

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PERIODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2019**

**HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA**  
Jefe de Control Interno

**PITALITO HUILA, ENERO DE 2020**

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 2 de 14

## INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PERIODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2019

### 1. INTRODUCCIÓN

El Decreto 2106 de noviembre 22 de 2019, "*Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública*" en su artículo 156, modificó los artículos 14 de la ley 87 de 1993, 9º de la Ley 1474 de 2011 y 231 del Decreto 019 de 2012, en lo referente al informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno. En ese mismo sentido, el Departamento Administrativo de la Función Pública se pronunció a través de la circular externa 100-006 de diciembre de 2019, con relación a la periodicidad del informe que, en adelante deberá ser presentado de manera semestral, por parte del jefe de la unidad u Oficina de Control Interno o quienes hagan sus veces en cada entidad de la rama ejecutiva, no obstante, para la normalización, estableció una única publicación, hasta el 31 de enero de 2020, correspondiente al periodo 01 de noviembre a 31 de diciembre de 2019, posteriormente se evaluarán los periodos de 01 de enero a 30 de junio, con fecha de publicación 30 de junio de cada vigencia y de 01 de julio a 31 de diciembre, con fecha de publicación a 31 de enero de la vigencia siguiente.

De conformidad con lo anterior, la Oficina de Control Interno presenta el informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, para el periodo comprendido de noviembre a diciembre de 2019, en coherencia con las nuevas reglas e instrumentos definidos para tal fin, concretamente en el avance e implementación de las políticas que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en sus siete dimensiones, que incluye el control interno en la séptima dimensión y la nueva estructura del MECI.

El informe se circunscribe a la evaluación del avance e implementación del Sistema Integrado de Gestión adoptado por la entidad, en articulación con las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el que se evidencian las fortalezas y debilidades relacionadas con cada proceso, de acuerdo a lo reportado por las diferentes dependencias. Es así que el presente informe incluye las acciones desarrolladas por todas las áreas, durante el período referido de la vigencia 2019, acorde con la nueva estructura de MECI, basada en el modelo COSO/INTOSAI, compuesta por los componentes a saber; Ambiente de Control- Evaluación del Riesgo- Actividades de Control- Información y Comunicación- Actividades de Monitoreo.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 de 14

## 2. INSTITUCIONALIDAD

### 2.1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño

De acuerdo con lo previsto en los Decretos 648 y 1499 de 2017, modificatorios del Decreto 1083 de 2015, la entidad adoptó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante la Resolución 040 de 2018 y lo modificó a través de la resolución 315 de noviembre de 2018, en el marco de la versión 2 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Al respecto, la Oficina de Control Interno de la entidad efectuó seguimiento a su conformación, cumplimiento de sus funciones y las evidencias frente a las decisiones sobre la implementación, diagnóstico y planes de mejora relacionados con la implementación y actualización de MIPG, a través del Sistema Integrado Gestión de la entidad como herramienta para la gestión y desempeño institucional.

Durante el periodo evaluado, se realizó sesión del Comité los días 03 y 06 de diciembre, en los cual se efectuó la socialización, actualización y aprobación de varias herramientas necesarias para el avance de la gestión.

### 2.2. Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Durante el periodo evaluado no se programó sesiones de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

### 2.3. Comité Municipal de Auditoría

Durante el periodo evaluado no se programó sesiones de Comité municipal de auditoría.

## 3. EVALUACIÓN MIPG-MECI

### 3.1. 1º Dimensión- Talento Humano

De conformidad con las políticas de gestión y desempeño Institucional, de MIPG, inherentes a la dimensión de talento humano, la entidad desarrollo las siguientes acciones:

- Se ultimó 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.
- Se adelantó la ejecución de acciones concernientes al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP.
- La dirección Administrativa avanzó en la realización de los cálculos presentación de cuentas de cobro mensuales referente a las cuotas partes pensionales tanto por pagar como por cobrar.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 4 de 14

- Se 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 a la 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.

### 3.2. 2º Dimensión- Direccionamiento Estratégico y Planeación

En coherencia con las políticas de gestión y desempeño Institucional, relativas a la dimensión de Direccionamiento estratégico, se logró identificar lo siguiente:

- 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 riesgo institucional.
- Efectuó seguimiento al cumplimiento de metas del Plan de Acción Institucional, así como 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.
- Se coordinó y 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. 3º Dimensión- Gestión Con Valores Para Resultados

En atención a las políticas de gestión y desempeño Institucional, concernientes a la dimensión Gestión con Valores para Resultados, se logró identificar lo siguiente:

- 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 institución 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.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 5 de 14

- Para el presente periodo, se efectuó la medición de la gestión institucional de la vigencia 2019 a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión FURAG., 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.
- En cuanto a la participación ciudadana 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.
- Se finiquitó el proceso de inscribir y registrar en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT., 10 de los trámites identificados por el Departamento Administrativo de la Función Pública para las empresas de servicios públicos. Hasta la presente no se ha logrado simplificar ninguno de ellos.

#### 3.4. 4º 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:

- Se adelantó por parte de la entidad el seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas por las diferentes dependencias, las cuales están inmersas en el Plan de Acción Institucional de la vigencia 2019, cuyos resultados fueron incorporados en el informe consolidado de gestión del periodo 2016-2019. Sin embargo, se hace necesaria 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.
- Se elaboró la cartilla para la atención al ciudadano y el instructivo para el manejo de PQRS., que fueron socializados y aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Se elaboró el programa y la política de gestión documental, que fueron socializados y aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 6 de 14

- 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.
- Se efectuó el diligenciamiento y cargue oportuno de los Formularios de Reporte de Avances de la Gestión FURAG 2019, en los términos establecidos por el Departamento Administrativo de Función Pública para medir el grado de implementación de MIPG-MECI.

### 3.5. 5º Dimensión- Información y Comunicación

En conexión con las políticas de gestión y desempeño Institucional, esenciales para dimensión Información y Comunicación, se logró identificar lo siguiente:

- Se cuenta con la página web institucional, tal como lo dispone la Ley 1474 de 2011 donde se publica información de la entidad y se tiene habilitado el buzón de “Contáctenos” para que los usuarios puedan enviar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Esta página web está en proceso de mejora en cuanto a la publicación de información que establece la Ley 1712 de 2014.
- 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.
- Se activó el seguimiento a peticiones, quejas y reclamos, lo cual ha permitido mejorar el indicador de atención oportuna a los peticionarios.

### 3.6. 6º Dimensión- Gestión del Conocimiento y la innovación

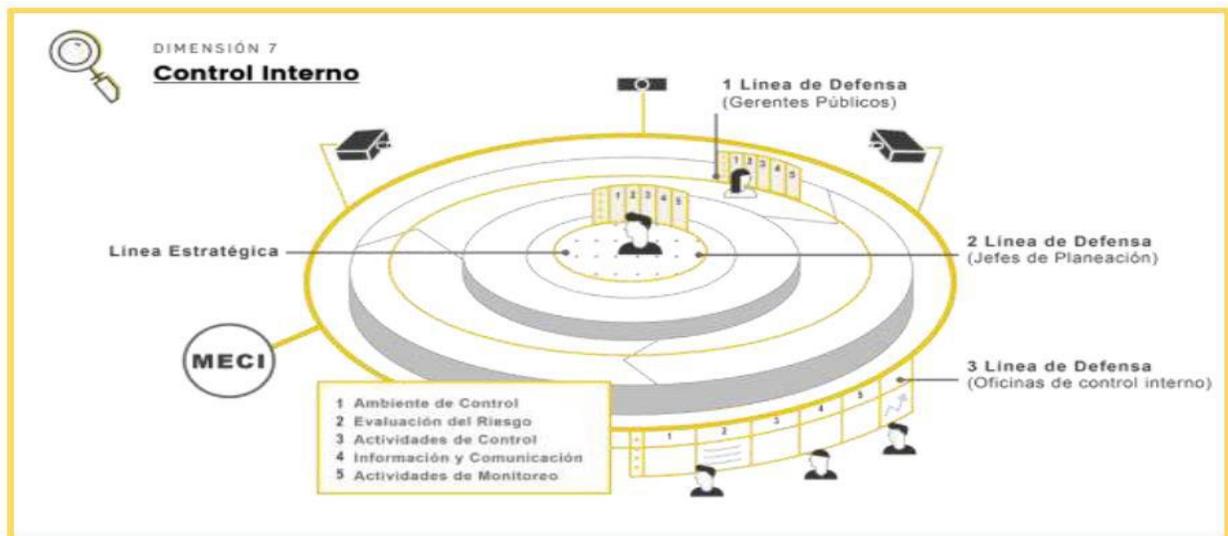
En el marco de las políticas de gestión y desempeño Institucional, asociadas a la dimensión Gestión del Conocimiento y la innovación, se logró identificar:

- La aplicabilidad por parte del área de talen humano al Plan anual de capacitación y 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.
- Con el propósito de evitar la fuga de conocimiento adquirido por los servidores, al momento de retiro, la entidad diseñó y aprobó el procedimiento para la transferencia de conocimiento.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.21
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PÁGINA:</b> 7 de 14

### 3.7. 7º Dimensión- Control Interno



Fuente: Función Pública, 2017

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.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.21
		<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PÁGINA:</b> 8 de 14

La Tercera Línea de Defensa, corresponde a la Oficina de Control Intenso, 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.

Visto lo anterior, para el presente informe se tienen los siguientes avances por componente:

### 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.

- Del seguimiento y diferentes evaluaciones, se infiere existe el compromiso de la Gerencia, así como el de los líderes de los diferentes procesos para el el fortalecimiento del ambiente de control y el avance en la gestión institucional.
- 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.
- 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 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 .
- Se evidencia que no hay el suficiente compromiso por parte de la dirección, 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.
- 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 so que durante el periodo evaluado, por parte de la Dirección de Planeación, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno, se

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 9 de 14

adelantó acciones y ejercicios de apropiación con el personal, para el fortalecimiento de controles al interior de las dependencias.

### 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.

- Además de la Política de Administración de Riesgo, la entidad cuenta con la identificación del contexto estratégico, por lo que durante el periodo evaluado se realizó ejercicios de apropiación sobre este contenido y sobre la actualización de los mapas de riesgo de cada uno de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, al igual que el mapa de riesgos de corrupción, gestión y de seguridad digital y se estableció la periodicidad para el seguimiento.
- Se desarrolló ejercicio por parte de las dependencias para la autoevaluación a los diferentes procesos enmarcados dentro de las 7 Dimensiones y las 17 Píticas de MIPG, haciendo uso de los autodiagnósticos propuestos por el modelo, evidenciándose un avance sustancial en el mejoramiento de los diferentes procesos.
- 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.

### 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.

- Como producto de las actividades plasmadas en el Plan Anual de Auditoría, para el presente periodo la Oficina de Control Interno desarrolló los seguimientos y evaluaciones, generando los informes y planes de mejora correspondientes, remitiéndolos a la primera y segunda línea de defensa, así como a la línea estratégica, y efectuó seguimiento a los dichos planes de mejora en procura de promover la efectividad de los controles.
- Se efectuó la verificación al cumplimiento oportuno a los requerimientos de los organismos de control y en lo que fue necesario de sugirió efectuar las medidas correspondientes.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.21
		<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PÁGINA:</b> 10 de 14

- Se realizó seguimiento al avance en la implantación del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP, así como al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST. y comité de conciliación, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.
- 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.
- Se adelantó la evaluación parcial al sistema de control interno contable con corte a noviembre, de conformidad con la circular externa No. 003 de 2019, emitida por la Contaduría General de la Nación.

### 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 de 14

### 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 el Plan Anual de Auditorías, Vigencia 2019 y las normas concernientes, para el periodo evaluado, la Oficina de Control Interno ejecutó Auditoría al, subproceso **C.02.04: Cartera**, generando el respectivo plan de mejora. De igual forma se hizo seguimiento 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, 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.
- De conformidad con los roles de Control Interno, se ha efectuado permanentemente recomendaciones tendientes a fortalecer el Sistema de Control Interno, 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.
- En ejecución del plan anual de auditoría, se efectuó seguimiento al avance y cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento producto de las autoevaluaciones, seguimientos y auditorías y se informó las deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas.
- Se implementó 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, se socializó y en general se hizo seguimiento a las diferentes dependencias de la entidad, con el objeto de verificar el cumplimiento de sus funciones y políticas institucionales.

## 4. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el ejercicio permanente de seguimiento, evaluación y acompañamiento, conforme a los roles de la Oficina de Control Interno, se observa que la entidad ha acatado considerablemente las normas y lineamientos vigentes, expedidos por las diferentes entidades líderes de las políticas y procesos que le aplican, tanto de tipo misional como de apoyo y evaluación. En tal sentido se refleja un avance importante en la tendencia hacia el diseño de controles y acciones de mejora, tras la revisión de los informes y planes de mejoramiento emitidos por entes externos y al interior de la misma.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.21
		<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PÁGINA:</b> 12 de 14

De igual manera, de conformidad con lo establecido en el Manual Operativo y el Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG., contenido en el Decreto 1499 de 2017, 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 y el desempeño institucional, mediante los reportes de información y análisis de los resultados del FURAG.

## 5. FORTALEZAS

- Se observa de manera positiva el compromiso y respaldo por parte de la Gerencia y el equipo directivo, para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y de Gestión, toda vez que, se ha formalizado la conformación de comités y apoyado la realización de auditorías internas, expedición de actos administrativos, la revisión de manuales y políticas, así como la toma de decisiones, para promover el logro de los objetivos institucionales.
- Se ha identificado y efectuado una clara clasificación y transmisión de los niveles de autoridad, así como de actividades, funciones y responsabilidad para cada una de las tareas a desarrollar y se tienen en cuenta las herramientas como el Plan de Acción Institucional, Plan de Obras e Inversión Regulado POIR, Plan Anual de Adquisiciones, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como los Planes Institucionales de que trata el decreto 612 de 2018 primordiales para adelantar una apropiada gestión.
- Se ha promovió y adoptado los mapas de riesgos, la adopción de la Política y elaboración de las Matrices de Riesgo y la socialización de estos instrumentos, con la finalidad de fortalecer los controles en los procesos, enfocándolos hacia la mitigación de los riesgos.

## 6. DIFICULTADES

- 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 de Gestión con enfoque de operación por procesos que sirve como base para la implementación de MIPG y 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

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.21
		<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PÁGINA:</b> 13 de 14

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 ya se ha 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. 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, aun 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.

## 7. RECOMENDACIONES

- Es trascendental que la Dirección de Planeación, dentro de sus funciones y roles de coordinación, seguimiento y medición, revise y actualice los diferentes indicadores y genere los respectivos informes por semestre, se remitan a la Gerencia y Oficina de Control Interno, de manera que puedan ser analizados y tenidos en cuenta para la adopción de las medidas pertinentes y si el caso sirva como base para la toma de decisiones.
- Es importante que haya más 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, conforme a los lineamientos de la política de riesgos.
- Continuar garantizando la participación de todo el personal en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y avanzar en la socialización y apropiación del Código de Integridad. Evaluar los resultados de su implementación, como instrumento fundamental para la armonía del grupo y la mejora del clima laboral.
- 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

*¡Generamos calidad de vida!*

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

actualizada la base de datos para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

- 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 presente sobre los procesos laborales, se recomienda al Comité de Conciliación efectuar un análisis juicioso, toda vez 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.
- En 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 plan para avanzar en este asunto.

Firmado en original  
**HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA**  
 Jefe de Control Interno

*¡Generamos calidad de vida!*