyectos, metodologías o estrategias y pueden contar con instrumentos de recolección de información administrados por una o varias de las entidades líderes.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 5 de 50

Es relevante subrayar que producto de la nueva reglamentación, lo concerniente al informe ejecutivo anual de Control Interno, contenido en el Decreto 1826 de 1994, el artículo 5º literal c) del Decreto 2145 de 1999 y el artículo 2º del Decreto 2539 de 2000, que había sido reglamentado por el Decreto 1083 de 2015, fue abolido por el Decreto 1499 de 2017, modificadorio del 1083 de 2015, a través del cual se desarrolla el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., en su versión actualizada, estableciéndose la obligación del reporte del avance de la gestión de la entidades públicas a través del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión FURAG.

En relación con lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública, en documento publicado el día 21 de febrero de 2018, señala lo siguiente, “*Se les recuerda a los Jefes de Control Interno o quienes hacen sus veces en las entidades y organismos tanto del orden nacional como territorial que con la expedición del Decreto 1499 de 2017 se definió un solo Sistema de Gestión, el cual se articula con el Sistema de Control Interno definido en la Ley 87 de 1993.*”

Por lo anterior, el Informe Ejecutivo Anual inicialmente reglamentado a través del artículo 2.2.21.2.5 del Decreto 1083 de 2015, fue modificado por el Decreto 1499 de 2017, razón por la cual será a través del aplicativo FURAG., que se estará recolectando la información sobre el avance del Sistema de Control Interno en todas las entidades, por tratarse de una dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

No obstante, pese a haber consolidado la información de la entidad mediante el aplicativo en mención y efectuado su reporte dentro de los términos establecidos, la Oficina de Control Interno, procede a desarrollar el presente Informe que contiene el resumen de las acciones desarrolladas por todas las áreas, desde el 01 de enero al 31 de diciembre de la vigencia fiscal 2019 teniendo en cuenta lo contenido en la Ley 87 de 1993 y sus normas y decretos reglamentarios, en particular el 648 de 2017 que define roles de control interno, el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 reglamentado por los Decretos 1083 de 2015 y 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, articulado con el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, el Plan anual de Auditorías, el Plan de Acción Institucional y demás planes institucionales. Asimismo, incluye otros elementos requeridos por la Contraloría Departamental del Huila de conformidad con la Resolución 673 de 2018.

3. ARTICULACIÓN DEL SISTEMAS DE GESTIÓN CON EL DE CONTROL INTERNO

Con base en las normas anteriormente citadas, el Departamento Administrativo de la Función Pública estructuró y emitió el Manual Operativo y Marco General de MIPG., en consecuencia, de acuerdo con lo plasmado en estos instrumentos, el Sistema de Gestión se define como, (...) *el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad (...).*

En este mismo orden tenemos que, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada se define como, (...) *un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el*

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 6 de 50

fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio (...). En tal sentido el principal propósito de MIPG., es su contribución al fortalecimiento de las capacidades de las organizaciones, ya que se focaliza en las prácticas y procesos clave que ellas adelantan para convertir insumos en resultados.

Es así que a partir de los documentos construidos por las entidades líderes de política en particular el Departamento Administrativo de la Función Pública., se ratifica que el Sistema de Gestión se complementa y articula con otros sistemas, modelos y estrategias que establecen lineamientos y directrices en materia de gestión y desempeño para las entidades públicas, tales como el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información. Así mismo, es compatible con los modelos de acreditación específicos, establecidos para los sectores de Educación y Salud.

Por lo anterior, este informe se desarrolla teniendo en cuenta lo antes expuesto, tomando como base las 7 dimensiones de MIPG., en particular la séptima, cuya estructura está integrada con el esquema de una " Línea estratégica y Tres Líneas de Defensa", y la nueva estructura del Modelo estándar de Control Interno MECI., con sus cinco componentes a saber; Ambiente de Control, Evaluación del riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo.

3.1. Dimensión- Talento Humano

De conformidad con las políticas de gestión y desempeño Institucional, inherentes a la dimensión de talento humano, como son; Gestión del Talento Humano e Integridad, la entidad desarrolló las siguientes acciones:

- La Dirección Administrativa reportó para la vigencia 2019, la ejecución de los Planes Institucionales de capacitación e incentivos adoptados por la entidad e integrados al Plan de Acción Institucional conforme a lo dispuesto a través del decreto 612 d 2018. Con respecto al primero de ellos, se evidenció la realización de 20 de las 26 capacitaciones programadas, para un 77% de cumplimiento, y en el segundo se registra la ejecución al 100%.
- Efectuó, la inducción a la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y Directora de Planeación, como nuevas servidoras vinculadas a la entidad en los meses de enero y febrero de 2019, tras la modificación de la estructura administrativa de la entidad.
- Se corroboró la formulación y aprobación del procedimiento para retiro de personal, mediante acta No. 11 de Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 06 de diciembre, quedando pendiente el procedimiento para el reconocimiento de la trayectoria laboral que había sido 'propuesto en el Plan de Acción Institucional.
- En lo referente a la ejecución de acciones relacionadas con el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP., Se observó el compromiso por parte de esta

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 7 de 50

Dirección para gestionar el registro y actualización de las historias laborales en el aplicativo, mostrando un avance del 75 %

- La dirección Administrativa avanzó en la realización de los cálculos y presentación de cuentas de cobro mensuales referente a las cuotas partes pensionales tanto por pagar como por cobrar.
- La dependencia efectuó el diligenciamiento de la información y consolidación de los documentos relacionados con el área de talento humano como uno de los productos establecidos en la fase de alistamiento para el proceso de empalme conforme a lo establecido en la Ley 951 de 2005 y la Directiva 009 del 08 de Julio de 2019, expedida por el Procurador General de la Nación.
- Frente a la política de Integridad, teniendo en cuenta que el Código de Integridad fue diseñado y aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y adoptado mediante la Resolución administrativa No.320 de 2018, para la vigencia que se evalúa, se corroboró la socialización de este instrumento, a través de talleres realizados en el mes abril, en los que se involucró todo el personal.

3.2. Dimensión- Direccionamiento Estratégico y Planeación

En coherencia con las políticas de gestión y desempeño Institucional, tales como; Planeación institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, relativas a la dimensión de Direccionamiento estratégico, se logró identificar lo siguiente:

- La entidad para la vigencia 2019 formuló, integró y publicó el Plan de acción Institucional, integrando los planes institucionales exigidos por el decreto 612 del 4 de abril de 2018 y por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, entre los que se cuentan los siguientes:
 - ✓ Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR
 - ✓ Plan Anual de Adquisiciones
 - ✓ Plan de Previsión de Recursos Humanos
 - ✓ Plan Estratégico de Talento Humano
 - ✓ Plan Institucional de Capacitación
 - ✓ Plan de Incentivos Institucionales
 - ✓ Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
 - ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
 - ✓ Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI
 - ✓ Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
 - ✓ Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
 - ✓ Política de Información y comunicación.
- Teniendo en cuenta que la entidad tiene determinado lo relativo al direccionamiento estratégico, con el propósito de empoderar a los servidores se registró la realización de

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 8 de 50

talleres sobre identidad corporativa, filosofía e imagen institucional, los días 3-4-5- de abril, así como 27 y 31 mayo de 2019, en los que se enfatizó en la misión, visión, objetivos, políticas, procesos y procedimientos.

- En el entendido que la planeación se debe definir en coherencia con la programación presupuestal con el propósito de alcanzar los resultados esperados, la entidad, aprobó la asignación de recursos para la siguiente vigencia fiscal, tanto de inversión como de funcionamiento, dando trámite y aprobación al presupuesto, en forma oportuna.
- Para la vigencia 2019 preparó adoptó y publicó el Plan anual de adquisiciones en el SECOP, y la página web, con el propósito de brindar a los proveedores potenciales información útil acerca de la entidad y sus adquisiciones proyectadas.
- La Dirección de Planeación efectuó seguimiento al Sistema Integrado de Gestión en el proceso de implementación y acogió la propuesta de las diferentes dependencias para la actualización de procesos, entre ellos el programa para actualizar rutas de barrido y recolección de residuos sólidos, aprobado mediante acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 03 diciembre de 2019.
- La Dirección de Planeación, adelantó actividades de socialización, concernientes a la gestión de riesgos, siguiendo los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la política adoptada por la empresa “A.01.01.OD.07 - POLÍTICA ADMÓN. DE RIESGOS”, la cual cuenta con mapa de riesgos para cada uno de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, al igual que el mapa de riesgos de corrupción y el mapa de riesgos institucional.
- Elaboró y ejecutó planes para la adecuación y mantenimiento de los espacios físicos de las sedes principal y planta de tratamiento de agua, así como para la infraestructura de acueducto y alcantarillado, de acuerdo a los planes POIR PUEA y PSMV.
- La dirección a cargo coordinó y se adelantó satisfactoriamente el proceso de empalme conforme a lo establecido en la Ley 951 de 2005, así como la Directiva 009 del 08 de Julio de 2019, expedida por el Procurador General de la Nación. En ese sentido también se tuvo en cuenta algunos aspectos que le son aplicables a la entidad, señalados en la Guía denominada Cierre Exitoso de Gobiernos Territoriales, emitida por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

3.3. Dimensión- Gestión Con Valores Para Resultados

A esta dimensión le son inherentes las siguientes políticas de gestión y desempeño Institucional:

- ✓ Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- ✓ Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- ✓ Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: **TIC para la gestión y Seguridad de la información**
- ✓ Seguridad Digital

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 9 de 50

- ✓ Defensa jurídica
- ✓ Servicio al Ciudadano
- ✓ Racionalización de Trámites
- ✓ Participación ciudadana en la gestión pública
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: **TIC para el servicio y TIC para Gobierno Abierto**

En desarrollo de los procesos en articulación con las políticas antes señaladas por parte de la entidad, se logró identificar lo siguiente:

- Consecuente con el direccionamiento estratégico, la entidad tiene identificados, documentados y formalizarlos los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, cuenta con el mapa de procesos, en el que se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación a los cuales ha venido efectuando la revisión y análisis permanente, a fin de actualizarlos y racionalizarlos (recorte de pasos, tiempos, requisitos, entre otros), sin embargo, no se ha avanzado en el análisis para una eventual racionalización de los mismos.
- En gestión presupuestal y eficiencia del gasto público la entidad, aprobó la asignación de recursos para la siguiente vigencia fiscal, tanto de inversión como de funcionamiento, dando trámite y aprobación al presupuesto, en forma oportuna.
- Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: **TIC para la gestión y Seguridad de la información** El propósito de esta política es fortalecer la relación estado sociedad e incorporar el uso de las TIC en la operación de la entidad, así como tomar decisiones basadas en datos, a partir del aumento uso y aprovechamiento de la información, en tal sentido, la entidad cuenta con la página web, con dominio.gov.co, con el arrendamiento del hosting web hasta el mayo del 2020. Ha venido sosteniendo y mejorando progresivamente en la publicación de la información mínima requerida, de conformidad con la ley 1712 de 2014, en el sitio web en la sección de transparencia y acceso a la información pública Desarrolló y colocó en ejecución el módulo de PQRS., conectado al sistema de gestión documental ORFEO. Asimismo, adecuó y habilitó el Sistema de pagos en línea.
- **Seguridad Digital**, el propósito de esta política es contrarrestar el incremento de las amenazas informáticas que afecten significativamente, y afrontar retos en aspectos de seguridad cibernética, la entidad levantó los de Riesgos de Seguridad Digital, de conformidad con la política de gestión de riesgos. No se logró avances importantes para la mitigación de los mismo.
- **Defensa jurídica**, esta política está en cabeza directamente de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ANDJE, la cual imparte los lineamientos para la defensa jurídica de las entidades. En ese sentido, de conformidad con el Decreto 1069 del 26 de mayo de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 10 de 50

Justicia y del Derecho, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, tiene constituido su Comité de Conciliación, mediante Resolución No. 079 de mayo 09 de 2013, tiene establecido su propio reglamento y al Asesor jurídico es el Secretario Técnico, quien actúa como invitado permanente. Este comité debe ser objeto de revisión y actualización.

- La Oficina asesora Jurídica estableció la ficha técnica a 45 procesos entre los que se cuenta; 33 laborales, 7 acciones de reparación, 4 sancionatorios ambientales y 1 acción popular, mas no elaboró un Plan anual de Acción de defensa jurídica, para la vigencia siguiente, como desarrollo de nuevas prácticas e Innovación para un Modelo Óptimo de Gestión, de acuerdo a lo propuesto en MIPG. - Decreto 1499 de 2017.
- **Mejora normativa**, esta nueva política se incorporó al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, mediante el Decreto 1299 del 25 de julio de 2018, con el cual se modificó el Decreto 1083 de 2015, buscando mejorar la calidad en la producción de las normas. Se trata de la política No. 17 de MIPG, la cual es abordada por el Comité Técnico para la Mejora Normativa, creado mediante Acuerdo 05 del 30 de julio de 2018, con el objeto que pueda brindar apoyo técnico al Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, en el estudio de temas específicos relacionados con la mejora normativa. Con relación a esta política, es preciso que la entidad esté atenta a las nuevas directrices que en materia de mejora normativa se expidan.
- **Servicio al Ciudadano**, esta política desarrollada en el Documento CONPES 3785 de 2013 y hoy integrada a MIPG, ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas denominadas ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera. En cumplimiento a esta política Empitalito adelantó las siguientes acciones:
 - ✓ Adecuación de nuevos módulos para la atención al ciudadano.
 - ✓ Adecuación del módulo para conexiones (matriculas)
 - ✓ Adecuación modulo para correspondencia.
 - ✓ Dotación de silletería para sala de espera.
 - ✓ Dotación de dos ventiladores
 - ✓ Reposición silleterías frente a los módulos para atención de usuarios.
 - ✓ Reposición dos sillas para funcionarios**Recursos Tecnológicos:**
 - ✓ Instalación de Scanner
 - ✓ Reposición e Instalación impresora.
 - ✓ Reposición de dos computadores de mayor capacidad
 - ✓ Implementación Digiturno.
 - ✓ Instalación televisor 45"
 - ✓ Actualización del sistema de **ORFEO**.
 - ✓ Instalación de conmutador.
 - ✓ Instalación nuevo teléfono.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 de 50

- De igual forma frente al proceso del “Servicio de Atención al Ciudadano” (SAC), se inició a las acciones con el objetivo de lograr la certificación bajo la Norma Técnica Colombia ISO 9001:2105 por parte de un ente acreditado, para lo cual se realizó actividades de actualización del SOFTWARE de Gestión Documental ORFEO, permitiendo que toda la documentación que ingrese o salga de EMPITALITO pueda ser radicada en el sistema y dejar trazabilidad de la gestión documental, de igual manera se parametrizo el sistema para que pueda arrojar los informes de gestión y plantillas para la entrega y recibido de correspondencia.
- Respecto al proceso SAC, se establecieron los nuevos procedimientos para la atención de las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Invitación o Documentos de apoyo que puedan radicar la comunidad en general y se logró la Certificación en **COMPETENCIAS LABORALES EN LA NORMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CODIGO N° 280201082**, de acuerdo a la normatividad y políticas de la empresa a tres funcionarios de EMPITALITO ESP.
- Se implementó dos ciclos de facturación; ciclo 1 (comunales 1y4) y el ciclo 2 (comunales 2y3) modificando las fechas de toma de lecturas, entrega de recibos, fechas de pago y suspensiones del servicio. lo anterior para mejorar la atención a nuestros usuarios de acuerdo a las fechas indicadas.
- Divulgación de instrumentos impresos, radiales y audiovisuales para la promoción y el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios y el correcto trámite para la presentación de reclamaciones.
- **Racionalización de Trámites** *“La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas”*. Con relación a la aplicación de esta política, durante el presente periodo la administración realizó el registro de la Empresa ante el portal del Sistema Único de Información de Trámites SUIT. y se registraron 10 De los trámites que les aplican a las empresas de servicios públicos domiciliarios, tramites Identificados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Una vez realizado el registro de los trámites ante la página del SUIT, se procedió a publicar en la página web de la empresa el formulario resultante del registro, lo que permite que los Ciudadanos puedan identificar la caracterización de cada trámite que requieran realizar, Identificando canales de atención, horarios de atención, documentación requerida, normatividad Legal vigente aplicable a cada tramite, entre otros requisitos que le permitirán a los usuarios agilizar los trámites ante EMPITALITO

- **Participación ciudadana en la gestión pública** *“Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y*

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 12 de 50

seguimiento). La entidad diseñó y adoptó la estrategia de rendición de cuentas, se cumplió con la dinámica de rendición de cuentas a la comunidad, mediante diferentes mecanismos de difusión de los avances de la gestión. Durante el período evaluado se reportó información y acompañó a jornadas de rendición de cuentas en salud, infancia y adolescencia, y audiencia pública de rendición de cuentas conjunta con la administración municipal el 20 de diciembre de 2019.

- Frente al fortalecimiento institucional y simplificación de procesos, la entidad cuenta con el modelo de operación por procesos, los cuales se encuentran documentados en el Sistema Integrado de Gestión adoptado por la entidad, a partir del cual se articulan las Políticas de gestión y desempeño institucional, con los objetivos y metas de la entidad los cuales están siendo actualizados de acuerdo con la necesidad planteada por cada líder de proceso para darle operatividad al mismo o por requerimiento normativo.
- **Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: TIC para el servicio y TIC para Gobierno Abierto.** Frente a esta política no se observa que la entidad presente avances específicos.

3.4. Dimensión- Evaluación de Resultados

De conformidad con las políticas de gestión y desempeño Institucional, referentes a la dimensión evaluación de Resultados, se logró identificar lo siguiente:

- **Seguimiento y evaluación del desempeño institucional,** bajo la coordinación de la Dirección de Planeación durante el primer trimestre de 2019, las diferentes dependencias, adelantaron el seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Acción Institucional y planes institucionales. Sin embargo, se observa que es necesario efectuar una medición más efectiva, a través de los diferentes indicadores.
- Dentro de la implementación y seguimiento a los procesos de la entidad contenidos en el Sistema Integrado de Gestión SIG., se identificó en el área comercial, algunas debilidades en el desarrollo del proceso de **suspensión, corte y terminación** del servicio de acueducto, por lo cual en procura del mejoramiento, la Dirección de Planeación propuso y proyectó la modificación al procedimiento aprobándose su ajuste por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante acta de sesión del 03 de diciembre de 2019.
- Para el presente periodo, se efectuó la medición de la gestión institucional de la vigencia 2018 a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión FURAG., así como el de 2019 con corte a noviembre de conformidad con la Circular 005 de 2019 que, determino que el diligenciamiento se efectuaría a partir del 18 de noviembre y hasta el 20 de diciembre, con el fin de facilitar a las autoridades locales, la medición de la gestión del último año de gobierno, excepto la información que es de anualidad con corte a 31 de diciembre, la cual corresponde entre otras a la gestión presupuestal y racionalización de trámites, para las cual la entidad está atenta a la habilitación del formulario de preguntas en febrero de 2010.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 13 de 50

- La entidad hizo uso de los autodiagnósticos de MIPG, para medir el estado de la gestión, cuyo resultado refleja una mejora importante en todos los procesos, articulados con las políticas de gestión y desempeño.
- Se diseñó instrumentos tales como; la cartilla para la atención al ciudadano, el instructivo para el manejo de PQRS., el programa y la política de gestión documental, los cuales fueron socializados y aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Se adelantó el diligenciamiento de todos los documentos y anexos que hacen parte de informe de gestión del periodo 2016-2019, entregado al cierre del proceso de empalme, de conformidad con la Ley 951 de 2005.
- Durante la presente vigencia se efectuó la evaluación y cargue oportuno de los Formularios de Reporte de Avances de la Gestión FURAG 2018 y 2019, en los términos establecidos por el Departamento Administrativo de Función Pública, para medir el grado de implementación de MIPG-MECI. Hasta la presente se conocen los resultados de la evaluación 2018, los cuales fueron analizados por la entidad para la mejora de los procesos, los de 2019, aún no ha sido emitidos por el DAFP.

3.5. Dimensión- Información y Comunicación

En conexión con las políticas de gestión y desempeño Institucional, tales como; Gestión documental y Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción esenciales para dimensión Información y Comunicación, se logró identificar lo siguiente:

- **Gestión documental** *“Con esta política se busca mayor eficiencia administrativa en la función archivística, la defensa de los derechos (de los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado); la promoción de la transparencia y acceso a la información pública; la seguridad de la información y atención de contingencias; la participación de la ciudadanía en la gestión y a través del control social; el gobierno electrónico; así como la protección del patrimonio documental”.* En cumplimiento a la normatividad aplicable, en particular la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos y demás normas concernientes, se evidenció el desarrollo varias actividades encaminadas al mejoramiento de la gestión documental.
- La entidad para el año 2019 Formuló, aprobó y adopto el Plan Institucional de Archivo PINAR, documento que se formuló según las directrices establecidas por la última guía publicada por el Archivo General de la Nación para la formulación del mismo, con los proyectos descritos en el plan, a saber: 1. Elaboración de las Tablas de Valoración documental, 2. Plan de capacitación de Gestión Documental, 3. Eliminación de archivo documental según los lineamientos de las Tablas de Valoración Documental, 4. Formular y Adoptar el programa de Gestión Documental PGD, 5. Proyecto para la construcción de nueva planta locativa del archivo documental de la empresa.
- En la actualidad la empresa ha venido organizando el archivo en una nueva planta física dotada de los inmuebles requeridos para el buen funcionamiento, la cual cumple con las

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 14 de 50

condiciones técnicas referente a iluminación, humedad y temperatura para el almacenamiento documental.

- Por otra parte, con miras a eliminar la documentación que ya perdió sus valores primarios y secundarios, la actual administración investigo en el tema e identifico que para poder proceder con el proceso de eliminación se debe contar con el Instrumento Archivístico Tablas de Valoración Documental, para los fondos acumulados, debido a que las Tablas de Retención Documental Aplican desde la última reestructuración administrativa en adelante. En tal sentido inicio el proceso de formulación de Tablas de Valoración Documental TVD, de lo cual como resultado se obtuvo TVD para los periodos que comprenden del año 1989 – 1992, 1992-1997 y 1997-2003. Las Tablas de Valoración en mención, actualmente se encuentran en proceso de convalidación ante el Consejo Departamental de archivo.
- La entidad tiene pendiente la continuación del mejoramiento de la gestión documental como la eliminación documental de acuerdo lo establecido en las Tablas de Valoración Documental y Tablas de Retención Documental, toda vez que se está a la espera de la convalidación por el Consejo Departamental de Archivo.
- **Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción** *Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública las entidades tienen la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.* La entidad cuenta con la página web, a la cual se ha efectuado seguimiento para identificar oportunidades de mejora, observando que se mantiene en permanente actualización siguiendo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.
- Para dar cumplimiento a la normatividad sobre los temas relacionados con transparencia y acceso a la información, la página es sostenida con la producción de contenidos por parte del personal encargado de las comunicaciones, con boletines en los que se orienta a la ciudadanía sobre diferentes temas, así como los informes emitidos por las dependencias sobre los avances de la gestión institucional y que son de interés general. se tiene habilitado el buzón de “Contáctenos” para que los usuarios puedan enviar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. No obstante, requiere de algunos complementos de acuerdo a las nuevos direccionamientos y política de TIC.
- La entidad actualizó y adoptó la Política de Información y comunicación en la que se consignan las estrategias para el adecuado flujo de información tanto interna como externa y se definen los canales de comunicación con el propósito de mantener informados a los servidores y a los usuarios, suscriptores y demás partes interesadas.

¡Generamos calidad de vida!

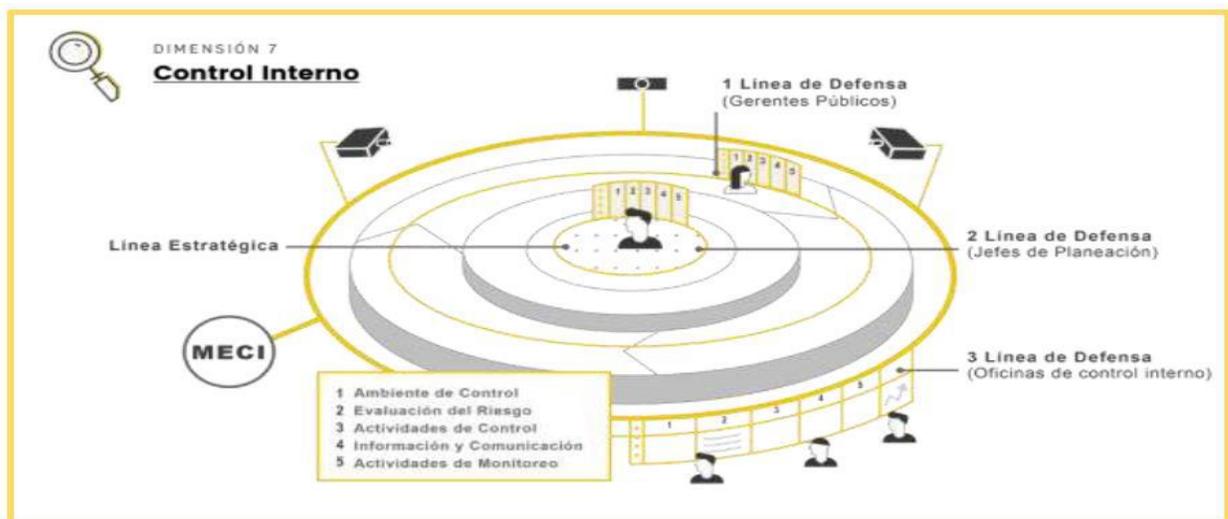
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	APROBADO: 15/08/2018
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 15 de 50

- Se activó el seguimiento a peticiones, quejas y reclamos, lo cual ha permitido mejorar el indicador de atención oportuna a los peticionarios.

3.6. Dimensión- Gestión del Conocimiento y la innovación

- **Gestión del Conocimiento y la Innovación**, entre las principales características de esta política, están las de dinamizar el ciclo de la política pública, facilitando el aprendizaje y la adaptación de los servidores a las nuevas tecnologías, promover la cultura de la medición y el análisis de la gestión institucional al interior de las dependencias, propender por una efectiva gestión documental para la recopilación de información y mejora de los escenarios de retroalimentación, de tal manera que se pueda contar con una memoria institucional recopilada y disponible para consulta y análisis, que permita resolver problemas de forma rápida.
- En el marco de esta política, inherente a la sexta dimensión de MIPG., la entidad, a través del área de talento humano propició en alguna medida la aplicabilidad de la misma en desarrollo del plan anual de capacitación, a partir del cual se concedieron los permisos remunerados con reconocimiento de viáticos a los servidores para asistir a procesos de capacitación relacionados con el mejoramiento de competencias para el desempeño de sus cargos.
- se logró identificar que algunos resultados alcanzados por la entidad con relación a la política se han dado en desarrollo de otras políticas por ser transversales a esta, no obstante, es evidente que se debe trabajar considerablemente en la mejora y avance de esta política.

3.7. Dimensión- Control Interno



Fuente: Función Pública, 2017

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 16 de 50

Frente a la política de Control Interno, el manual Operativo y el Marco general de MIPG., señala que, el Modelo Estándar de Control Interno -MECI ha sido y seguirá siendo la base para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las entidades a las cuales les aplica, según la Ley 87 de 1993 y demás normas reglamentarias. En tal sentido el MECI. que, para el estado colombiano, se adoptó en 2005, mediante Decreto 1599, había sido actualizado en 2014 a través del Decreto 943, con el fin de hacerlo más comprensible, facilitar su implementación y potenciar sus efectos positivos, fue objeto de una revisión en sus componentes, para su armonización con las otras dimensiones de MIPG.

En consecuencia, el MECI., actualizado se especializa en el control, por lo cual del anterior Modelo, los componentes de Talento Humano y Direccionamiento Estratégico, así como el Eje Transversal de Información y Comunicación se rediseñan teniendo en cuenta las 7 dimensiones de MIPG., estructura que está integrada con el esquema de una " Línea estratégica y Tres Líneas de Defensa", que facilita la gestión del riesgo y control en la entidad, toda vez que estas responsabilidades están distribuidas en varias áreas y no se concentran en las oficinas de control interno.

Es así que la línea Estratégica, está a cargo de la Dirección, para el caso nuestro, la Gerencia y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. En la Primera Línea, están directores de dependencia y Líderes de Proceso.

La Segunda Línea está integrada por personal a cargo de las Oficina de Planeación, supervisores de contratos y servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo.

La Tercera Línea de Defensa, corresponde a la Oficina de Control Inteno, la cual debe desarrollar sus actividades y responsabilidades con base en los roles de; liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.

Es así que como ya se había mencionado anteriormente, la nueva estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI., se fundamenta en los componentes; Ambiente de Control, Evaluación del riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo, a través de los cuales se evidenciaron los siguientes avances:

3.7.1 Ambiente de Control

El desarrollo de este componente está relacionado con las directrices y condiciones mínimas que debe generar la alta dirección de la entidad con el fin de garantizar la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno y está ligado a las Políticas de Gestión enmarcadas dentro de las Dimensiones de Direccionamiento Estratégico, Talento Humano y Gestión con Valores para Resultados.

- Tras las acciones desarrolladas en cumplimiento de los roles Control Interno, se evidenció un alto grado de compromiso por parte de la Gerencia, así como el de los líderes de los diferentes procesos para el fortalecimiento del ambiente de control y el avance en la

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 17 de 50

gestión institucional. En tal sentido la entidad ha fortalecido el direccionamiento estratégico, actualizando y adoptando la estructura administrativa, misión, visión, procesos, procedimientos y políticas de operación.

Asimismo, cuenta con el comité Institucional de Coordinación de Control Interno, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.21.1.6 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 648 de 2017, adoptado mediante resolución No. 039 de enero 2018 y modificado por la Resolución No. 316 de noviembre de 2018, el cual analizó y aprobó oportunamente el Plan anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2019.

En ese mismo sentido se evidencia la constitución del Comité Institucional de gestión y Desempeño, activado de conformidad con el artículo 2.2.22.3.8 del decreto 1083 de 2015, modificado por el decreto 1499 d 2017, comité creado mediante resolución No 040 de enero de 2018 y actualizado a través de la Resolución No 315 de noviembre de 2018, instrumento activo para abordar analizar y aprobar los temas concernientes al avance de la gestión.

- Se observó también el compromiso con la integridad y valores del servicio público, toda vez que cuenta con el Código de Integridad adoptado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, adoptado mediante la Resolución No. 320 de noviembre de 2018, y efectuó la socialización mediante talleres realizados con el personal en el mes de abril de la vigencia que se evalúa.
- A partir de la Planeación estratégica ha definiendo claramente los roles y responsabilidades a cada uno de los servidores y avanzó en la Implementación de sistema Integrado de Gestión en el que se consignan los procesos y procedimientos de la entidad en coherencia con el MIPG. y las políticas de gestión y desempeño Institucional, estructuró y adoptó el Plan de acción Institucional y efectuó su integración con los demás planes institucionales y estratégicos.
- Como ya se ha mencionado, la entidad cuenta con la Política Institucional de Gestión de Riesgos, adoptada mediante la resolución No. 370 de diciembre de 2018 , como una herramienta para que los líderes de proceso puedan Identificar riesgos en los proyectos o programas a su cargo, es por eso que durante el periodo evaluado, por parte de la Dirección de Planeación, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno, se adelantó acciones y ejercicios de apropiación con el personal, para el fortalecimiento de controles al interior de las dependencias.
- Se comprometió con la mejora en las competencias del personal, estructurando el Plan Anual de Capacitaciones para la vigencia 2019 y ejecutándolo en un 77%
- Con el propósito de dar cumplimiento a las Leyes 951 de 2005, 1151 de 2007 y 1551 de 2012, así como la Directiva 009 de julio 08 de 2019, expedida por el Procurador General de la Nación, referentes al informe de gestión y proceso de empalme, 2016-2019, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno, se desarrolló varias mesas de trabajo

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 18 de 50

para preparar dicho proceso con base en las Guías y formatos, emitidas por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública .

3.7.2 Evaluación del Riesgo

En este componente se desarrollan los procesos que, de manera dinámica y participativa le permiten a la entidad identificar, evaluar y gestionar los eventos, internos y externos que puedan llegar a afectar e impedir el logro de los objetivos institucionales.

- A partir de la Política de Administración de Riesgos, la entidad cuenta con la identificación del contexto estratégico, el mapa de riesgos y los riesgos por proceso, no obstante se evidencia que para el desarrollo de estas actividades la entidad está en proceso de fortalecimiento, por lo que efectuadas las labores de seguimiento por parte de la Dirección de Planeación y la Oficina de Control Interno, se evidencia la baja aplicación de los mecanismos de medición para cada uno de los procesos, lo que no permite evaluar de manera concreta la gestión de la entidad en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad, por falta de controles e indicadores, más puntuales para medir el desempeño y cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se efectuó la evaluación a la implementación y avance de las actividades determinadas y plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, diseñado por la entidad para la vigencia 2019 y la preparación del respectivo informe para publicar en la página web de la entidad, observando que, mediante un trabajo conjunto con los responsables de los diferentes procesos, se realizó las modificaciones sugeridas por la Oficina de Control Interno.
- Por parte de la Oficina de Control Interno en articulación con la Dirección de Planeación se adelantó acciones de orientación a la primera y la segunda líneas de defensa, realizando ejercicios de apropiación frente a la identificación y gestión de los riesgos, sobre la actualización de los mapas de riesgo, el diseño de controles y se estableció fechas para seguimiento a los mismos para avanzar en las medidas de prevención o corrección que permitan minimizar su impacto.

3.7.3 Actividades de Control

Este componente está orientado a la realización de las acciones que obedecen al desarrollo de las directrices impartidas por la dirección, que se concretan regularmente a través de políticas de operación, procesos y procedimientos, que contribuyen al logro de los objetivos institucionales propuestos. A la implementación de controles, esto es, de los mecanismos para dar tratamiento a los riesgos.

- La entidad tiene definidas las políticas de operación a través de la adopción e implementación de los procesos, procedimientos, actividades, planes, proyectos y políticas de administración de riesgos, así como los parámetros de operación de cada

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 19 de 50

proceso, sus actividades, tareas y los responsables de ejecutar las estrategias organizacionales, en coherencia con los lineamientos estratégicos de la entidad y las guías expedidas por el gobierno nacional a través de las entidades líderes de política que direccionan hacia la implementación y cumplimiento de los objetivos institucionales.

- En desarrollo de Plan Anual de Auditorias, la Oficina de Control Interno, efectuó seguimiento a las actividades adelantadas por la segunda línea de defensa, frente a la gestión del riesgo, evidenciándose que aún existe dificultades frente al diseño de controles y la efectividad de los mismos.
- La entidad efectuó seguimiento a los riesgos levantados por procesos, identificando los controles, los respectivos responsables y la periodicidad para el seguimiento, a efectuarse en forma trimestral. Colocando de presente, la importancia de que una vez se realice seguimiento, se ejecute la actualización de la matriz de riesgos, según la transformación que hayan tenido los mismos.
- Dentro de las actividades de sostenimiento del sistema de Control Interno, la entidad acatando lo reglamentado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión II, adelantó el proceso de diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión FURAG., reportando la información al Departamento Administrativo de la Función Pública de la vigencia 2018 en el mes de febrero y de 2019 en el mes de noviembre de, para este último, conformidad con la circular externa No 005 de 2019.

3.7.4 Información y Comunicación

El presente componente tiene que ver con que la información puede ser utilizada para conocer el avance de la gestión en la entidad, así como el estado y efectividad de los controles, entre tanto la comunicación permite que los servidores comprendan sus roles, responsabilidades y como medio para rendición de cuentas. Para este componente converge la aplicación de las políticas de Gestión Documental y Transparencia y Acceso a la Información Pública, enmarcadas en la quinta Dimensión denominada Información y Comunicación, en el cual se evidenció lo siguiente:

- Con el objeto de garantizar una información relevante, clara y oportuna a los grupos de valor, para el presente periodo, la entidad concretó la adopción y actualización de la Política de información y comunicación, de conformidad con los lineamientos vigentes y el eje transversal de información y comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- En lo concerniente al control que la entidad realiza a través del aplicativo ORFEO, relacionado con la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; de acuerdo a informes generados por parte del personal a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el periodo evaluado, se observó una mejora importante en la atención y respuesta oportuna a las peticiones, producto del seguimiento efectuado en procura de entregar las respuestas en los términos previstos por la ley.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 20 de 50

- Para el periodo evaluado, se evidenció que la satisfacción de los clientes de empitalito se encuentra en un término medio o aceptable de acuerdo a un estudio de percepción contratado, para medir y evaluar la prestación de los servicios, e identificar las necesidades y expectativas de los usuarios de Empitalito, el cual arrojó como resultado en forma general que la empresa, en un margen de 1 a 5, se encuentra catalogada en 3, por lo cual se debe emprender las acciones tendientes a la mejora con relación a este asunto.
- Se efectuó la verificación a la rendición del informe sobre índice de transparencia ITA. a la Procuraduría General de la Nación, según los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.
- Para este componente no se evidencia el suficiente compromiso por parte de la entidad, para la mejora y aplicación de las tecnologías y políticas de seguridad de la información, así como en la planificación del cambio, y en la transferencia del conocimiento.

3.7.5 Actividades de Monitoreo

Este componente está relacionado con las evaluaciones periódicas (autoevaluación y auditorías) que conducen entre otros aspectos a valorar la efectividad del Sistema de Control Interno, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos. Verifica que las acciones de mejora se realicen por parte de los responsables en el tiempo programado. tienen que ver con el seguimiento oportuno al estado de la gestión del riesgo y los controles, la cual se puede realizar por medio de la autoevaluación y la evaluación independiente.

- De conformidad con los roles de Control Interno definidos en el Decreto 648 de 2017 y el plan anual de auditorías de la Oficina de control Interno, se implementó por parte de la Oficina de Control Interno, una matriz para el seguimiento a la rendición oportuna de informes a entidades y organismos de control por parte de cada una de las dependencias y se efectuó recomendaciones en forma permanente, a través de los diferentes informes de auditoría, participación en comités y reuniones administrativas, reportes de ley, seguimientos a planes de mejoramiento y asesorías individuales con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno,.
- De igual forma se hizo seguimiento periódico y se elaboró entre otros los siguientes informes de Ley; seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, Pormenorizado de control interno, Austeridad de Gasto público, seguimiento a PQRS, cuya información detallada, recomendaciones y conclusiones de cada uno de los mismos, se encuentra publicada en la Página web Institucional, y se pueden consultar en la sección publicaciones.
- Se adelantó evaluación al Sistema de Control Interno inmerso en MIPG a través del diligenciamiento del FURAG., 2019, de la cual estamos a la espera que sean emitidos los resultados por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 21 de 50

- Se adelantó la evaluación al sistema de control interno contable con corte 28 de febrero y a noviembre de 2019, este último de conformidad con la circular externa No. 003 de 2019, emitida por la Contaduría General de la Nación.
- Se dio cumplimiento al seguimiento relativo a los planes de mejoramiento emitidos por la Contraloría Departamental del Huila, confirmándose que las acciones de mejora ahí establecidas ya fueron cumplidas al 100%, en tal sentido para el último periodo informado se certificó que la entidad no tiene planes de mejoramiento en ejecución.
- Por parte de la Oficina de Control Interno, se efectuó evaluación por dependencias tomando como base el mapa de procesos de la entidad y los objetivos propuestos en el Plan de Acción Institucional para determinar el grado de cumplimiento del plan, cuyas acciones están analizadas en la matriz que se observa a continuación:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
PROCESO SIG.	OBJETIVO INSTITUCIONAL	INDICADOR	DESEMPEÑO	ACTIVIDADES REALIZADAS
Gestión del Talento Humano.	Ejecutar las 26 capacitaciones programadas en el Plan institucional de capacitación.	Número de capacitaciones ejecutadas.	77 %	La Dirección Administrativa, confirmó la ejecución de 20 de las 26 capacitaciones programadas.
	Formular y ejecutar un procedimiento para la entrega de información de los empleados en retiro.	Un procedimiento formulado y ejecutado.	0 %	No se evidenció la formulación y ejecución del procedimiento.
	Realizar la gestión de las historias laborales en el SIGEP.	Historias laborales gestionadas en el SIGEP.	75 %	Se observó el compromiso para gestionar el registro y actualización de las historias laborales en el SIGEP, por parte de esta Dirección.
	Realizar inducción a los nuevos empleados públicos de EMPITALITO E.S.P.	Nuevos empleados Públicos con inducción.	100 %	Se efectuó, la inducción a la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y Directora de Planeación, nuevas servidoras vinculadas en los meses de enero y febrero de 2019, tras la modificación de la estructura administrativa de la entidad.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 22 de 50

	Socializar el código de integridad.	Un código de integridad socializado.	100 %	Se corroboró la socialización del Código de Integridad a través de talleres realizados en el mes abril, en los que se involucró todo el personal.
	Formular y ejecutar un procedimiento para la desvinculación y reconocimiento de la trayectoria laboral.	Un plan para desvinculación formulado.	50 %	Se corroboró la formulación y aprobación del procedimiento para retiro de personal, mediante acta No. 11 de Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 06 de diciembre. No obstante, ahí no se evidencia el procedimiento para el reconocimiento de la trayectoria laboral.
Gestión Infraestructuras.	Construcción Nueva oficina archivo.	Una oficina de archivo construida.	100 %	Se ejecutó la construcción y adecuación de un espacio para el archivo central.
Gestión Documental.	Elaborar tablas de Valoración documental para EMPITALITO E.S.P.	Tablas de valoración elaboradas.	100 %	La actividad programada se cumplido con la elaboración de las tablas de valoración documenta. Actualmente se encuentran en proceso de validación ante el Consejo Departamental de Archivo.
	Eliminación documental según lo establecido en las Tablas de Valoración Documental.	Un proceso de eliminación ejecutado.	0 %	No se ejecutó esta actividad, debido a que las tablas de valoración documental aún se encuentran en proceso de validación ante el Consejo Departamental de Archivo.
	Formular y adoptar el Programa de Gestión Documental.	un programa de gestión documental formulado y adoptado.	100 %	El programa fue formulado y adoptado mediante acta No 11 del Comité Institucional de Gestión y desempeño, de fecha diciembre 06 de 2019.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 23 de 50

Sistema de Atención al Ciudadano.	Iniciar con el proceso de certificación de la oficina de servicio de Atención al ciudadano.	Un proceso de certificación	50 %	Se evidenció la parametrización del Sistema Orfeo, funcionamiento del digiturno, adquisición de un equipo de escáner, la capacitación del personal del SAC., en competencias laborales, encuesta de percepción, diseño y aprobó del instructivo PQRS. No se obtuvo la visita del ente certificador en calidad.
	Gestión Financiera y Contable	Ejecutar las políticas contables y dar cumplimiento a la normativa 414 de 2014 y sus modificaciones, así mismo como dar inicio al enlace de los módulos contable, facturación, almacén, presupuesto.	Ejecución de las políticas contables.	70 %
	Actualizar los inventarios una vez al año tanto de bienes muebles como inmuebles Activos Fijos, Almacenamiento de Maquinaria, Equipos y Herramientas.	Unos inventarios actualizados.	90 %	Los inventarios se actualizan en el sistema. Hace e falta actualizar el inventario físico que se encuentra en bodega.

Fuente: –Dirección Administrativa- Plan de Acción Institucional- Autodiagnósticos MIPG. – Informe de Gestión - evaluación y seguimiento OCI. 2019.

DIRECCIÓN OPERATIVA				
PROCESO SIG.	OBJETIVO INSTITUCIONAL	INDICADOR	DESEMPEÑO	ACTIVIDADES REALIZADAS
Operación y mantenimiento servicio de acueducto.	Realizar los análisis fisicoquímicos y microbiológicos especiales para aguas superficiales para las aguas de la bocatoma del acueducto de Pitalito y los análisis químico y microbiológico especiales del agua tratada en la planta de tratamiento de agua potable GUATIPAN.	Análisis fisicoquímicos y microbiológicos realizados.	100 %	De acuerdo con los reportes efectuados por el personal a cargo del proceso y los informes de la Secretaría de Salud del Departamento, la entidad realiza los análisis y fisicoquímicos y microbiológicos cumpliendo con parámetros requeridos.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 24 de 50

<p>suministro de elementos químicos para el funcionamiento de la planta de tratamiento de agua potable hidrocloruro, cloro gaseoso PTAP. (acueducto).</p>	<p>Elementos químicos suministrados para tratamiento.</p>	<p>100 %</p>	<p>Se corroboró la compra de estos elementos a través de los contratos 048- 168 de 2019 y el suministro por medio de las ordenes de entrega.</p>
<p>Compra de 200 micro medidores por año para la instalación de los faltantes y la reposición de los que presentan problemas en su funcionamiento.</p>	<p>Cantidad de micro medidores adquiridos.</p>	<p>50 %</p>	<p>Se corroboró la compra de 100 micromedidores durante la vigencia 2019, a través de la entrada de almacén No. 123- serial 572558 del 22-11 de 2014- contrato No. 294 de 2019.</p>
<p>Reposición y optimización del 500 m anuales de redes de acueducto.</p>	<p>Número de metros de redes de acueducto repuestas.</p>	<p>100 %</p>	<p>según la información, corroborada en el informe de gestión 2016-2019, se sobrepasa esta meta, para la vigencia 2019, toda vez que se reporta la optimización de 3.307,9 m. optimizados.</p>
<p>Compra de predios para protección en la reserva de cuenca abastecedora</p>	<p>Compra de predios formalizada.</p>	<p>100 %</p>	<p>La entidad efectuó la compra de 2 predios, en convenio la gobernación del Huila. Se otorga un puntaje del 100% en el cumplimiento, no obstante el indicador no es concreto como en la mayoría de las metas fijadas.</p>
<p>Instalación de 1000 micromedidores por cada año.</p>	<p>Número de micro medidores instalados.</p>	<p>100 %</p>	<p>Se reportó por parte de la dirección de Planeación, la cantidad de 2.740, micromedidores instalados, incluidas las conexiones nuevas y reposiciones. Meta superada</p>
<p>Ejecutar un programa de reforestación en el año en las zonas de reserva y/o cuencas abastecedoras del municipio, para proteger y conservar la fuente hídrica que abastece el sistema del acueducto urbano.</p>	<p>Un programa de reforestación ejecutado durante la vigencia.</p>	<p>0 %</p>	<p>No se evidencia programas de reforestación para estas zonas, durante la vigencia 2019.</p>

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 25 de 50

	Capacitar los habitantes de las zonas de recarga hídrica en el buen manejo de los recursos naturales.	Número de capacitaciones realizadas.	0 %	No se registra capacitaciones para habitantes de estas zonas, durante la vigencia evaluada.
	Realizar campañas sobre uso eficiente y ahorro de agua.	Campañas realizadas.	100 %	El equipo del área ambiental reportó en el informe de gestión, el desarrolló actividades de sensibilización y capacitación, dirigidas a la comunidad en general en temas de seleccionen en la fuente, ahorro y uso eficiente de agua.
	Aislar 1 km de las zonas forestales protectoras.	Un kilómetros de zonas forestales aisladas.	0 %	No se registran acciones para el cumplimiento de la meta en 2019.
Operación y mantenimiento servicio de alcantarillado.	Estudio de actualización de estratificación de los usuarios del servicio.	Un estudio de actualización realizado.	0 %	No se evidenció actualización de estudio de estratificación.
	Construcción de colector alcantarillado aguas lluvias.	Un colector construido.	100 %	Fue construido en ejecución del contrato de obra No. 082 de 2019.
	Diseño y optimización de colectores de alcantarillado sanitario en diferentes barrios de la ciudad.	Colectores diseñados y Optimizados	100 %	se corroboró el cumplimiento de esta meta con la ejecución de los contratos de obra- No. 125-130-164-167-193-255-312 de 2019.
	Ejecución del plan de descontaminación cuenca río Guachicos del municipio Pitalito.	Un plan de descontaminación ejecutado.	100 %	Meta cumplida tras la Ejecución del contrato No. 247 de 2019.
	Limpieza de setecientos cincuenta 750 sumideros de aguas lluvias del sistema de alcantarillado pluvial en las comunas i ii iii y iv en el municipio de Pitalito.	Número de sumideros limpiados.	26,7 %	Se evidenció la ejecución del contrato No. contrato 088 de 2019, para la limpieza de 200 sumideros. No se cumple esta meta.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 26 de 50

	Elaboración del estudio técnico de la situación actual del sistema del alcantarillado público frente a las descargas de vertimientos de aguas residuales no domésticas de usuarios comerciales, industriales, oficiales y especiales en el área de prestación del servicio en el casco urbano del municipio de Pitalito Huila.	Un estudio técnico elaborado.	100 %	Se observó la celebración y ejecución del contrato 187, para la caracterización de los vertimientos de aguas residuales y fuentes receptoras en el municipio de Pitalito, en cumplimiento del Decreto único reglamentario 1076 de 2015.
	Reposición y optimización de redes del sistema de alcantarillado urbano de municipio de Pitalito, según lo establecido en el POIR.	Redes de alcantarillado urbano optimizadas.	100 %	A través del informe de gestión, la Dirección Operativa, reportó la optimización de 3.917,50 ml de alcantarillado para 2019 en el sector urbano.
	Programa de construcción de aliviaderos al sistema de alcantarillado combinado urbano del municipio de Pitalito	Número de aliviaderos construidos.	100 %	Se reportó la ejecución de los contratos No. 240-309, para optimización alcantarillado pluvial, durante la vigencia que se evalúa.
	Estudios, diseños y gestión de recursos para la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales para el casco urbano del municipio.	Unos diseños realizados, cantidad de recursos gestionados.	0 %	No se evidencia el cumplimiento de esta meta, el predio para la construcción se encuentra en proceso de saneamiento.
Operación servicio de aseo.	Ejecución de actividades relacionadas con el servicio de aseo en el casco urbano en los componentes de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Pitalito.	Actividades de aseo y limpieza ejecutadas.	100 %	Meta cumplida, tras las actividades contratadas y ejecutadas a través de los contratos No. 070-106-221 de 2019., atendidos un promedio de 2.865,52 m. por mes. Esta meta tampoco quedó bien formulada para una medición efectiva.
	Seguimiento control y sensibilización del programa de gestión integral de residuos sólidos rurales de Pitalito.	Número de seguimientos efectuados.	100 %	Se efectuó el seguimiento por medio de las actividades establecidas en el contrato No 245 2019.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 27 de 50

	Estructuración de metodología para la aplicación de comparendo ambiental.	Una metodología estructurada.	100 %	El cumplimiento de este tipo de actividades está contemplado en el PGIRS, son desarrolladas por la entidad con un equipo conformado por pasantes del SENA coordinado desde el área ambiental de la dirección Operativa.
	Adquisición de vehículos recolectores.	Vehículos adquiridos.	100 %	Se reportó la adquisición de 1 vehículo recolector, mediante contrato No. 119 de 2019. No se puede definir con claridad un porcentaje de cumplimiento, ya que no se estipuló el número de vehículos a adquirir.
	Diseño y ampliación de rutas de recolección de acuerdo a nuevos usuarios.	Número de rutas diseñadas.	100 %	Para la vigencia que se analiza, la entidad definió cuatro (4) macro-rutas y nueve (9) micro-rutas por sector. Realizó tres jornadas de recolección por semana para cada una de estas micro-rutas.

Fuente: –Dirección Operativa- Plan de Acción Institucional- Autodiagnósticos MIPG. – Informe de Gestión - evaluación y seguimiento OCL. vigencia 2019.

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN				
PROCESO SIG.	OBJETIVO INSTITUCIONAL	INDICADOR	DESEMPEÑO	ACTIVIDADES REALIZADAS
Planeación estratégica.	Realizar capacitaciones internas en la empresa, referentes a la estructura estratégica de EMPITALITO (Misión, visión, políticas, objetivos, procesos).	Capacitaciones realizadas durante la vigencia.	100 %	Se realizó talleres sobre identidad corporativa, filosofía e imagen institucional, los días 3-4-5- de abril, así como 27 y 31 mayo.
	Realizar seguimiento al sistema integrado MIPG. mediante las auditorías internas establecido en el plan de auditorías, las auditorías extraordinarias que se consideran necesarias y las auditorías solicitadas por entes externos.	Seguimientos realizados.	70 %	La Dirección de Planeación efectuó seguimiento al Sistema Integrado de Gestión en el proceso de implementación, así como a los planes institucionales. Durante la vigencia, no se evidenció

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 28 de 50

				la programación y ejecución de auditorías internas por parte de la dependencia, ni por parte de entes externos.
	Verificar y ejecutar las actividades plasmadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Número de actividades ejecutadas.	86 %	Efectuados los seguimientos al Plan, se evidenció que no fueron desarrolladas completamente las actividades programadas.
Gestión Comercial.	Establecer programa para la disminución de agua no contabilizada.	Un programa de disminución de agua no contabilizada, establecido.	0 %	Se logró confirmar que, si bien la entidad ha avanzado en lo referente a reducción de pérdidas, no diseñó el programa planteado, que le permita ejecutar un control mucho más riguroso.
	Actualizar constantemente el catastro de micro y macro medidores.	Catastro actualizado.	100 %	Se efectúa la actualización al momento del registro de cada medidor, tanto para conexiones nuevas como para reposición de los mismos.
	Implementar estrategias comunicativas.	Estrategias implementadas.	30 %	Se evidenció la elaboración de una matriz de comunicaciones, mas no una estrategia.
	Formular el programa de Aseo.	un programa de aseo formulado.	100 %	Se formuló programa para actualizar rutas de barrido y recolección de residuos sólidos, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 03 diciembre.
	Reducción del ipuf al 8,78 m3.	porcentaje de reducción del IPUF.	100 %	Esta meta fue sobrepasada, de acuerdo a certificación expedida por la Dirección de Planeación, en la que se registra una reducción para este indicador, al 7,36%.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 29 de 50

	Identificar y eliminar las conexiones fraudulentas.	Número de conexiones fraudulentas identificadas y eliminadas.	100 %	De acuerdo a las actas de revisión que se llevan en la Dirección de Planeación, se reporta un total de 38 conexiones fraudulentas identificadas y eliminadas.
Gestión de las Tecnologías.	Análisis de la situación actual referente a tecnologías y comunicaciones.	Un estudio realizado.	0 %	No se evidenció la realización de un estudio o diagnóstico sobre el particular.
	Documentar los trámites que hacen parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de ruta que adelanta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Número de trámites documentados.	0 %	No se demostró el avance para este objetivo.
	Levantar riesgos de Seguridad Digital por procesos.	Riesgos levantados.	100 %	Se evidenció el levantamiento de los riesgos de seguridad digital, sin embargo, no se avanzó en el seguimiento y aplicación de controles.

Fuente: Dirección planeación- Plan de Acción Institucional- Autodiagnósticos MIPG. – Informe de Gestión - evaluación y seguimiento OCL. vigencia 2019

OFICINA ASESORA JURÍDICA				
PROCESO SIG.	OBJETIVO INSTITUCIONAL	INDICADOR	DESEMPEÑO	ACTIVIDADES REALIZADAS
Gestión legal-defensa jurídica.	Terminar las fichas técnicas de los procesos que actualmente se encuentren en curso y seguirlo haciendo en la etapa inicial con cada uno de los procesos que lleguen a la entidad.	Numero de procesos con ficha técnica.	100 %	Se estableció la ficha técnica a 45 procesos entre los que se cuenta; 33 laborales, 7 acciones de reparación, 4 sancionatorios ambientales y 1 acción popular.
	Crear plan de acción de defensa jurídica del comité de conciliación para la presente vigencia fiscal.	Un plan de acción de defensa jurídica realizado.	0 %	No se evidenció la estructuración y adopción del plan de acción de defensa jurídica.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica- Plan de Acción Institucional- Autodiagnósticos MIPG. –Informe de Gestión - evaluación y seguimiento OCL. 2019.

Realizada la evaluación, sobre los objetivos planteados en el Plan de Acción Institucional estructurado por la entidad para la vigencia 2019 y teniendo en cuenta los parámetros y pormenores descritos en desarrollo del informe, se determinó un grado de cumplimiento sobre la gestión adelantada por las dependencias, en términos porcentuales del 70,92 %. Es de destacar

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 30 de 50

que algunas actividades, en particular lo referente a gestión documental no se lograron finiquitar debido a que los instrumentos, tablas de retención y tablas de valoración documental no alcanzaron tener la repuesta por parte del Consejo Departamental de Archivo, dentro de la vigencia evaluada.

- Como producto de las actividades plasmadas en el Plan Anual de Auditoría, para el presente periodo la Oficina de Control Interno desarrolló las auditorías internas evaluaciones programadas, generando los informes y planes de mejora para los hallazgos detectados, remitiéndolos a la primera y segunda línea de defensa, así como a la línea estratégica, de igual manera efectuó el seguimiento a los mencionados planes de mejora en procura de promover la efectividad de los controles. Los mencionados procesos se relacionan a continuación:

PROCESO C.07: Sistema de Atención al Ciudadano, correspondiente al **MACROPROCESO- C:** Gestión Administrativa y Financiera

PROCESO:	Macroproceso-C: Gestión Administrativa y Financiera		SUBPROCESO:	C.07: Sistema de Atención al Ciudadano							
AUDITOR / CARGO	HECTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA-JEFE DE CONTROL INTERNO			LÍDER DEL PROCESO	CIELO ROCIO COLLAZOS CUTIVA- CESAR AUGUSTO SALAMANCA VELASCO						
OBJETIVO:	Establecer las actividades a realizar para subsanar los hallazgos identificados en la Auditoría realizada al proceso C.07: Sistema de Atención al Ciudadano, por parte de la oficina de control interno de Empitalito ESP, en el periodo comprendido del 1º de julio de 2018, al 31 de marzo de 2019.										
ÍTEM	OPORTUNIDAD DE MEJORA/ HALLAZGO	CAUSAS	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE SEGUIMIENTO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO	
1	Para la vigencia 2019, aún se continúa presentando incumplimiento en términos de respuesta, toda vez que, según la información, más del 10% de las PQRS que ingresaron en el periodo auditado, no han tenido respuesta oportuna.	Falta de control y seguimiento de los radicados que tiene cada dependencia y sus funcionarios en sus respectivas bandejas de Ofiteo.	Generar mediante el Sistema Ofiteo el reporte de los radicados con los que cuenta cada dependencia y funcionario e informar mediante oficio el estado de	1/09/2019	31/10/2019	Jefe del SAC	CERRADO	15/11/2019	100%	El personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, ha venido haciendo seguimiento mensual, genera los radicados y envía oficio a cada dependencia en procura de lograr la efectividad del control.	
2	No se están aplicando con regularidad las encuestas de percepción al ciudadano.	no se realizó la implementación de la encuesta debido a que se estaban estableciendo criterios para la unificación de la misma	se iniciara la implementación de la encuesta al 10% de los usuarios que lleguen a la ventanilla única de Atención al Ciudadano.	1/09/2019	31/10/2019	Auxiliar SAC	EN PROCESO	15/11/2019	70%	Durante el seguimiento se evidenció que se han realizado encuestas a los usuarios que se acercan a la ventanilla única, sin embargo estas aun no se efectúan con la suficiente	
3	La entidad no efectúa el registro de todos los usuarios y ciudadanos que atiende a través de los diferentes canales.	inicialmente se manejaba dos ventanillas de atención al ciudadano, lo cual generaba que el registro de los usuarios no se llevara a cabalidad, desde el mes de enero de 2019 se unifico la ventanilla única normatizando.	Se impartirán las instrucciones para efectuar el registro de todas las PQRS que ingresen a la entidad, tanto a través del canal presencial así como por los demás canales de	1/09/2019	N/A	Jefe del SAC	EN PROCESO	15/11/2019	80%	La entidad está utilizando el sistema de ventanilla única, sin embargo se debe continuar en la mejora del proceso, registrando los usuarios que atiende a través de otros canales, como el virtual y el telefónico.	
4	No se está dando un manejo adecuado al canal de atención telefónico, toda vez que no se atienden ni registran las llamadas o se atienden esporádicamente.	actualmente la oficina de SAC cuenta únicamente con 2 funcionarios encargados de realizar la atención de publico, lo cual hace que para los días de mayor concurrencia de usuarios no se cuente con el tiempo ni el	contratar una persona encargada de realizar las actividades referentes a call center.	1/01/2020	30/04/2020	Jefe del SAC	ABIERTO	15/11/2019	0%	Esta acción de mejora está programada para desarrollarse en los proximos meses.	
5	El buzón de sugerencias, no está en funcionamiento, toda vez que no se encontró documento alguno en donde estén consignados los resultados de un seguimiento periódico, ni los lineamientos para su funcionamiento. Tampoco se observa la orientación al ciudadano para que	actualmente esta en proceso de remodelación la fachada de la empresa, entre la que se encuentra la adquisición del buzón de sugerencias.	se iniciara con el cumplimiento del procedimiento para el manejo del buzón de sugerencia. Lo cual consiste en el ultimo día de cada mes, abrir el buzón, registrar en un	1/12/2019	30/04/2020	Jefe del SAC	ABIERTO	15/11/2019	0%	Esta acción de mejora está programada para desarrollarse en los proximos meses.	
6	No se observó que existan lineamientos documentados o los protocolos de esta desactualizada, debido a que entidad para la utilización de las redes sociales, especialmente el Facebook, la cual se viene utilizando para informar sobre algunos contenidos o eventos a los suscriptores y ciudadanos.	la actual política de comunicación no contempla nada referido a las redes social.	Realizar la actualización de la política de comunicación de conformidad con el análisis de contexto de la entidad, teniendo en cuenta los actuales medios de comunicación entre los que se encuentra las redes	1/11/2019	28/02/2020	Directora de planeación	EN PROCESO	15/11/2019	70%	Se observa un avance importante, toda vez que se cuenta con el documento borrador para la actualización de la Política de Información y Comunicación, la cual será presentada y socializada ante el Comité Institucional de Gestión y desempeño.	
7	El Sistema Único de Identificación de Trámites SUIT, no cuenta en la entidad con el avance requerido. Pese a que este es liderado por la Dirección de Planeación, al tratarse de un proceso transversal debe implementarse en forma mancomunada.	No se cuenta con los conocimientos requeridos para realizar el tramite de inscripción, identificación de tramites y diligenciamiento de los mismos ante la plataforma del SUIT	Contratar a una persona para realizar los tramites requeridos ante la plataforma. Lo cual consiste en registrar la empresa, identificar tramites, registrar tramites ante el SUIT y publicar la caracterización de	1/09/2019	31/10/2019	Directora de planeación	CERRADO	15/11/2019	100%	Se evidenció el registro de la entidad, ante el SUIT, la identificación de los tramites correspondientes, el registro de los mismos y la publicación y caracterización de las fichas técnicas en la pagina web de Empitalito.	
FECHA ELABORACIÓN DEL PLAN:								FECHA DE SEGUIMIENTO:			
09-05-2019								15-11-2019			

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	APROBADO: 15/08/2018 VERSIÓN: 1 PÁGINA: 31 de 50

SUBPROCESO: B.05.01: Matrícula de Usuarios, del PROCESO B.05: Gestión Comercial, MACROPROCESO- B: Prestación de Servicios Públicos

PROCESO:	Macroproceso-B: Prestación de Servicios Públicos		SUBPROCESO:	B.05.01: Matrícula de Usuarios						
AUDITOR / CARGO	HÉCTOR ALRIO CARVAJAL CABRERA-JEFE DE CONTROL INTERNO		LIDER DEL PROCESO	Ais Meza Martínez-Directora de Planeación						
OBJETIVO:	Establecer las actividades a realizar para subsanar las falencias identificadas en la Auditoría realizada al Subproceso B.05.01: Matrícula de Usuarios, por parte de la oficina de control interno de EMPITALITO ESP, en el periodo comprendido del 1º de octubre de 2018, al 30 de junio de 2019.									
ITEM	OPORTUNIDAD DE MEJORA / HALLAZGO	CAUSAS	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE SEGUIMIENTO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
1	Revisadas las carpetas seleccionadas, no se encontró evidencia de la verificación en campo de algunos de los requisitos que debe cumplir el inmueble objeto de la conexión de los servicios, que no se puede verificar en oficina, como el caso de la ubicación, coordenadas, condiciones de acceso al predio, e identificación de posibles conexiones ilegales.	No se ha realizado las capacitaciones requeridas para el manejo e implementación del software ArcGis. no se cuenta con los equipos necesarios para levantar las coordenadas de georreferenciación en sitio.	-Gestionar capacitaciones para la actualización, gestión y administración del sistema ArcGis. -Gestionar un equipo para el levantamiento de coordenadas de georreferenciación en campo al momento de realizar visitas a los predios. -Actualizar el procedimiento de conexiones. -Formular el formato para el registro de las matrículas, nuevas en el cual se incluyan campos para la ubicación, coordenadas, condiciones de acceso al predio e identificación de posibles conexiones ilegales, el cual se implementara una vez se agoten la	15/09/2019	31/09/2019	-Directora de planeación -Apoyo de planeación	Abierto	18/11/2019	30%	La entidad ha gestionado espacios de capacitación para facilitar el manejo del sistema ArcGis y cuenta con un profesional de apoyo a la Dirección de Planeación para la actualización del procedimiento de conexiones.
2	Hizo falta un control más efectivo en la revisión de documentos aportados por el solicitante, como en el caso de las matrículas asociadas a los contratos 26408 y 26418 de diciembre de 2018, toda vez que las licencias de construcción no reposan en las carpetas correspondientes. Se debió verificar y adjuntar la licencia, siendo esta la cédula catastral, uno de los requisitos principales para la acceder a la conexión.	Revisando las carpetas de los contratos 26408 y 26418 se identifica que los contratos pertenecen a proyectos de conjunto cerrado por lo tanto la constructora presenta la licencia de construcción en la solicitud inicial de la disponibilidad de servicios, por lo cual el documento en mención reposa en la dirección operativa en los expedientes certificado disponibilidad de servicios y no se pueden anexar la licencia de construcción a los contratos mencionados debido a que se	Desde la fecha se seguirá realizando el diligenciamiento del formato cruzado para citar la licencia de construcción a las nuevas matrículas que hagan parte de proyectos de urbanización los cuales presentan una licencia de construcción unificada por la totalidad del proyecto la cual reposa en la dirección operativa en el expediente "certificados disponibilidad de servicios"	5/09/2019	30/11/2019	-Directora de planeación -Asistente de planeación -Apoyo de matrículas	Cerrado	18/11/2019	100%	Durante el presente seguimiento, se evidenció que personal a cargo está solicitando y adjuntando la copia de licencia de construcción en todas las solicitudes.
3	En los formatos de solicitud GC-03, se observa la liquidación para el cobro de los costos de conexión, mas no se evidencia el documento o referencia del medio a través del cual se verifica la realización del pago que debe efectuar el solicitante para	falta de claridad en el procedimiento.	Desde la fecha para las nuevas matrículas, se seguirá generado e imprimiendo desde el sistema de gestión GCI el comprobante del pago realizado por el suscriptor para el derecho a la nueva matrícula	5/09/2019	30/11/2019	-Directora de planeación -Asistente de planeación -Apoyo de matrículas	Cerrado	18/11/2019	100%	Se está adjuntando la copia del formato de paguen cada expediente.
4	Dentro de las carpetas seleccionadas para la revisión, no se evidencia el certificado de calibración de los micromedidores, siendo este documento de suma importancia para ratificar la graduación del aparato y garantizar la efectividad de la micro medición tanto para el suscriptor como para	no se deja evidencia del certificado de calibración de los micromedidores	Desde la fecha se seguirá dejando copia del certificado de calibración de equipos en cada una de las nuevas matrículas que se formalicen.	5/09/2019	30/11/2019	-Directora de planeación. -Asistente de planeación.	Cerrado	18/11/2019	100%	Se está adjuntando la copia del certificado de calibración del medidor en cada expediente.
5	De acuerdo al formato GC-03, la solicitud de la matrícula asociada al contrato 26119 fue efectuada el 17 de julio de 2018 y la instalación se realizó el 03 de octubre de 2018, misma vigencia, como quedó evidenciado en el formato orden de instalación GC-05. En tal sentido no se cumplió con los términos que establecen las normas para	-Por que el suscriptor y/o usuario, por motivos ajenos a su voluntad no necesita inmediatamente de la conexión física del servicio. -Por falta de control y seguimiento a dichas conexiones.	-Que se deje evidencia por escrito de la imposibilidad de realizar la conexión, cuando el usuario y/o suscriptor pida un tiempo para ejecutar el trabajo. -Hacer seguimiento y control continuo a dichas solicitudes.	5/09/2019	30/11/2019	-Directora de planeación. -Asistente de planeación.	Abierto	18/11/2019		Se conoció que se está diseñando un modelo de acta para la realización de este control.
6	Los formatos GC-03 y GC-05 que se manejan para solicitud a conexiones nuevas y orden de instalación, no están estandarizados acorde al actual Sistema Integrado de Gestión adoptado por la Entidad.	Por falta de actualización de dichos formatos.	-En la actualidad la empresa se encuentra trabajando en la estandarización y actualización de dichos formatos acorde a la nueva estructura del sistema integrado de gestión de EMPITALITO E.S.P, los cuales se actualizaran y aprobaran mediante el comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se procederá con su implementación una vez se agote la existencia de los actuales formatos timbrados.	5/09/2019	30/11/2019	-Apoyo de planeación.	Abierto	18/11/2019		se evidenció que los formatos ya fueron actualizados. No obstante de conformidad con los lineamientos de austeridad en gasto, estos serán utilizados tan pronto se agoten los existentes.
FECHA ELABORACIÓN DEL PLAN: 30-08-2019				FECHA DE SEGUIMIENTO: 18-11-2019						

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 32 de 50

C.02: GESTIÓN FINANCIERA -SUBPROCESO C.02.04: Cartera

PROCESO:	Macroproceso C- Gestión Administrativa y Financiera Proceso C.02: Gestión Financiera		SUBPROCESO:	C.02.04: Cartera						
AUDITOR / CARGO	HECTOR ALIJO CARVAJAL CABRERA- JEFE DE CONTROL INTERNO			LIDER DEL PROCESO	Lorena Gisela Moreno Arcos- Jefe Oficina Asesora Jurídica, Alis Meza Martínez-Directora de Planeación					
OBJETIVO:	Establecer las actividades a realizar para subsanar las debilidades identificadas en la Auditoría realizada al Subproceso C.02.04: Cartera, por parte de la oficina de control interno de Empitalito ESP, en el periodo comprendido del 1º de octubre de 2018, al 30 de septiembre de 2019.									
ÍTEM	OPORTUNIDAD DE MEJORA/ HALLAZGO	CAUSAS	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE SEGUIMIENTO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
1	De acuerdo con lo observado durante la evaluación, se infiere que no se viene cumpliendo cabalmente con los tiempos y procedimientos establecidos en las herramientas adoptadas con base en la normativa vigente como: el Contrato de Condiciones Uniformes, el Manual de Cartera y el Sistema Integrado de Gestión, para efectuar los cortes y adelantar oportunamente los procesos pertinentes a los usuarios y/o suscriptores morosos.	Los procesos por parte de la Oficina Asesora Jurídica se realizan de manera pertinente, ejerciendo acciones para el recaudo de la cartera morosa, a través de mecanismos diferentes para el pago total o en casos particulares el pago parcial de la deuda, con el fin de que los usuarios se responsabilicen por lo adeudado a esta entidad. La oficina de cortes y reconexiones realiza sus procedimientos internos, en donde las suspensiones y cortes se deberían hacer bajo la normatividad vigente de esta entidad.	Con respecto a la Oficina asesora jurídica, esta dependencia se compromete a seguir realizando los procedimientos de manera eficiente y oportuna, y así recuperar lo adeudado por parte de los usuarios o suscriptores morosos, con el fin de normalizar la cartera real de esta entidad.	01 de diciembre 2019	01 de diciembre 2021	OFICINA ASESORA JURIDICA.	ABIERTO			
2	En desarrollo de la evaluación, se pudo identificar que una de las principales dificultades para adelantar una gestión eficiente por parte del grupo encargado de la cartera, es que no cumplir, organiza ni consolida en su dependencia los datos y estadísticas suficientes sobre el estado real del proceso, lo cual no le permite efectuar oportunamente el análisis, medición y seguimiento.	Esta dependencia tiene la información consolidada de los procesos de cobro que se han venido realizando en el año 2019, así como también la información de los acuerdos de pago realizados, debido a la entrega de los diferentes oficios persuasivos y jurídicos enviados por esta dependencia.	Esta dependencia se compromete mes a mes a la entrega de un consolidado de los usuarios a los cuales se enviaron las cartas de cobros persuasivos y jurídicos, así como también un informe mensual de los acuerdos de pago realizados y el valor de la cartera recaudada mediante los mismos.	01 de diciembre 2019	01 de diciembre 2020	OFICINA ASESORA JURIDICA.	ABIERTO			
3	Aunque en los últimos meses se ha notado un mayor compromiso para la gestión de la cartera, por cuanto se evidencia el envío de una gran cantidad de oficios anunciando el inicio de cobro pre jurídico, la cartera sigue incrementando, en particular la que corresponde a periodos que superan los 180 y 360 días, en tal sentido es claro que no hay efectividad en los controles para el desarrollo del proceso.	Esta dependencia mes a mes se encarga de adelantar los procesos de cobro persuasivo y jurídico, con el fin de recaudar la cartera morosa, mediante diferentes planes de financiación para su respectivo pago, o bonos. Sin embargo es pertinente mencionar que el incremento de la cartera es también debido al control para la realización de los cortes de la matrícula, incrementando de esta manera la cartera de esta entidad al no suspender la facturación de cargos fijos y seguir permitiendo el consumo a los usuarios morosos. Otra de las causas del incremento de la cartera se debe a que esta entidad no ha estado presta a invertir en la compra de un software- EL VUR.	establecer un plan por parte de la Dependencia de Planeación, en donde se encargue de realizar un seguimiento y control a la Oficina de Cortes, realizando un cronograma de suspensiones y cortes de la matrícula por el no pago de la factura, de hacerse efectivo el corte, informar a la oficina de facturación para que suspenda el cobro de los cargos fijos y de esta manera no se incremente la cartera de la entidad por deudas presuntas, esta dependencia se compromete a realizar acciones coherentes mas frecuentes para el recaudo de la deuda, y gestionara el proceso de obtención de plataformas de información y de reportes de usuarios morosos.	01 de diciembre 2019	01 de diciembre 2020	OFICINA ASESORA JURIDICA Y OFICINA DE PLANEACION.	ABIERTO			
4	La evaluación permite establecer que no hay una comunicación fluida ni la articulación requerida entre el grupo encargado de la cartera y el de Suspensiones y Cortes, siendo este último fundamental para apalancar la gestión y recuperación de cartera, razón por la cual es innegable revisar y mejorar en este asunto.	Esta dependencia ha realizado diferentes intentos de comunicación y coordinación con la dirección de planeación, a fin de que se realicen de una manera mas coordinada y de acuerdo a las condiciones planteadas en el CCU, para las respectivas suspensiones y cortes, como se evidencia en los oficios con radicado 20191020002571 y 20191020000573.	Coordinación con la Dirección de Planeación con el fin de que se realice el respectivo procedimiento de suspensiones y cortes, mediante informes mensuales respecto de los usuarios morosos de tres periodos en adelante.	01 de diciembre 2019	01 de diciembre 2020	OFICINA ASESORA JURIDICA Y OFICINA DE PLANEACION.	ABIERTO			
5	El manual de cartera que fue adoptado en 2014, requiere de su actualización a la mayor brevedad, principalmente en razón a que las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos de acueducto y alcantarillado fueron ajustadas y la estructura administrativa de la entidad fue reorganizada, produciéndose la reasignación de funciones relacionadas con el proceso objeto de evaluación	La actualización del Manual Interno de Cartera se debe al cambio de la normatividad aplicada para la fecha de creación del mismo, y a la reestructuración que tuvo esta entidad.	La actualización al Manual Interno de Cartera, se realizara aplicando la normatividad legal y vigente.	21 de noviembre 2019	28 de diciembre 2019	OFICINA ASESORA JURIDICA.	ABIERTO			
FECHA ELABORACION DEL PLAN: 18-11-2019				FECHA DE SEGUIMIENTO:						

- De igual forma también se efectuó seguimiento en el mes de junio de 2019 al avance de la gestión sobre la información concerniente al talento humano, por parte de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito Empitalito, a través del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público –SIGEP-, desde enero de 2018 hasta mayo 30 de 2019. generando las siguientes observaciones para efectuar la mejora.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 33 de 50

- ✓ Teniendo en cuenta las opciones; **aprobado, rechazado y pendiente** establecidas por el SIGEP para determinar el estado de las hojas de vida, al realizar el seguimiento a través del sistema, se pudo confrontar que los contratistas vinculados con la entidad para la vigencia 2018 y lo corrido de 2019, con corte a 30 de junio, figuran de alta para la entidad, sin embargo mas del 90% de las hojas de vida en lo referente al la verificación, aparecen en estado **pendiente**, lo cual permite concluir que no se ha efectuado la verificación de estas en debida forma o que no se ha finiquitado el procso en el sistema para que estas pasen al estado **aprobado**.
- ✓ Al verificar en forma aleatoria, la contratación realizada por prestación de servicios durante el periodo analizado y cotejada con la lista aportada por la Oficina Jurídica y Dirección Administrativa, se evidenció que hay 9 personas con contrato vigente en la entidad y no hacen parte de la lista aportada, de igual manera les fue verificado su estado en el SIGEP, corroborando que, los contratistas RAFAEL ADELMO REYES ROMERO e HILDARY CHAVARRO LOSADA, no estan dados de alta para Empitalito, por lo cual se infiere que la verificación de hojas de vida para la contratación aun no se viene haciendo en forma apropiada.
- ✓ Se observó inconsistencia en el reporte tanto de empleados publicos, como de trabajadores oficiales, toda vez que ALDANA SANCHEZ, ANTONIO MARIA ha sido registrado con trabajador oficial y como empleado publico, a si mismo BARRERA BARRERA OSCAR FERNANDO, RODRIGUEZ ROJAS JOSE ADAN Y CALDERON ALVAREZ JUAN ESTEBAN, estan desvinculados de la entidad pero no se ha finiquitado el proceso para darlos efectivamente de baja, de tal manera que siguen figurando en el sistema para Empitalito.
- ✓ No se observó las declaraciones de bienes y rentas de servidores públicos con ocasión de su retiro de la entidad, situación que debe ser verificada y exigida por el área de talento Humano.
- En el mes de agosto de 2019 se efectuó seguimiento al avance de la gestión adelantada por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, desde la entrada en vigencia de la resolución 1111 de 2017 y hasta el 31 de diciembre de 2018, para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la entidad, de acuerdo a las fases de adecuación, transición y aplicación con estándares mínimos que debe adelantar el empleador en cumplimiento al marco legal que le aplica, emitiendo las siguientes observaciones:
- ✓ De acuerdo al seguimiento realizado por parte de la Oficina de Control Interno, se concluye que, conforme a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 1111 de 2017 y normas concernientes, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Trabajo para la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, se encuentra en proceso y en un grado de avance significativo para su implementación.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 34 de 50

- ✓ La entidad cuenta con el COPASST., integrado por 2 miembros principales; presidente y secretario y dos suplentes, el cual permanece activo de acuerdo a lo observado en algunas actas que se registran dentro de la documentación suministrada y por el acompañamiento que se efectúa desde esta oficina a algunas de las reuniones como invitado. Sin embargo, se infiere que no se reúne con la periodicidad establecida, *“por lo menos una vez al mes”*
- ✓ Se observó la creación del Comité de convivencia laboral con fecha 22 de agosto de 2018, el cual debe reunirse cada tres meses, no obstante las actas de reunión no se registran, por lo que se infiere que este no se encuentra operando.
- ✓ La entidad estructuró el plan de mejora producto de la evaluación inicial, no obstante, de acuerdo a lo observado, se concluye que ha faltado seguimiento a las acciones de mejora planteadas en el mismo. es así que de las actividades programadas para realizar en 2018 no se evidencia su ejecución, tales como; el curso virtual de 50 horas en SST que debía realizar el personal a cargo del sistema, no se registra el certificado, La Matriz legal no ha sido actualizada, de igual forma el análisis estadístico a los incidentes y accidentes de trabajo y enfermedades laborales del periodo II de año 2018 no se encontró documentación que muestre su realización .
- En el mes de septiembre 2019, se realizó seguimiento al grado de cumplimiento de las funciones propias del Comité de Conciliación, la gestión adelantada para defender los intereses de la entidad y la oportunidad de la acción de repetición, entre el 01 enero y el 31 de diciembre de 2018 emitiendo las siguientes observaciones:
 - ✓ El acto administrativo que crea y reglamenta el comité para la entidad, amerita una revisión y actualización, toda vez que fue expedido en 2013 y posterior a ello se han emitido nuevas reglas sobre el particular. Asimismo, no se están realizando las reuniones de comité con la periodicidad señalada en el Decreto 1069 de 2015.
 - ✓ No se ha diseñado la política orientada a la defensa de los intereses de la entidad y prevención del daño antijurídico de conformidad con el Decreto 1069 de 2015.
 - ✓ Respecto del análisis de la procedencia de la acción de repetición se evidenció que para un caso presentado en el periodo que se evalúa, no se dio cumplimiento al término señalado en la norma, para efectos de tomar la decisión de tramitar el proceso respectivo.

Frente al cumplimiento de las funciones del Comité durante la vigencia 2018, en el siguiente cuadro se detalla el resultado de la revisión efectuada:

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 35 de 50

FUNDAMENTO LEGAL	FUNCIÓN	OBSERVACIONES
Sesiones y Votación: Artículo 2.2.4.3.1.2.4. Decreto 1069/2015)	<i>El Comité de Conciliación se reunirá no menos de dos veces al mes, y cuando las circunstancias lo exijan. El Comité podrá sesionar con un mínimo de tres de sus miembros permanentes y adoptará las decisiones por mayoría simple.</i>	Revisados los documentos a cargo de la Secretaría Técnica, para 2018, se encontró un total de 4 actas de Comité, evidenciándose que no se realizan las sesiones en los términos señalados en la norma. En la resolución que lo constituye, establecieron una periodicidad de 3 meses para las reuniones. en tal sentido es pertinente efectuar la revisión y ajuste correspondiente.
Artículo 2.2.4.3.1.2.5 Decreto 1069 de 2015	<i>Diseñar políticas que orienten a la defensa de los intereses de la entidad.</i>	No se evidenció el diseño de políticas para este propósito.
Artículo 2.2.4.3.1.2.5 Decreto 1069 de 2015	<i>Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico.</i>	No se demuestra la formulación y ejecución de políticas de prevención.
Secretaría Técnica: (Artículo 2.2.4.3.1.2.6. Decreto 1069/2015)	<i>Dentro de las funciones de la Secretaria técnica está la de, Elaborar las actas de cada sesión del comité. El acta deberá estar debidamente elaborada y suscrita por el Presidente y el Secretario del Comité que hayan asistido, dentro de los cinco (5) días siguientes a la correspondiente sesión.</i>	Se evidenció un total de 4 actas numeradas de la 02 a la 05, las cuales contienen el resumen de los temas tratados durante los comités celebrados en 2018, se anexa a ellas la firma de los asistentes.
Decreto 1069 de 2015 artículo 2.2.4.3.1.2.6. numeral 3.	<i>El secretario Técnico debe preparar un informe de la gestión del comité y de la ejecución de sus decisiones, que será entregado al representante legal de ente y a los miembros del comité cada seis (6) meses.</i>	Para el periodo que se evalúa, no se acreditó los informes semestrales por parte de la Secretaría Técnica.
Buenas Prácticas e Innovación -Modelo Óptimo de Gestión – MIPG. - Decreto 1499 de 2017, autodiagnósticos de Gestión, Política de defensa Jurídica.	Elaboración y aprobación del Plan anual de Acción de defensa jurídica, para la vigencia siguiente.	Conforme a lo consignado en los documentos guía de MIPG, y la Política de Defensa Jurídica, se recomienda la elaboración del Plan de Acción anual y enviarlo a las Oficinas de Planeación y Control interno para su respectivo seguimiento.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 36 de 50

El informe mencionado también fue enviado en forma oportuna a la gerencia y al personal a cargo, para que efectúe las mejoras correspondientes, en el entendido que la entidad debe propender por prevenir en su totalidad la ocurrencia de cualquier posible situación interna o externa que le pueda implicar responsabilidades jurídicas con efectos patrimoniales y/o demandas que le impliquen no solo costos de carácter monetario sino también humanos y técnicos.

Dentro de las actividades de monitoreo, la entidad a través de la Dirección de Planeación, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno, haciendo uso de la herramienta de autodiagnóstico que permite a cada entidad pública desarrollar su propio ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura MIPG., coordinó y desarrolló con las diferentes dependencias un ejercicio para la autoevaluación a los procesos enmarcados dentro de las 7 Dimensiones y las 17 Píticas de gestión y desempeño institucional, evidenciándose un avance sustancial en el mejoramiento de los diferentes procesos, cuyos resultados se observan en la siguiente matriz:

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG –AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN EMPITALITO				
DIMENSIÓN	POLÍTICA	RESULTADO % 2018	RESULTADO % 2019	ACCIONES SUGERIDAS A EJECUTAR
1ª. TALENTO HUMANO	Gestión del Talento Humano	44.0	61.3%	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y concluir el procedimiento para el reconocimiento de la trayectoria laboral y adoptarlo en debida forma. Efectuar medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional.
	Integridad	40.0 %	89.5 %	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar y dar a conocer los resultados obtenidos en el periodo anterior sobre la implementación del Código de Integridad. Continuar con la socialización de los valores del Código de Integridad y fortalecer su implementación.
2ª. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Planeación institucional	72.7 %	82.4%	<ul style="list-style-type: none"> Examinar si la entidad cuenta con la información y caracterización suficiente sobre sus grupos de valor, el conocimiento de sus necesidades y en qué fuentes se encuentra. de no ser así, definir

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 37 de 50

				<p>procedimientos y herramientas para levantar la información necesaria que permita la identificación y caracterización efectiva, para proyectar la solución de necesidades a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo a como lo que disponga en la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuar articulando la planeación de la entidad con las dimensiones y políticas de MIPG, acorde con lo señalado para cada una, tales como; talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones, planes de archivo, entre otros.
	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	79.9 %	85.1 %	<ul style="list-style-type: none"> Preparar mensualmente los estados contables y remitir a la gerencia, para que sirvan de apoyo en la toma de decisiones. Realizar seguimiento permanente al Plan Anual de Adquisiciones y su ejecución.
3ª. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: TIC para la gestión y Seguridad de la información	30.1 %	68.3 %	<ul style="list-style-type: none"> La entidad debe articular los esfuerzos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación de la política, con base a lo establecido en el Conpes 3854 de 2016 y normas concernientes. Apropiarse en el desarrollo e implementación del modelo de la arquitectura de las tecnologías de información (Arquitectura TIC).

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 38 de 50

	Seguridad Digital	16.7%	53.1 %	<p>Designar un profesional de apoyo de Seguridad Digital y Seguridad de la Información en la entidad, el cual debe pertenecer a área responsable, para nuestro caso la Dirección de Planeación.</p>
	Defensa jurídica	49.8 %	56.7 %	<ul style="list-style-type: none"> • Formular y cumplir con un plan de acción anual de comité de conciliación • Formular y cumplir con una política de defensa jurídica
	Servicio al Ciudadano	54.0 %	75.4 %	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar ajustes para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047 • Divulgar la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
	Racionalización de Trámites	66.3 %	80.8 %	<ul style="list-style-type: none"> • Formular y registrar en el sistema SUIT la estrategia de racionalización de tramites
	Participación ciudadana en la gestión pública	48.4 %	50.3%	<ul style="list-style-type: none"> • de acuerdo a los resultados del FURAG, identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la Participación Ciudadana, para la formulación, adopción e implementación de la Política • Establecer el cronograma de ejecución de las actividades identificadas que se desarrollarán para promover la participación ciudadana • Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de participación ciudadana.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 39 de 50

				<ul style="list-style-type: none"> Registrar y Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.
	Rendición de cuentas	66.9 %	74.7%	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas y actualizar el documento “Estrategia para la Rendición de Cuentas”. Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro. Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía.
	Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: TIC para el servicio y TIC para Gobierno Abierto	30.1 %	68.3 %	<ul style="list-style-type: none"> Revisar el PETI para actualizar el portafolio o mapa de ruta de los proyectos, la proyección del presupuesto y su ejecución. Actualizar y difundir los datos abiertos identificados en el periodo evaluado. Realizar seguimiento al uso de datos abiertos públicos. Implementar tramites en línea de manera articulada con el sistema SUIT.
4ª. EVALUACIÓN PARA RESULTADOS	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	37,3 %	62.0 %	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar la información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación para mejorar los resultados de la ejecución presupuestal. En articulación con los Comités Institucionales de Control Interno y de Gestión y Desempeño, evaluar el logro de las metas y resultados

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 40 de 50

				<p>establecidos en su planeación con el propósito de avanzar en la mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la coherencia entre los procesos de gestión, la ejecución presupuestal y los resultados alcanzados.
5ª. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Gestión documental	54.0 %	66.6 %	<ul style="list-style-type: none"> • Alinear la gestión documental a la política ambiental. • Socializar e implementar la Política de Información y Comunicación que fue actualizada y adoptada. • Alinear la planeación estratégica, con las políticas de desempeño institucional y lineamientos de la entidad con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad adoptado por la Entidad.
	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	71.1 %	78.4 %	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer mecanismos para la transferencia efectiva de conocimientos entre las personas que dejan sus cargos y las nuevas que llegan a desempeñarlos. • Establecer y publicar en su sitio Web de EMPITALITO en el módulo de Transparencia y acceso a la información los costos de la reproducción de la información • Aplicar las encuestas de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial. • Actualizar y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 41 de 50

6ª. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	Gestión del Conocimiento y la Innovación		47.0 %	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un Plan de Acción de Gestión del Conocimiento y la Innovación, en el marco del MIPG. • Implementar indicadores por procesos para medir la madurez de la gestión del conocimiento y la innovación para la entidad y propender por proporcionar los espacios para su desarrollo.
7ª. CONTROL INTERNO	Control Interno	65.4 %	80.9 %	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el seguimiento a los mapas de riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital. • Mantener el desarrollo de las actividades de seguimiento a los controles en los diferentes procesos y efectuar acciones de apoyo en la implementación de los indicadores de gestión por procesos.

El resultado del presente ejercicio es en terminas porcentuales para 2019, es del 69,45%, por lo cual se espera que el mismo esté cercano al que arroje la calificación sobre la evaluación reportada a través del FURAG para la vigencia 2019, toda vez que, para esta, con respecto a la anterior, se ha formalizado la mayoría de los instrumentos que estaban en construcción al momento de consolidar la información del avance de la gestión de la vigencia 2018.

4. FORTALEZAS DEL SISTEMA

- En evidente que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, posee un componente estratégico que señala el propósito fundamental para el cual fue creada, en el cual se define la misión, visión, razón de ser u objeto social y una estructura administrativa rediseñada y ajustada a la par con su desarrollo y las exigencias de la libre competencia, como herramientas para utilizar y potenciar su desarrollo.
- La entidad cuenta con unas políticas de operación, un Sistema Integrado de Gestión actualizado, adoptado y en implementación, con procesos, procedimientos y formatos debidamente aprobados y socializados en el que además están definidos los objetivos de calidad. Elementos que ha venido articulando con las políticas de gestión y desempeño institucional de MIPG y que propician la mejora continua y la disposición para identificar los problemas y necesidades sociales que en consecuencia debe abordar y resolver.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 42 de 50

- A través de las diferentes evaluaciones y seguimiento permanente, durante la vigencia evaluada, se infiere que existe el compromiso de la Gerencia, así como el de los líderes de los diferentes procesos para el fortalecimiento del ambiente de control y el avance en la gestión institucional, toda vez que tiene actualizados y activados los comités que exige el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, así como los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, reglamentados por el decreto 1083 de 2015 y 1499 de 2017.

De igual forma cuenta con otros comités producto de la reglamentación impartida por otras entidades líderes de política, tales como; el Comité de Sostenibilidad Contable, el COPASST, Comité de Contratación y comité de Conciliación, como instrumentos de gestión y mejoramiento de los procesos. Así como los diferentes planes que atañen a los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo, regulados a través de la Ley 142 de 1994, sus normas y decretos reglamentarios emitidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, como el Plan de Obras en Inversión Regulado POIR, el Plan de Uso Eficiente y Ahorro de Agua PUEA, el Plan de saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV.

- La gestión contractual de la entidad está documentada en el Manual de Contratación con sujeción al marco legal vigente y además normas del marco legal que la regula, está claramente definida la competencia para la adjudicación, celebración, suscripción, liquidación, terminación, modificación, adición y prórroga de los contratos, convenios y demás actos inherentes. Asimismo, en forma general se observa que existe correspondencia entre lo definido en el presupuesto y los programas, proyectos y objetivos institucionales, toda vez que se diseñó publicó y ejecutó el Plan anual de adquirentes, en coherencia con el presupuesto.
- Se libran por parte del área de presupuesto, los documentos que otorgan el respaldo presupuestal previo y oportuno a la ejecución de los contratos y actos administrativos que afectan el presupuesto y se tienen en cuenta disposiciones en materia de austeridad y eficiencia en el gasto público.
- Efectuada la revisión aleatoria en el área de presupuesto y tesorería, a los documentos tramitados durante la vigencia que se evalúa, se observó que la empresa efectúa los procedimientos requeridos para el pago de los diferentes compromisos dejando la trazabilidad y los respectivos comprobantes de egreso. De igual forma la información contable se ha venido reportando a la Contaduría General de la Nación de acuerdo con las condiciones establecidas por dicha entidad.

5. DIFICULTADES DEL SISTEMA

- Se continúa evidenciando falencias en el ejercicio de la planeación, al igual que en el procedimiento para la medición de los logros obtenidos por la entidad, pese a que se cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, con enfoque en operación por procesos, un

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 43 de 50

Plan de acción Institucional integrado con otros planes institucionales y estratégicos, que en articulación con MIPG ., sirven para impulsar el logro de los objetivos de la entidad, sin embargo, no cuenta con todos los indicadores requeridos para la evaluación y la medición.

- Pese a contar con la política de gestión de riesgos y haberse socializado, por parte del personal a cargo, no existe aún el compromiso suficiente por parte de los jefes de área y personal de apoyo para el ejercicio de la autoevaluación y seguimiento a los procesos, mediante la utilización de los mapas de riesgos documentados, enfocados a la mitigación de los mismos y la efectividad de los controles.
- Una de la principales dificultades, que presenta la entidad, se concentra en las demandas laborales, toda vez que actualmente registra un número cercano a los treinta (30) procesos laborales, los cuales podrían constituirse en una verdadera amenaza para el sostenimiento y avance de la misma, si no se actúa con la disposición y diligencia requerida sobre los asuntos relacionados con la defensa jurídica.
- Otra de las debilidades que se ha evidenciado y sobre la cual se han efectuado las recomendaciones pertinentes, es la falta de alineación de los procesos de la entidad con las tecnologías de la información que permita brindar la seguridad de la información y elevar el porcentaje de trámites y servicios de la entidad a través de internet. Es pertinente Buscar una mejora progresiva de acuerdo a los recursos que permita alinear los procesos de la entidad bajo el marco de arquitectura T.I y el modelo de seguridad y privacidad de la información, tal como lo establece la política de Gobierno Digital
- De acuerdo a lo que se a lo reportado durante el presente seguimiento por parte de la Dirección Administrativa y Financiera, se presentan dificultades para poder generar estados financieros por servicios, tanto de acueducto, alcantarillado y aseo, debido que en la actualidad se hace muy dispendioso la separación de estos, así como poner a funcionar los costos ABC, generación de informes como la exógena y la información que se reporta al SUI., toda vez que aunque el Software comercial y contable CGI es un sistema competente, aún continúa presentando debilidades porque al parecer desde el inicio de su operación no se estableció un plan de trabajo que permitiera comprometer al contratista a realizar la parametrización en los distintos procesos pendientes en presupuesto, contabilidad y facturación.
- Frente a los resultados de la auditorías, seguimientos y evaluaciones realizadas por la OCI, en ejecución del Plan Anual de Auditorias aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se observó que, si bien se cuenta con un ambiente de control respaldado y direccionado por la Línea Estratégica para fortalecer y mejorar el Sistema de Control Interno, los controles relacionados con la mitigación integral de los riesgos, aun no alcanzan la efectividad requerida.
- El Plan de Gestión y Resultados, de que trata la Ley 689 de 2001, modificatoria de la Ley 142 de 1994, que es una herramienta para facilitar la toma de decisiones a nivel administrativo, operativo y comercial, está desactualizado, toda vez que para la vigencia

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 44 de 50

2019, la entidad no actualizó este instrumento, conforme a lo dispuesto en la Resolución CRA., 201 de 2001, en espera de la nueva metodología que ha sido objeto de consulta de conformidad con la Resolución CRA 865 de 2018.

- No se promovió desde la dirección, para la vigencia que se evalúa actividades para medir el clima organizacional que permita conocer el grado de satisfacción del personal en el cumplimiento de sus labores y la interacción con los compañeros, con el propósito de emprender las acciones para sostenimiento, incentivar el bienestar institucional y la eficiente prestación de los servicios.
- El Comité de Conciliación está constituido y opera en la entidad para conocer y actuar frente a las demandas y procesos judiciales, sin embargo, no se ha efectuado la formulación de políticas sobre defensa jurídica, que le permita concretar el plan de acción para el fortalecimiento en este componente fundamental para los intereses de la entidad.

6. CONCEPTO SOBRE NORMAS DE AUSTERIDAD DEL GASTO

Frente a la implementación de medidas de eficiencia y austeridad en el gasto público, de conformidad con lo determinado en el artículo 2º del Decreto 1737, el cual concretamente señala, *“Las entidades territoriales adoptarán medidas equivalentes a las aquí dispuestas en sus organizaciones administrativas”*, la Oficina de Control Interno efectuó el seguimiento, generó y publicó los respectivos informes con la periodicidad establecida en las normas.

A través de los mencionados informes se efectuó el análisis de los gastos realizados por la empresa, relacionados con el personal vinculado por contrato de prestación de servicios profesionales, los de apoyo a la gestión prestados por empresas especializadas que con su personal a cargo realizan las actividades de tipo misional, reparación y mantenimiento del parque automotor, los servicios públicos de telecomunicaciones, acueducto, energía, alcantarillado y aseo, viáticos y gastos de viaje, publicidad y propaganda, impresos, publicaciones y suscripciones, acatando lo contenido en el Decreto mencionado y 984 de 2012 que lo modifica, así como la Ley 1474 de julio de 2011, la Directiva Presidencial No. 01 del 10 de febrero de 2016 y demás normas que las modifican o adicionan.

Realizadas las labores de seguimiento, se observa que dentro de los gastos ejecutados por empitalito E.S.P., los más relevantes tienen que ver con la vinculación de personal bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión por parte de empresas habilitadas y que a través de su personal a cargo desarrollan las actividades de tipo misional que son inherentes a la entidad, toda vez que no cuenta dentro del equipo de servidores públicos, con el personal suficiente para el desarrollo de varias de las actividades, tanto de tipo administrativo como misional, debiendo siempre garantizar la prestación de los

servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, toda vez que estos no se pueden interrumpir.

Visto lo anterior, consideramos preciso recordar que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, Empitalito, es una empresa industrial y comercial del estado y por tal

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 45 de 50

razón, en virtud de la Ley 489 de 1998, es un organismo autorizado por la Ley para desarrollar actividades de naturaleza industrial o comercial y de gestión económica conforme a las reglas del Derecho Privado, salvo las excepciones que consagra la Ley.

Asimismo, el Decreto 1083 de 2015, único reglamentario del sector de la Función Pública, en su artículo 2.2.5.1.3, concordante con los artículos 1º del Decreto 1848 de 1969 y tercero del Decreto 1950 de 1970, señala, *“Las personas que presten sus servicios en los ministerios, departamentos administrativos, superintendencias y establecimientos públicos y demás entidades públicas, son empleados públicos; sin embargo los trabajadores de la construcción y sostenimiento de obras públicas son trabajadores oficiales. los estatutos de los establecimientos públicos se precisará qué actividades pueden ser desempeñadas por personas vinculadas mediante contrato de trabajo.*

Las personas que prestan sus servicios en las empresas industriales y comerciales del Estado son trabajadores oficiales; sin embargo, los estatutos de dichas empresas precisarán que actividades de dirección o confianza deben ser desempeñadas por personas que tengan calidad de empleados públicos”.

No obstante, con relación a lo anterior, producto del seguimiento, se conoció que la entidad ha efectuado la proyección, de los gastos para una eventual vinculación bajo la condición de trabajadores oficiales al personal que la empresa requiere para el desarrollo de todas sus actividades en los procesos administrativos y misionales, evidenciando que estos resultarían ser demasiado onerosos, teniendo en cuenta que bajo el marco legal vigente, los trabajadores tendrían la posibilidad de pertenecer a una organización sindical y por ende acceder a nuevos beneficios que la entidad actualmente no está en condiciones de asumir, razón por la cual ha tomado la decisión de continuar vinculando personal para el desarrollo de las actividades mencionadas, a través de contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión por parte de empresas habilitadas y que a través de su personal a cargo desarrollan las actividades de tipo misional que le son inherentes, gastos que se atienden con un presupuesto más reducido.

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control Interno considera que la entidad viene efectuado un manejo de los gastos, en coherencia con su alineación estratégica y objetivos institucionales, ligados a la prestación de servicios públicos que no se pueden interrumpir ni dejar de prestar, toda vez que al no hacerlo podría ocasionar dificultades de salud y convivencia para la ciudadanía, por lo que, a nuestro juicio en términos generales cumple con los lineamientos establecidos por la normatividad concerniente y los criterios de austeridad en el gasto público.

7. CONCEPTO SOBRE ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Es indudable la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito refleja un avance importante en la construcción y adopción de procesos y procedimientos, políticas de operación, en coherencia con la planeación estratégica, acogiendo los instrumentos emitidos por las diferentes entidades líderes de política, en particular el Departamento Administrativo de la Función Pública, tales como; el Manual Operativo, el Marco General del Modelo Integrado de

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 46 de 50

Planeación y Gestión-MIPG. y los autodiagnósticos de MIPG, de conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993, sus normas y Decretos reglamentarios, en especial el Decreto 648 de 2017, en articulación con lo determinado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 reglamentado por los Decretos 1085 de 2015 y 1499 de 2017.

En consecuencia, acogió las recomendaciones producto de los seguimientos, evaluaciones y planes de mejoramiento emitidas por la Oficina de Control Interno, para identificar oportunidades de mejora y procedió a realizar importantes acciones, tendientes al mejoramiento de los procesos, al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, así como al logro de los objetivos de la misma, que en lo sucesivo contribuirán a la efectividad de los controles y al logro de objetivos y metas.

En ese mismo sentido acatando los lineamientos antes mencionados, habiendo constituido la línea base a partir del reporte efectuado en octubre de 2017, consolidó y reportó en febrero de 2019 la información concerniente a la gestión de 2018, a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Información FURAG., cuyos resultados fueron emitidos en el mes de mayo de 2019, por parte del Departamento Administrativo de la función Pública, arrojando los resultados que a continuación se mencionan para la séptima dimensión de MIPG, que es la correspondiente a control Interno en desarrollo de sus cinco (5) componentes que integran la estructura de MECI. Actualizado, enmarcando la línea estratégica y las tres líneas de defensa.

COMPONENTE	RESULTADOS LÍNEA BASE 2017	RESULTADOS GESTIÓN 2018
Ambiente de Control	66,4	62,6
Evaluación de Riesgos	41,8	56,8
Actividades de control	67,3	54,9
Información y Comunicación	65,6	52,4
Actividades de Monitoreo	61,8	53,5
TOTAL	59,98	55,0

Conforme a lo plasmado en la tabla, tenemos que los resultados tanto de línea base como del primer reporte de avance de gestión, son muy similares, sin embargo no quiere decir esto que, no se haya avanzado, si tenemos en cuenta que se trata de un periodo de transición, en el que se ha estado adoptando los nuevos instrumentos, actualizando manuales que varios de ellos no alcanzaron a ser aprobados y adoptados antes del reporte, toda vez que el aplicativo en un gran porcentaje de preguntas exige evidencias.

En cuanto a la calificación de la gestión por cada una de las líneas de defensa, se muestran los siguientes resultados para la evaluación de la vigencia 2018:

ESTRUCTURA	RESPONSABLES	RESULTADOS
Línea Estratégica	Gerente, Directores, Comité Inst. de Control Int.	60,3
1º Línea de defensa	Directores Líderes de Proceso	55,0
2º Línea de defensa	Planeación supervisores	54,7
3º Línea de defensa	Oficina de Control Interno	57,0
TOTAL		56,3

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 47 de 50

Vale la pena destacar que estos resultados obedecen a una metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el que clasifican las entidades por grupos par, teniendo en cuenta las características, naturaleza jurídica y las tipologías municipales definidas por el DNP. (...) *Los grupos conformados se denominarán grupo par. Dentro del grupo par, los resultados numéricos de las entidades se ordenaron y sub-agruparon en quintiles (cinco categorías cada una con el mismo número de entidades, equivalente al 20% del total de entidades). El quintil es una medida de ubicación que le permitirá a la entidad conocer que tan lejos está del puntaje máximo obtenido dentro del grupo par. Una entidad con buen desempeño estará ubicada en los quintiles más altos (4 y 5), mientras que una entidad con bajo desempeño se ubicará en los quintiles más bajos (1, 2 y 3)*

En este sentido para la evaluación de 2018, emitidos los resultados en 2019 la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, quedó ubicada en tipología D, entorno de desarrollo intermedio, grupo par 26, en cual aglutina 141 empresas de servicios públicos del país, asimismo el puntaje mínimo del grupo par es 20,5 y el puntaje máximo es de 89. Reiterando que nuestra empresa obtuvo un puntaje de 55 para los cinco componentes de MECI y de 56,3 para la estructura de las líneas de defensa de la séptima dimensión de MIPG., de igual forma se está a la espera de los resultados sobre la evaluación reportada en noviembre de 2019, de los cuales se espera de una mejora importante.

Vistos los anteriores resultados, se infiere que la entidad ha concretado importantes acciones, en procura de fortalecer el Sistema de Control Interno y avanzar en el mejoramiento de los procesos que permitan alcanzar los resultados sobre la gestión, en consecuencia, obtuvo una calificación por encima del 55% dentro del grupo par, de igual forma se ubicó en el 4 quintil, lo que indica que su nivel en la gestión institucional es notable. No obstante, es importante hacer hincapié en la mejora de los contenidos que presentan dificultades.

8. RECOMENDACIONES

- Es trascendental que por parte de la Gerencia y el equipo directivo se continúe promoviendo, el ambiente propicio para el control y el avance de la gestión, garantizado la comunicación interna y externa, brindar espacios que vinculen al personal para conocer de una manera más amplia, el entorno y el propósito, de la entidad, la planeación estratégica, el acto administrativo de creación, su naturaleza jurídica y los actos administrativos de creación o modificación, la estructura administrativa y avanzar en la socialización y apropiación del Código de Integridad, como instrumento fundamental para la armonía del grupo y la mejora del clima laboral.
- Es ineludible que la Dirección de Planeación, dentro de sus funciones de coordinación, seguimiento y medición, revise y promueva la actualización y diseño de indicadores que permitan verificar en forma efectiva el cumplimiento de objetivos y metas, efectúe el seguimiento a los planes institucionales, así como al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la Política de administración de Riesgos y demás que sean de su competencia ,genere los informes respectivos, y los remita a la Gerencia y Oficina de Control Interno,

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 48 de 50

de manera que puedan ser analizados y tenidos en cuenta para la adopción de las medidas oportunas.

- Programar la modificación a la matriz del Plan de Acción Institucional, tan pronto se produzca la aprobación del Plan de Desarrollo Territorial, de tal forma que se puedan articular las metas en él definidas, con los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo de la entidad, en coherencia con los diferentes planes institucionales de que trata el Decreto 612 de 2018 y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de MIPG., incluyendo los objetivos, las metas e indicadores, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- Teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión en articulación con el Sistema de Control Interno, propuesto por las entidades líderes de política del gobierno nacional, insisten en efectuar un seguimiento y control a la gestión, basado en riesgos, se requiere mayor compromiso por parte de los jefes de área y personal de apoyo para el ejercicio de la autoevaluación y seguimiento a los procesos, mediante la utilización de los mapas de riesgos documentados, enfocados a la mitigación de los mismos y la efectividad de los controles, de conformidad con la política de riesgos.
- Continuar promoviendo y fortaleciendo los conocimientos sobre la Política de Administración del Riesgo por parte, tanto del personal directivo, como de funcionarios y colaboradores de la entidad, diseñar y reforzar los controles necesarios para que la planeación y su ejecución se lleven a cabo de manera eficiente, eficaz, efectiva y transparente, con el propósito de lograr una adecuada prestación de los servicios y una atención apropiada a los ciudadanos y suscriptores.
- Realizar las actividades de control con base en las tres líneas de defensa que plantea la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la política de gestión del riesgo, los instrumentos diseñados y emitidos por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, tales como el Manual Operativo de MIPG., Guía de auditoría y Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital.
- Para mejorar en los temas relacionados con la defensa jurídica de la entidad, se recomienda tener en cuenta los Autodiagnósticos de Gestión y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., Decreto 1499 de 2017, efectuar la elaboración y aprobación de un Plan de Acción Anual, concerniente la política de Defensa Jurídica. Asimismo, teniendo en cuenta que hay algunas actualizaciones con relación al marco normativo, consideramos pertinente revisar la resolución No. 079 de 2013, expedida por la entidad, a través de la cual se crea y reglamenta el Comité de Conciliación y ajustarla de conformidad con el Decreto 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1167 de 2016 y demás normas concernientes.
- Con relación a las propuestas de conciliación que se presenten sobre los procesos laborales, se recomienda al Comité de Conciliación efectuar un análisis juicioso, toda vez

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 49 de 50

que de conformidad con el artículo 488 del Código Sustantivo de Trabajo, los derechos laborales prescriben a excepción de los aportes a seguridad social integral en pensión. en tal sentido el organismo creado para administrar los pagos de seguridad social integral en pensión, es LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES, de tal forma que es allá a donde la entidad debe trasladados los recursos que el juez ordene reconocer en cada proceso, en materia de aportes a seguridad social integral en pensión y no al demandante.

- Con relación a las tecnologías de la información, en las que la entidad presenta dificultades, es necesario apropiarse y fortalecer el desarrollo e implementación de la política de gobierno digital, revisar, ajustar y actualizar los Planes; Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información y el plan de seguridad y privacidad de la información y asignar recursos para la ejecución.
- De acuerdo a lo reportado por parte de la Dirección Administrativa y Financiera, con relación al Software comercial y contable CGI., aún continúa presentando dificultades porque al parecer desde el inicio de su operación no se estableció un plan de trabajo que permitiera comprometer al contratista a realizar la parametrización en los distintos procesos pendientes en presupuesto, contabilidad y facturación, por lo cual se recomienda tomar medidas efectivas para que se garantice la optimización de estos módulos en interfaz o de lo contrario considerar la posibilidad de adelantar las gestiones para adquirir los servicios con otro software y programar el proceso de transición para migrar la información y resolver así esta dificultad.
- Continuar generando los estados financieros en forma periódica por parte del área de contabilidad, darlos a conocer a la gerencia y publicarlos en la página web de la entidad, toda vez que el proceso contable es fundamental para la toma de decisiones, la gestión eficiente, el control administrativo y fiscal, el mantenimiento y salvaguarda de los recursos con que cuenta la entidad, así como para el ejercicio de la rendición de cuentas.
- Se recomienda continuar con la alimentación e Implementación del **SISTEMA DE INFORMACIÓN GEORREFERENCIADO (SIG)**, en materia de catastro de usuarios, (software ARCGIS) y optimizar el uso de esta herramienta con el fin de mantener actualizada la base de datos para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Es pertinente revisar los trámites inscritos por la entidad en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites SUIT., del Departamento Administrativo de la Función Pública, conforme al Decreto Ley 019 y a su Decreto reglamentario 1450 de 2012, para determinar cuáles son susceptibles de racionalización y avanzar en este asunto.
- Con relación a la dimensión del conocimiento y la innovación es importante propender por Implementar espacios de trabajo que promuevan el análisis de la información y la generación de nuevo conocimiento, para lo cual es pertinente formular y liderar un

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 50 de 50

procedimiento de Gestión de Investigación, Desarrollo e Innovación para avanzar en este asunto.

- Aunque es evidente el compromiso de la entidad para gestionar la implementación del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP., se requiere mucha más orientación a los servidores, en especial a los contratistas para que actualicen y certifiquen el cargue de su hoja de vida en el aplicativo, toda vez que esta obligación es del servidor o contratista, a la entidad le corresponde verificarla.
- Promover permanentemente el diseño de controles y seguimiento a los mismos, de tal manera que permitan continuar generando un impacto positivo para el uso adecuado de los recursos, teniendo en cuenta, entre otros, los principios de planeación, celeridad, moralidad, publicidad y transparencia, en el manejo de los recursos públicos, el desarrollo del objeto social de la entidad y el cumplimiento de sus objetivos institucionales, en coherencia con las disposiciones impartidas por el gobierno nacional en materia de austeridad del gasto público.
- Avanzar en la construcción y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas, de conformidad con la Guía Para Rendición de Cuentas, efectuar el análisis a los resultados de este proceso en la vigencia anterior y realizar diagnóstico para la vigencia 2020, con el fin de identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas.

Firmado original
HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
 Jefe de Control Interno

¡Generamos calidad de vida!