



empitalito

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

N.I.T 800.089.312-8

INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2017

OSCAR FERNANDO BARRERA
Jefe de Control Interno

Pitalito Huila, diciembre de 2017

¡Generamos calidad de vida!

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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.





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

N.I.T 800.089.312-8

TABLA DE CONTENIDO

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

¡Generamos calidad de vida!

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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



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

INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EMPRESAS PÚBLICAS DE PITALITO EMPITALITO ESP VIGENCIA 2017

Mediante este informe, se pretende resaltar los alcances logrados por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP, como resultado de las actuaciones de la oficina de Control Interno durante la vigencia 2017, la cual a través de las evaluaciones realizadas al Seguimiento Modelo Estándar de Control Interno MECI, Seguimiento del control interno contable, gestión y verificaciones adelantadas por la oficina, aplicación de normas de austeridad del gasto, evaluación de gestión por dependencias, Seguimiento a los PQR, y Derechos de Petición según Ley 1474/2011 de acuerdo a la normatividad expedida por el Consejo Asesor en materia de control Interno.

INTRODUCCION

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

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

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

¡Generamos calidad de vida!





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

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

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

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

OBJETIVO

Evaluar de manera Integral e independiente, el Sistema de Control Interno (Institucional y Contable) de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO ESP, estableciendo el grado de avance en la implementación de este, frente a los lineamientos establecidos mediante el Decreto 1599 de 2005 y Decreto 943 del 2014 referente al Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Control Interno Contable (Resolución 357 de 2008), Evaluación por Dependencias (Ley 909 de 2004), Austeridad del Gasto (Decreto 26 de 1998) y en cumplimiento del Artículo 9 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe evaluativo del Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito –EMPITALITO ESP, se realiza con base en las actividades desarrolladas por la Oficina de Control Interno en las diferentes dependencias de la entidad, durante la vigencia fiscal 2017. Igualmente, describe los resultados obtenidos sobre la calificación en el avance de la implementación del Modelo de Control Interno MECI en cada uno de sus subsistemas, componentes y elementos, el avance en la implementación del Control Interno Contable, las evaluaciones y verificaciones relevantes realizadas por la oficina de Control Interno, el informe

¡Generamos calidad de vida!





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

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

METODOLOGIA

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

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

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

¡Generamos calidad de vida!

Calle 6 N° 7 -23 • Tel 8360012 • Fax 8369847 • Pitalito - Huila - Colombia
E - mail contactoempitalito@gmail.com.



1. GESTION BASADA EN EVIDENCIA MODELO MIPG

1.1. Tabulación de la Encuesta

- Gestión basada en evidencias -

GOBIERNO DE COLOMBIA



Institución:	800089312 - O.E.S.P. PITALITO - EMPITALITO
Clasificación orgánica:	Ejecutiva
Orden:	Territorial
Suborden:	Municipal
Nivel institucional:	No Aplica
Sector:	No Aplica
Naturaleza jurídica:	Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios - Oficiales
Departamento:	Huila
Municipio:	Pitalito
Vigencia:	Año corrido 2017

1. DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN

1. 1. Sección A

1. 1. 1. Sección A1

1. Ingrese los siguientes datos:

- a ☒ Nombre del Representante Legal: JOSE ADAN RODRIGUEZ ROJAS
- b ☒ Cédula del Representante Legal: 12226638
- c ☒ Correo electrónico del Representante Legal: genetisempitalito@gmail.com
- d ☒ Fecha de posesión del Representante Legal: 04/mm/aaaa 01/01/2016

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

- a ☒ Recopila, organiza y documenta la información
- b ☒ Analiza la información
- c ☒ Utiliza la información para definir sus planes, proyectos o programas
- d ☒ Actualiza la información
- e ☒ Dispone de canales electrónicos para recopilar la información
- f ☐ Recopila, organiza y documenta la información sobre grupos étnicos
- g ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: http://192.168.10.210/wordpress/index_files.php?&fecha=20171109_1510257500&seLog=1&com=1
- h ☐ Ninguna de las anteriores

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

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

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

18/11/2017 7:32 PM

Documento no controlado

Pág. 1 / 38

¡Generamos calidad de vida!

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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.

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

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

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

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

	No	Parcialmente, y cuenta con las evidencias:	Si, y cuenta con las evidencias:
Identificación de las necesidades de los grupos de valor	☐	☒	☐
Resultados del análisis de la capacidad institucional	☐	☒	☐
Recomendaciones del equipo directivo y sus equipos de trabajo	☐	☐	☒
La evaluación y retroalimentación ciudadana realizada en las actividades de rendición de cuentas	☐	☐	☒
Resultados de las auditorías internas y externas	☐	☐	☒
Resultados de la evaluación de la gestión de riesgos	☐	☒	☐

	No	Parcialmente, y cuenta con las evidencias:	Si, y cuenta con las evidencias:
Resultados de la evaluación de la gestión financiera	☐	☐	☒
Medición del desempeño en periodos anteriores	☐	☐	☒
Medición de la satisfacción de los grupos de valor en periodos anteriores	☐	☐	☒

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

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

f. 1. 2. Sección A2

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

- a ☒ Si
- b ☐ No

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

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

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

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

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

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

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

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

- a ☐ No

- b ☐ Parcialmente, y cuenta con las evidencias:
c ☒ Si, y cuenta con las evidencias: : <http://www.alcaldia.pitalito.gov.co/index.php/contratacion/convencios>

2. GESTIÓN CON VALORES

2.1. Sección B

2.1.1. Sección B1

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

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

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

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

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

	No	Parcialmente, y cuenta con las evidencias:	Si, y cuenta con las evidencias:
Son suficientes para cumplir con sus planes, proyectos o programas:	☒	☐	☐
Contribuyen a mejorar la gestión y los resultados de la entidad	☐	☒	☐

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

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

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

- a ☒ No

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

2.1.2. Sección B2

21. Con respecto al Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP), la entidad:

	No	Si, y cuenta con las evidencias:
La utiliza como una herramienta de planeación financiera	☐	☒
La actualiza de manera periódica a la luz de los resultados financieros obtenidos y los cambios en las perspectivas de la dinámica económica	☐	☒
La utiliza como elemento base y esencial para realizar la estimación de los presupuestos anuales durante el periodo de gobierno	☐	☒

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

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

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

- a ☐ No
- b ☒ Si, y cuenta con las evidencias:  Reporte actas de comité

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

- a ☐ No
- b ☒ Si, y cuenta con las evidencias:  Evaluación periódica en verificación de cuses tesorería de caja y bancos con contabilidad reportes firmados

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

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

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

- a ☐ No
- b ☒ Si, y cuenta con las evidencias:  La información se genera del sistema de información interna GC1, se carga, se valida y reporta al chip con los reportes

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

- a ☐ No
- b ☒ Si, y cuenta con las evidencias:  Los metas se evalúan periódicamente de acuerdo a las inversiones y proyecciones del plan de desarrollo.

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

2. 2. Sección C

2. 2. 1. Sección C1

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

- c ☐ Si, y cuenta con las evidencias:

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

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

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

- a ☒ Ha recibido la entidad 4 2058
b ☒ Ha contestado la entidad dentro de los términos legales 4 2058
c ☒ Ha contestado la entidad sin entregar la información solicitada 4 14
d ☒ Ha contestado la entidad sin entregar la información solicitada por inexistencia de la misma 4 0

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

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

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

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

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

- a ☒ Periodistas
b ☒ Menores de edad
c ☒ Personas en situación de discapacidad
d ☒ Mujeres embarazadas
e ☒ Otra. ¿Cuál? 4 toda persona no importa la condición
f ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/tramites-y-servicios/quejas-peticiones-y-denuncias>
g ☐ Ninguna de las anteriores

2. 2. 2. Sección C2

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): 4 A2 - Grupo D O 237 - Grupo R O 237 - Grupo S O 237 - Grupo T

- a ☐ No implementó actividades de participación con grupos de valor
b ☐ Academia
c ☒ Grémios
d ☐ Órganos de control
e ☒ Veedurías ciudadanas
f ☒ Organizaciones no gubernamentales

- g ☒ ~~Órgano Interno (Asamblea, Junta Directiva, Junta de asesores)~~
- h ☒ Ciudadanía
- i ☐ Otro. ¿Cuál?
- j ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas: <http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines>

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ☒ A - Academia ☐ B - Grupos ☐ C - Órgano de control ☐ D - Veedurías ciudadanas ☐ E - Organizaciones no gubernamentales ☐ F - Órgano Interno (Asamblea, Junta Directiva, Junta de asesores) ☐ G - Ciudadanía ☐ H - Otro. ¿Cuál?

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ☒ A - Otro. ¿Cuál? ☐ B - Academia ☐ C - Grupos ☐ D - Órgano de control ☐ E - Veedurías ciudadanas ☐ F - Organizaciones no gubernamentales ☐ G - Órgano Interno (Asamblea, Junta Directiva, Junta de asesores) ☐ H - Ciudadanía

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ☒ A - Otro. ¿Cuál? ☐ B - Academia ☐ C - Grupos ☐ D - Órgano de control ☐ E - Veedurías ciudadanas ☐ F - Organizaciones no gubernamentales ☐ G - Órgano Interno (Asamblea, Junta Directiva, Junta de asesores) ☐ H - Ciudadanía

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

57. Los resultados de la participación de los grupos de valor en la gestión institucional permitieron mejorar las ~~acciones, actividades~~:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): ☒ A - Otro. ¿Cuál? ☐ B - Academia ☐ C - Grupos ☐ D - Órgano de control ☐ E - Veedurías ciudadanas ☐ F - Organizaciones no gubernamentales ☐ G - Órgano Interno (Asamblea, Junta Directiva, Junta de asesores) ☐ H - Ciudadanía

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

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (A3) - Otro. ¿Cuál? O 53 - Academia O 53 - Grupos O 53 - Órgano de control O 53 - Veeduría ciudadana O 53 - Organizaciones no gubernamentales O 53 - Órgano interno (Asamblea, Junta Directiva, Junta de acopiadores) O 53 - ~~Ciudadanos~~

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

60. Describe el ejercicio de participación ciudadana de mayor éxito en su entidad:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (A37 - Grupo O O 237 - Grupo R O 237 - Grupo S O 237 - Grupo T)

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

2.2.3. Sección C3

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (A37 - Grupo O O 237 - Grupo R O 237 - Grupo S O 237 - Grupo T)

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

62. Indique:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (A37 - Grupo O O 237 - Grupo S)

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

63. La estrategia de rendición de cuentas de la entidad define fechas y acciones detalladas por grupo de valor para:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (A37 - Grupo O O 237 - Grupo S)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (A37 - Grupo O O 237 - Grupo R O 237 - Grupo S O 237 - Grupo T)

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

■ ☐ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

† ☐ Ninguna de las anteriores

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

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

■ ☐ No se realizó evaluación de satisfacción

b ☐ Muy bajo

c ☒ Bajo

d ☐ Alto

e ☐ Muy alto

† ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas, <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/infome>

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

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

■ ☐ Mensajes de texto

b ☒ Redes sociales

c ☒ Radio

d ☐ Televisión

e ☐ Promesa

† ☒ Sitio web

g ☐ Correo electrónico

h ☐ Aplicación móvil

i ☐ Boletines impresos

j ☐ Cartelería

k ☐ Reuniones

l ☐ Centros de documentación

m ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas, <http://www.empitalito.gov.co/institucional/boletines> - <http://www.empitalito.gov.co>

n ☐ Ninguna de las anteriores

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

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

■ ☒ Productos y/o servicios

b ☒ Trámites

c ☐ Espacios de participación en línea

d ☐ Espacios de participación presencial

e ☒ Oferta de información en canales electrónicos

† ☐ Oferta de información en canales presenciales

g ☐ Conjuntos de datos abiertos disponibles

h ☒ Avances y resultados de la gestión institucional

i ☐ Enfoque de derechos humanos en la rendición de cuentas

j ☐ Otro. ¿Cuál?

k ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas, www.empitalito.gov.co/institucional/boletines

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

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

■ ☐ Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios

b ☐ Foros virtuales

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

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

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

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

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

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

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

2.2.4. Sección C4

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

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

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

- a ☐ Trámites
- b ☐ Otros procedimientos administrativos

- c ☐ Ninguna de las anteriores

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

- a ☐ Trámites
b ☐ Otros procedimientos administrativos

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

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

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

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

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

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (73.- Trámites)

- a ☐ Totalmente en línea
b ☐ Parcialmente en línea

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (74.- Otros procedimientos administrativos)

- a ☐ Totalmente en línea
b ☐ Parcialmente en línea

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (73.- Trámites)

- a ☐ Totalmente en línea
b ☐ Parcialmente en línea

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (74.- Otros procedimientos administrativos)

- a ☐ Totalmente en línea
b ☐ Parcialmente en línea

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (73.- Trámites)

- a ☐ Totalmente en línea
b ☐ Parcialmente en línea

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (74.- Otros procedimientos administrativos)

- a ☐ Totalmente en línea
b ☐ Parcialmente en línea

2.2.5. Sección C5

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

18/09/2017 7:22 PM

Encuesta no calificada

Pág. 12 / 28

¡Generamos calidad de vida!

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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.

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

- a ☐ Totalmente en línea
- b ☐ Parcialmente en línea

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

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

- a ☐ Totalmente en línea
- b ☐ Parcialmente en línea

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

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

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

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (¿2)- Trámites: 0-71 - Otros procedimientos administrativos.)

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

58. ¿Cuántos trámites/otros procedimientos administrativos se lograron racionalizar en la vigencia?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (¿2)- Sí, y cuenta con las evidencias.)

- a ☐ Trámites
- b ☐ Otros procedimientos administrativos

59. ¿Cuántos trámites/otros procedimientos administrativos se lograron racionalizar en la vigencia?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (¿2)- Sí, y cuenta con las evidencias.)

- a ☐ Trámites
- b ☐ Otros procedimientos administrativos

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (¿2)- Sí, y cuenta con las evidencias.)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (¿2)- Trámites: 0-71 - Otros procedimientos administrativos.)

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

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

- a ☒ Menos de 10

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

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

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

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

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

2. 3. Sección D

2. 3. 1. Sección D1

51. La entidad publica en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su sitio web oficial:

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

- ad ☐ ~~Guías de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales~~
- ae ☐ Información sobre los grupos étnicos en el territorio
- af ☐ Respuestas de la entidad a las solicitudes de información
- ag ☐ Directorio de agremiaciones, asociaciones, entidades del sector, grupos étnicos y otros grupos de interés
- ah ☐ Calendario de actividades
- ai ☒ Informes de rendición de cuentas
- aj ☐ Ofertas de empleo
- ak ☒ Informes de empalme
- al ☐ Preguntas y respuestas frecuentes
- am ☒ Ingrese la URL que evidencia las respuestas seleccionadas: : <http://www.empitalito.gov.co>

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

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

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

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

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

90. Indique:

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

91. Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la estrategia de Gobierno en línea:

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

100. En relación con las certificaciones y constancias de la entidad, indique

- a ☒ ¿Cuántas existen? 2
- b ☒ ¿Cuántas se pueden realizar por medios electrónicos? 0

2. 3. 2. Sección D2

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

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

102. El Plan Estratégico de TI (PETI) incluye:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): 101a - Lo formuló, pero no está actualizado de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado O 101c - Lo formuló, está actualizado de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado y tiene la evidencia:

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

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

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

104. Con respecto a la Arquitectura Empresarial la entidad:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. 3. 3. Sección D3

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ☐ Definó indicadores para el seguimiento de la efectividad de los controles de seguridad de los servicios tecnológicos.
- ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/controlacion/procesos-contractantes>
- ☐ Ninguna de las anteriores

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

- ☒ Diagnóstico del uso y apropiación de TI en la entidad
- ☐ Caracterización de los grupos de interés internos y externos
- ☒ Implementación de estrategias de gestión del cambio para los proyectos de TI
- ☐ Definición de indicadores para la medición del impacto del uso y apropiación de TI en la entidad
- ☐ Capacitación para todos los grupos de interés con relación a los temas de TI
- ☐ Divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI
- ☐ Formulación de un plan de capacitación, sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitigan los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios
- ☒ Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de sitio Web o Intranet
- ☐ Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de eventos especiales relacionados con seguridad
- ☐ Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios físicos (Vitrinas, carteleras, etc...)
- ☐ Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios digitales (e-learning, correo, portales, etc...)
- ☐ Formulación del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información
- ☐ Ejecución del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información, sin tener en cuenta la caracterización de grupos focales (Usuarios, Directivos, Técnicos y Terceros)
- ☐ Ejecución del plan de comunicación, sensibilización y capacitación en lo referente a seguridad y privacidad de la información, con base en la caracterización de grupos focales (Usuarios, Directivos, Técnicos y Terceros)
- ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/controlacion/procesos-contractantes>
- ☐ Ninguna de las anteriores

124. La entidad incorpora voluntariamente tecnologías para la gestión de documentos con fines en:

- ☐ El análisis de los procesos de la entidad
- ☒ La reducción del uso del papel
- ☒ El programa de gestión documental de la entidad
- ☒ Criterios de seguridad, disponibilidad y conservación de los documentos
- ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno/informe-de-ausencia-del-gasto>
- ☐ Ninguna de las anteriores

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

- ☐ No
- ☒ SI, y cuenta con las evidencias : <http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno/informe>

126. En la corrimo del año la entidad realizó automatización de:

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

127. Señala:

- ☐ Número de objetivos que definió la entidad en el Plan Estratégico de TI
- ☐ Número de los objetivos definidos en el Plan Estratégico de TI que fueron alcanzados

- a. ☐ Número de servicios de información dispuestos en la plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano:
 - a. ☒ Número total de servicios de información a entidades externas relacionadas e identificados en el catálogo de servicios de información de la entidad: - 4
 - a. ☐ Número de sistemas de información que incorporen mecanismos de auditoría y trazabilidad:
 - f. ☒ Número total de sistemas de información que posea la entidad: - 7
 - a. ☒ Número de mantenimientos preventivos realizados a los servicios tecnológicos: - 25
 - a. ☒ Número de mantenimientos preventivos establecidos en el plan de mantenimiento de servicios tecnológicos: - 47
 - i. ☐ Número de proyectos de TI a los cuales se les ha realizado una estrategia de uso y apropiación:
 - j. ☐ Número de proyectos de TI ejecutados durante el año corrido
128. ¿La entidad ha desarrollado capacidades de gestión de TI que generen mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo)?
- a. ☒ No
 - b. ☐ Sí, y cuenta con las evidencias:

2. 3. 4. Sección D4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. ☒ No
- b. ☐ Está en desarrollo y cuenta con las evidencias
- c. ☐ Si, y cuenta con las evidencias

126. La entidad cuenta con:

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

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

- a. ☒ No
- b. ☐ En desarrollo (en proceso), y cuenta con las evidencias
- c. ☐ Si, y cuenta con las evidencias

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

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

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

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

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

- a. ☒ Está construyendo el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos
- b. ☐ Generó y aprobó el plan control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos
- c. ☐ Está construyendo los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información
- d. ☐ Generó y aprobó los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información
- e. ☐ Está definiendo los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la implementación del MSP es eficiente, eficaz y efectiva
- f. ☐ Definó y aprobó los indicadores de gestión y cumplimiento que permitan identificar si la implementación del MSP es eficiente, eficaz y efectiva
- g. ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas

<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/contadores/proceso-contactados>

a) ☐ Ninguna de las anteriores

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

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

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

- a) ☒ No
- b) ☐ Si, y cuenta con las evidencias

142. ¿Cuánto tiempo en promedio demora la entidad en corregir una vulnerabilidad una vez reportada por el COLCENIT?

- a) ☒ La entidad no ha sido reportada de ColCent
- b) ☐ Minutos
- c) ☐ Horas
- d) ☐ Días
- e) ☐ Semanas

143. ¿La entidad intercambia información de incidentes de seguridad con la entidad cabeza de sector o de ser necesario con el Colcent?

- a) ☐ La entidad no ha identificado incidentes
- b) ☒ No
- c) ☐ Si, y cuenta con las evidencias

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

3. 1. Sección E

3. 1. 1. Sección E1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. 1. 2. Sección E2

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

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

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

- a ☒ No se realiza evaluación de los resultados institucionales
- b ☐ No
- c ☐ Parcialmente, y cuenta con las evidencias:
- d ☐ Si, y cuenta con las evidencias:

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

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (21 - 24) y cuenta con las evidencias: 0 21 - Parcialmente, y cuenta con las evidencias: 1

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

4. TALENTO HUMANO

4. 1. Sección F

4. 1. 1. Sección F1

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (E27 - Grupo 0 0 E27 - Grupo R)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo D O 127 - Grupo R)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo D O 127 - Grupo R)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo D O 127 - Grupo R)

	No	Parcialmente, y cuenta con las evidencias	Si, y cuenta con las evidencias
Características demográficas (edad, género, estados, experiencia laboral, personas sindicalizadas, idiomas, minorías, discapacidad, orientación sexual)	☐	☐	☐
Características de la planta de personal (vacantes definitivas, vacantes temporales, tiempo de provisión de vacantes, perfiles de empleos, funciones de empleos)	☐	☐	☐

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo D O 127 - Grupo R)

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo D O 127 - Grupo R)

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

- a ☐ Número total de acuerdos de gestión que se evidenciaron

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. 1. 2. Sección F2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a ☐ Asesor
- b ☐ Profesional
- c ☐ Técnico

- d ☐ Asistencial

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo A O 127 - Grupo R)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo A O 127 - Grupo R)

	No	Parcialmente, y cuenta con las evidencias	Si, y cuenta con las evidencias
Consideran los aspectos claves para su buen desempeño	☐	☐	☐
Permiten seleccionar el personal idóneo acorde con sus competencias	☐	☐	☐

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo A O 127 - Grupo R)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo A O 127 - Grupo R)

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

173. ¿Al menos el 90% de los nuevos empleos del nivel profesional que se han creado desde mayo de 2015 en la planta de personal de la entidad no exigen como requisito experiencia profesional?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (127 - Grupo A O 127 - Grupo R)

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

4. 1. 3. Sección F3

174. ¿Los recursos invertidos en capacitación se asignan con base en las necesidades de capacitación prioritarias? (para las entidades a las que aplica la Ley 595, adicionalmente si se tiene en cuenta las definidas en el Plan Institucional de Capacitación)

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (227 - Grupo 0 0 227 - Grupo R)

- a ☐ No, porque no se ha hecho un diagnóstico de necesidades de capacitación.
- b ☐ No, porque no se priorizan las necesidades identificadas.
- c ☐ No, porque no se cuenta con recursos para capacitación y cuenta con las evidencias.
- d ☐ Si, y cuenta con las evidencias.

175. La remuneración para los servidores de la entidad es mensual

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (227 - Grupo 0 0 227 - Grupo R)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (227 - Grupo 0 0 227 - Grupo R)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (227 - Grupo 0 0 227 - Grupo R)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (226 - 27)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (226 - 27)

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (227 - Grupo 0 0 227 - Grupo R)

- a ☐ ¿Cuántos servidores se han vinculado bajo el programa de Estado Joven?
- b ☐ ¿Cuántos servidores se han beneficiado del programa "Ser joven"?
- c ☐ ¿Cuántos servidores han participado del programa de Bienestar?
- d ☐ ¿Cuántos servidores se han beneficiado de la estrategia de Atención Social?

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

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

Esta pregunta depende de la(s) pregunta(s): (157 - Grupo D O 157 - Grupo R)

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

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

Esta pregunta depende de la(s) pregunta(s): (157 - Grupo D O 157 - Grupo R)

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

5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

5. 1. Sección G

5. 1. 1. Sección G1

153. El conocimiento adquirido por los servidores de la entidad a través del ejercicio de sus funciones se:

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

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

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

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

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

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

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

Esta pregunta depende de la respuesta de las preguntas: (182 - Ingeniería ó 182 - Matemáticas ó 182 - Estadística ó 182 - Ciencias de datos ó 182 - Economías (econometría) ó 182 - Expertos en el quehacer de la entidad)

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

6. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

6. 1. Sección H

6. 1. 1. Sección H1

187. La comunicación de la entidad se caracteriza por permitir el flujo de información en todos sus ámbitos:

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

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

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

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

- a ☐ No
- b ☐ Parcialmente, y cuenta con las evidencias
- c ☒ Si, y cuenta con las evidencias : si el comité de Gestión y Archivo, se implementa sistema de Gestión documental ORFEO año 2016

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

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

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

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

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

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

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

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

6. 1. 2. Sección H2

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

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

195. La entidad tiene fondos Documentales Acumulados - FUA:

- a. ☐ Si
- b. ☒ No

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

En la pregunta siguiente de la respuesta de la(s) pregunta(s) : (195 - Si)

- a. ☐ No se ha realizado acción alguna
- b. ☐ Inventarió en su estado natural del fondo documental acumulado
- c. ☐ Elaboró las Tablas de Valoración Documental - TVD
- d. ☐ Aprobó TVD
- e. ☐ Transitó al proceso de convalidación de la TVD
- f. ☐ Públco TVD en página web
- g. ☐ Implementó TVD
- h. ☐ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas

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

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

198. La tabla de Retención Documental:

- a ☐ No está actualizada y refleja una estructura que no está vigente
- b ☒ Refleja la estructura orgánica vigente de la entidad y tiene la evidencia : http://www.empitalito.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=123

199. La entidad tiene inventariada la documentación de sus archivos de gestión en el Formato Único de Inventario Documental - FUIID:

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

6. 1. 3. Sección H2

200. La entidad tiene inventariada la documentación de su archivo central en el Formato Único de Inventario Documental - FUIID:

- a ☐ No tiene inventario
- b ☐ En menos del 30%
- c ☐ Entre el 30% y 50%
- d ☐ Entre el 60% y 80%
- e ☒ Más del 80%
- f ☐ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas ; http://www.empitalito.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=123

201. ¿En la cabecera del año, la entidad realizó transferencia de documentos de los archivos de gestión al archivo central?

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

202. ¿Cuál criterio aplicó para la transferencia de los archivos de gestión al central?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s) (201 - Si, y cuenta con las evidencias)

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

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

- a ☒ No
- b ☐ Si, y cuenta con las evidencias
- c ☐ No tiene conocimiento

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

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

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

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

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

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

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

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

6. 1. 4. Sección H4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. CONTROL INTERNO

7. 1. Sección I

7. 1. 1. Sección II

- 216.** El mecanismo de la entidad para gestionar el incumplimiento de las normas de conducta ética por parte de los servidores:
- Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (206 - 212)*
- a ☐ No hay un mecanismo para gestionar el incumplimiento de las normas de conducta ética
 - b ☐ Está documentado
 - c ☐ Tiene un responsable o área encargada
 - d ☐ Permite dar tratamiento oportuno al incumplimiento
 - e ☐ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas
- 217.** Frente a la estrategia implementada por la entidad para promover la integridad en el actuar de sus servidores, la auditoría interna verifica:
- a ☐ El cumplimiento de las actividades programadas
 - b ☐ Si la estrategia alcanzó a todos los servidores (colectivos)
 - c ☐ Disminución del número de procesos disciplinarios después de la aplicación
 - d ☐ Reducción de PQRSJ relacionadas con la conducta de los servidores
 - e ☐ Disminución de los conflictos entre servidores
 - f ☐ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas :
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>
 - g ☐ Ninguna de las anteriores
- 218.** El Sistema de Control Interno se mejora a partir de:
- a ☐ La autoevaluación que realizan los gerentes públicos (gerentes operativos) o los líderes de los procesos, programas o proyectos (Primera línea de defensa)
 - b ☐ El seguimiento y monitoreo efectuado por: oficinas de planeación, comités de riesgo, los supervisores o coordinadores de otros sistemas que existan en la entidad (Segunda línea de defensa)
 - c ☐ Los informes de los seguimientos y auditorías efectuadas por la oficina de control interno (Tercera línea de defensa)
 - d ☐ Resultados de auditorías externas
 - e ☐ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas :
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>

† ☐ Ninguna de las anteriores

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

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

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

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

7. 1. 2. Sección 12

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

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

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

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

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

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

- a ☒ No
- b ☐ Parcialmente, y cuenta con las evidencias.
- c ☐ SI, y cuenta con las evidencias.

224. ¿Los aseguradores e intermediarios realizan seguimiento a los riesgos de los controles e informan los alertas a que haga lugar?

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

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

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

226. En la control del año, cuantos riesgos se han materializado en la entidad:

- a ☐ Judicial
- b ☐ Contractual
- c ☐ Financiera
- d ☐ Administrativo
- e ☐ De seguridad y privacidad de la información
- f ☐ Legalidad de cumplimiento
- g ☐ De imagen o confianza
- h ☐ Operativa
- i ☒ No se ha materializado ningún riesgo

227. De los riesgos materializados alguno de ellos tuvo alertas:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s) : (226 - Judicial O 226 - Contractual O 226 - Financiera O 226 - Administrativo O 226 - De seguridad y privacidad de la información O 226 - Legalidad de cumplimiento O 226 - De imagen o confianza O 226 - Operativa)

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

7. 1. 3. Sección 13

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

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

h. ☐ Nombre del control

i. ☐ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

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

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): / 229 - Responsable del control / 229 - Propósito del control / 229 - Frecuencia del control / 229 - Descripción detallada de la operación del control / 229 - Manejo de las desviaciones del control / 229 - Evidencia del control / 229 - Nombre del control)

- a. ☐ De corrupción
- b. ☐ Judiciales
- c. ☐ Contractuales
- d. ☐ Financieros
- e. ☐ Administrativos
- f. ☐ De seguridad y privacidad de la información
- g. ☐ Legales o de cumplimiento
- h. ☐ De imagen o confianza
- i. ☐ Operativos

j. ☐ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas:

k. ☐ Ninguno de los anteriores

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

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

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

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

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

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

223. Las planes resultantes de las auditorías internas contemplan:

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

- ☒ Ingrese la URL, documento o evidencia de las respuestas seleccionadas :
<http://www.empitalito.gov.co/publicaciones/control-interno>
- ☐ Ninguna de las anteriores

224. La oficina de control interno de la entidad si cumple luego con:

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

7. 1. 4. Sección 14

225. ¿La entidad certifica que todos los datos registrados en esta herramienta son verídicos?

- ☐ No
- ☒ Si

226. ¿Su entidad pertenece a la norma ejecutiva?

- ☐ No
- ☒ Si

227. Clasificación de la entidad

- ☐ Grupo G
- ☐ Grupo H
- ☒ Grupo S
- ☐ Grupo T
- ☐ Grupo U



1.2. Evaluación de la encuesta

Fortalezas

- La Empresa presenta un grado alto de compromiso por parte de la Gerencia y los funcionarios de la entidad con el cumplimiento del programa de gestión y el desarrollo del sistema de control interno.
- Los funcionarios poseen el conocimiento y la competencia adecuada para el ejercicio de sus funciones, y el sentido de pertenencia para con la Empresa, se cuenta con los Comités de gestión los cuales operan de forma permanente para realizar las respectivas asesorías en la toma de decisiones a la administración lo cual se garantiza que se estudian fondo.

Debilidades:

- La Empresa cuenta con Manual de Funciones desactualizado, falta ajustarlos, el manual de procesos y procedimientos esta desactualizado, pero se requiere una actualización, se cuenta con manual interno de trabajo para los trabajadores oficiales.
- No se tiene identificado en todas las dependencias los riesgos y mapas de riesgo por dependencias y a nivel general también se deben actualizar.
- Falta elaboración y aplicación del sistema de calidad para la entidad.
- Se debe seguir trabajando en la elaboración e identificación de procesos, políticas y riesgos. Además, se deben implementar procesos de mejoramiento continuo para cumplir con las metas trazadas tales como la actualización interna del manual de procesos y procedimientos, manual interno de trabajo

El sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO ESP, debe aplicar los nuevos nueva metodología MIPG la cual por esta única vez se tiene que presentar en el informe de control interno ejecutivo la encuesta que se presentó a FURAG I sigue el proceso de implementación del nuevo modelo para la vigencia 2018.

2. Informe ejecutivo de control interno

Módulo de planeación y Gestión

¡Generamos calidad de vida!

Avances

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

COMPONENTE TALENTO HUMANO

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

Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

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

Desarrollo de Talento Humano

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

¡Generamos calidad de vida!

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

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes Programas y Proyectos

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

COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO

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

Dificultades

¡Generamos calidad de vida!



- Se debe hacer una racionalización de tramites de EMPITALITO E.S.P. y la elaboración de un manual de trámites, en cumplimiento decreto ley 19 del 2012 SUIT.
- Se debe ingresar las hojas de vida en el SIGEP de los servidores públicos, contratistas y trabajadores oficiales de la entidad.
- Se debe implementar el decreto 1499 del 11 de septiembre del 2017 sistema MIPG del Departamento de la función Pública.
- Es necesario realizar un cronograma de rendición de cuentas, con la finalidad de fijar algunas fechas para la realización de reuniones propias con la comunidad, a su vez establecer algunos mecanismos de encuestas para conocer si las reuniones fueron efectivas y lograr los objetivos propuestos.
- Se hace necesario diseñar e implementar el reglamento interno de trabajo ya que este no se encuentra en la empresa.
- Es necesario adquirir mayor compromiso de parte de los jefes de unidad y dependencia en la implementación, levantamiento, análisis, y valoración de los riesgos.
- Es necesario realizar actualización de los manuales de procesos y procedimientos de la Entidad.

Modulo de evaluación y seguimiento

Avances

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

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

¡Generamos calidad de vida!



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

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

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

Dificultades

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

EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Avances

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

¡Generamos calidad de vida!



RECOMENDACIONES

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

- Se debe ingresar las hojas de vida en el SIGEP de los servidores públicos, contratistas y trabajadores oficiales de la entidad.
- Se debe implementar el decreto 1499 del 11 de septiembre del 2017 sistema MIPG del Departamento de la función Pública.
- Se recomienda el plan de capacitaciones para la vigencia que se ajuste a las necesidades de las dependencias de la entidad.
- La creación de la dependencia u oficina de planeación en la entidad que sea funcional para la realización de las funciones propias del cargo y apoyo a la gestión de la entidad.
- La publicación del plan de obras e inversiones reguladas POIR y su inversión anual en la página web de la entidad.
- Realizar elaboración, revisión y ajuste acorde al DAFP y de manuales de funciones de las unidades de personal, teniendo en cuenta la respectiva competencia funcionales ley 909 de 2004 y sus decretos reglamentarios 785 – 770 y 2539 de 2005.
- La elaboración del manual interno de trabajo.
- Continuar con el levantamiento y actualización del Manual de Procedimientos que le permita a la Empresa tener una estandarización del conocimiento de las diferentes operaciones que la empresa realiza y de esta manera crear un lenguaje común alrededor de los diferentes procesos tanto operativos como administrativos que sirvan como un instrumento guía de la acción individual y colectiva de la entidad, fomentando el autocontrol y autorregulación.
- Continuar con la identificación, análisis y valoración del riesgo, atendiendo a las políticas de administración del riesgo establecidas por la gerencia y la alta dirección.
- Se debe hacer una racionalización de tramites de EMPITALITO E.S.P. y la elaboración de un manual de trámites, en cumplimiento decreto ley 19 del 2012 SUIT.
- Culminar el proceso de implementación de software integral para toda la entidad.

¡Generamos calidad de vida!

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

3. GESTIÓN Y ACTIVIDADES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Seguimientos e Informes

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

¡Generamos calidad de vida!

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

Generamos calidad de vida!

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

Generamos calidad de vida!



empitalito

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

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

¡Generamos calidad de vida!



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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.





empitalito

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

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

¡Generamos calidad de vida!



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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.



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

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

Se realizó revisión, seguimiento y cumplimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría Departamental del Huila. Se efectuó revisión a las ejecuciones presupuestales y los Estados Financieros del 2017 en los diferentes comités que están conformados en la empresa; Verificación de la Rendición de Informes en los períodos y plazos establecidos por los Organismos de Inspección, Vigilancia y Control.

Hallazgos Relevantes y Acciones de Mejoramiento

¡Generamos calidad de vida!

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

4. COMPONENTE INFORMACION

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

4.1. DERECHOS DE PETICION.

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

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

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

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

Así las cosas, en la vigencia 2017 se registraron 91 Derechos de Petición discriminados de la siguiente forma:

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

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

¡Generamos calidad de vida!

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

2. DERECHOS DE PETICION.

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

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

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

¡Generamos calidad de vida!

21	SERAFIN BELTRAN LEON	20171100012242	31/07/2017	EROSION EN EL TERRENO ALEDAÑO A LA QUEBRADA CALAMO	UNIDAD OPERATIVA	01/08/2017
22	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100012692	08/08/2017	SOLICITUD TRAMITE DE OFICIO 2017POR00013695, REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO BARRIO ENTRE AVENIDAS	UNIDAD OPERATIVA	08/08/2017
23	EDGAR ANCIZAR MUÑOZ RÁÑEZ	20171100013152	15/08/2017	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO EN BARRIO ALQUERIA	UNIDAD OPERATIVA	15/08/2017
24	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100013262	16/08/2017	SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CONVENIO 76 DE 2016 Y 34 DE 2017	UNIDAD OPERATIVA	17/08/2017
25	EMMA MILENA BETANCOURT	20171100013362	18/08/2017	SOLICITUD DE POSTES CON SUS RESPECTIVAS LUMINARIAS Y REVISIÓN DE ALCANTARILLADO, EN LA CALLE 4 SUR N 7A 38E DEL BARRIO BOSQUES DE LA RIVIERA	UNIDAD OPERATIVA	18/08/2017
26	ÓMAR VARGAS	20171100013432	18/08/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN LA ESPERANZA	UNIDAD OPERATIVA	18/08/2017
27	MINISTERIO DE DEFENSA MINDEFENSA	20171100013442	18/08/2017	OBJECCIÓN CUOTA PARTE RODRIGO CARVAJAL	UNIDAD ADMINISTRATIVA	22/08/2017
28	ANA CECILIA PALADINEZ	20171100013492	22/08/2017	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO EN LA VIRGINIA	UNIDAD OPERATIVA	22/08/2017
29	CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA	20171100013552	23/08/2017	ENVIO FACTURA TASAS RETRIBUTIVAS II SEMESTRE 2017	UNIDAD ADMINISTRATIVA	25/08/2017
30	POLICIA NACIONAL	20171100013562	24/08/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO EN LA CRA 7 CON CALLE 3 SUR No 7-30 BARRIO ROSALES	UNIDAD OPERATIVA	24/08/2017
31	POLICIA NACIONAL	20171100013572	24/08/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO CRA 7 E No 3-14 BARRIO ROSALES	UNIDAD OPERATIVA	24/08/2017
32	VICTOR MANUEL CALDERON	20171100013602	24/08/2017	SOLICITUD DE ARREGLO DE ALCANTARILLADO POR MALOS OLORES	UNIDAD OPERATIVA	24/08/2017
33	WILSON ARTUNDUAGA INCHIMA	20171100013622	24/08/2017	SOLICITUD DE INSTALACION DE ILUMINARIAS BARRIO PANORAMA	UNIDAD OPERATIVA	24/08/2017
34	JULIO RODRIGUEZ	20171100013712	25/08/2017	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO EN LOS ANDES	UNIDAD OPERATIVA	25/08/2017
35	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100013852	28/08/2017	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN SOBRE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE UN TRAMO DEL BARRIO VENEZIA	UNIDAD OPERATIVA	29/08/2017

¡Generamos calidad de vida!

36	JAIRO RAMOS VIVAS	20171100013952	30/08/2017	DERECHO DE PETICIÓN, SOLICITUD DE NOTIFICAR A USUARIOS EL ARREGLO DE VÍA Y SOLICITUD DE CONCEPTO TÉCNICO	UNIDAD OPERATIVA	31/08/2017
37	POLICIA NACIONAL	20171100013972	30/08/2017	SOLICITUD DE REPARACIÓN DE CAJILLA EN BARRIO VILLA MATILDE	UNIDAD OPERATIVA	30/08/2017
38	ORLANDO CALDERON TORRES	20171100014082	31/08/2017	SOLICITUD DE REVISIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ALCANTARILLADO	UNIDAD OPERATIVA	31/08/2017
39	JAIRO AREIZA SANDOVAL SINTRAEMPRESAS	20171100014142	31/08/2017	SOLICITUD DE CANCELACIÓN BONIFICACION POR SERVICIOS PRESTADOS, MES SEPTIEMBRE DE 2017	GERENCIA	31/08/2017
40	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA	20171100014152	31/08/2017	REQUERIMIENTO INFORMACIÓN ACUEDUCTO MUNICIPAL	GERENCIA	31/08/2017
41	SAMUEL TOVAR FAJARDO	20171100014192	01/09/2017	DERECHO DE PETICIÓN, INTERVENCIÓN DIRECTA EN REPOSICIÓN DE PLACAS DE PAVIMENTO	UNIDAD OPERATIVA	04/09/2017
42	HERNANDO JIMENEZ CARDONA	20171100014252	04/09/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO	UNIDAD OPERATIVA	04/09/2017
43	RAMIRO PERDOMO TIERRADENTRO	20171100014272	04/09/2017	SOLICITUD DE LUMINARIAS BARRIO LA PRADERA	UNIDAD OPERATIVA	04/09/2017
44	RAMIRO PERDOMO TIERRADENTRO	20171100014282	04/09/2017	SOLICITUD ADECUACION DE POZO DE ALCANTARILLADO	UNIDAD OPERATIVA	04/09/2017
45	NORMA GIMENA ERAZO RUIZ	20171100014482	05/09/2017	SOLICITUD DE LUMINARIAS	UNIDAD OPERATIVA	06/09/2017
46	YOHANA ELCIRA CARDOSO	20171100014692	07/09/2017	REVISION DE HUNDIMIENTO EN LA VIA	UNIDAD OPERATIVA	07/09/2017
47	COOPERATIVA LATINOAMERICANA DE AHORRO Y CRÉDITO UTRAHUILCA	20171100014722	07/09/2017	RELACIÓN DE EMPLEADOS CON DESCUENTOS	UNIDAD ADMINISTRATIVA	08/09/2017
48	SECRETARIA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA	20171100014912	08/09/2017	SOLICITUD DE INFORME	UNIDAD OPERATIVA	11/09/2017 II
49	HABITANTES DE LA CARR 22 ENTRE DIAGONAL 3 SUR Y CALLE 3D SUR BARRIO LEON VILLI Y LA PRADERA	20171100014962	08/09/2017	SOLICITUD DE PAVIMENTACIÓN, REFERENCIA 20171100013942	UNIDAD OPERATIVA	11/09/2017 II
50	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100014972	08/09/2017	CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS CONVENIO 76 DE 2016	UNIDAD OPERATIVA	11/09/2017 II
51	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100014982	08/09/2017	CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO CONVENIO 34 DE 2017	UNIDAD OPERATIVA	11/09/2017 F
52	MARTHA IDOL GOMEZ TORO	20171100015172	13/09/2017	SOLICITUD DE RECEPCION DE OBRAS DE ALCANTARILLADO DE AGUAS RESIDUALES, ALCANTARILLADO DE AGUAS LLUVIAS Y	UNIDAD OPERATIVA	13/09/2017 F
53	LUIS DIEGO PIEDRAHITA PALACIO	20171100015192	13/09/2017	SOLICITUD DE VISITA OCULAR PARA REVISIÓN DE ALCANTARILLADO	UNIDAD OPERATIVA	13/09/2017 F

¡Generamos calidad de vida!

54	CAMPO ELID LASSO ORTIZ	20171100015272	13/09/2017	PETICION DE MEDIDAS CORRECTIVAS, IMPEDIR LA CONEXIÓN Y SOLICITUD DE VISITA	UNIDAD OPERATIVA	13/09/2017
55	JEAN CARLOS CANTILLO FRANCO	20171100015282	13/09/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN ALAMOS	UNIDAD OPERATIVA	13/09/2017
56	POLICIA NACIONAL	20171100015322	14/09/2017	SOLICITUD DE GESTIÓN FACTORES DE RIESGO, ALCANTARILLA HUNDIDA	UNIDAD OPERATIVA	14/09/2017
57	GOBERNACIÓN DE NARIÑO	20171100015492	18/09/2017	OBJECION CONSULTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL RADICADO N 20171100009571, CERRADO OCHOA DEL CADO	ADMINISTRATIVA	19/09/2017
58	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL LUIS CARLOS VILLEGAS ECHEVERRI	20171100015562	18/09/2017	OBJECIÓN CUOTA PARTE RODRIGO CARVAJAL	ADMINISTRATIVA	18/09/2017
59	POLICIA NACIONAL	20171100015592	18/09/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN LOS PINOS	UNIDAD OPERATIVA	18/09/2017
60	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100015652	18/09/2017	SEGUNDA SOLICITUD DE INFORME DE AVANCE DE LOS CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS N 200 DE 2015 Y	UNIDAD OPERATIVA	18/09/2017
61	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO	20171100015722	19/09/2017	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	UNIDAD OPERATIVA	19/09/2017
62	ROSAURA MINDA BURBANO	20171100015812	20/09/2017	INCONFORMIDAD PORQUE LA EMPRESA NO TIENE DETECTOR DE FUGAS	UNIDAD OPERATIVA	21/09/2017
63	POLICIA NACIONAL	20171100015822	20/09/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN LOS ANDES	UNIDAD OPERATIVA	20/09/2017
64	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100015862	20/09/2017	REQUERIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS CONVENIOS 76 DE 2016 CELEBRADO ENTRE EMPITALITO Y EL	UNIDAD OPERATIVA	20/09/2017
65	EFRAIN TRUJILLO	20171100015882	20/09/2017	SOLICITUD DE ARREGLO DE DAÑOS DE ALCANTARILLADO	UNIDAD OPERATIVA	21/09/2017
66	YAQUELINE MARTINEZ CLAROS	20171100015942	21/09/2017	CASO DE ACOSO LABORAL	ADMINISTRATIVA	25/09/2017
67	MIGUEL ANGEL TRUJILLO LUNA	20171100016142	25/09/2017	SOLICITUD DE VERIFICAR Y FACILITAR SERVICIO DE ACUEDUCTO PARA CAMPO DE SCOUTS EN LA CRA 5	UNIDAD OPERATIVA	26/09/2017
68	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100016182	26/09/2017	SOLICITUD CERTIFICACION ESTADO ACTUAL DE RED DE ALCANTARILLADO EN LA CUL 1A N 5 32	UNIDAD OPERATIVA	26/09/2017
69	CONSTRUCTORA LA SABANA O&J SAS	20171100016222	26/09/2017	RADICADO, ENTREGA REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	UNIDAD OPERATIVA	26/09/2017
70	POLICIA NACIONAL	20171100016232	26/09/2017	SOLICITUD DE ALCANTARILLADO BARRIO VENECIA	UNIDAD OPERATIVA	26/09/2017
71	INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE PITALITO INTRA	20171100016302	26/09/2017	REQUERIMIENTO PLAN DE MANEJO DE TRANSITO Y RECOMENDACIONES	UNIDAD OPERATIVA	29/09/2017
72	POLICIA NACIONAL	20171100016322	27/09/2017	SOLICITUD DE SELLAR HUECO EN LA CLL 10 BIS N 21A 17 LAS AMÉRICAS	UNIDAD OPERATIVA	27/09/2017

¡Generamos calidad de vida!



empitalito

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

73	JORGE HELI SALAS CARVAJAL	20171100016372	27/09/2017	SOLICITUD DE PERMISO DE CONEXIÓN PARA ARREGLO DE DOMICILIARIA	UNIDAD OPERATIVA	27/09/2017
74	HECTOR GONZALEZ HENAO	20171100016452	28/09/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN PARAISO	UNIDAD OPERATIVA	28/09/2017
75	VICTOR MANUEL MOSCOSO	20171100016482	28/09/2017	SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO PORVENIR	UNIDAD OPERATIVA	28/09/2017
76	DAVEIBA BERMEO DE TORRES	20171100016512	29/09/2017	PLAN DE ACCION DEL BARRIO AGUA BLANCA COMUNA 3	UNIDAD OPERATIVA	03/10/2017
77	EDUTEC DE LOS ANDES	20171100016922	04/10/2017	VISITA A LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA	UNIDAD OPERATIVA	06/10/2017
78	PERSONERIA MARIA EUGENIA HERRERA GUTIERREZ	20171100017102	05/10/2017	VERIFICACIÓN DERECHO DE PETICIÓN DE AURA ROSA JIMENEZ CALDERON	UNIDAD OPERATIVA	06/10/2017
79	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100017262	09/10/2017	AVISO DE PAGO, PAGO DE LA TASA CONTRIBUTIVA DE LA EMPRESA	UNIDAD ADMINISTRATIVA	09/10/2017
80	MARIA HELENA JIMENEZ	20171100017332	10/10/2017	SOLICITUD DE INFORMACION DE PROYECTO DEL SEÑOR FRANKYN ARANDIA PERDOMO	UNIDAD OPERATIVA	10/10/2017
81	FAIBER GOZALEZ CUELLAR	20171100017342	10/10/2017	SOLICITUD DE REVISIÓN Y ARREGLO DE FUGA	UNIDAD OPERATIVA	10/10/2017
82	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100017442	10/10/2017	SOLICITUD DE DOS PUNTOS DE SUMINISTRO DE AGUA EN DOS GLORIETAS DEL MUNICIPIO	UNIDAD OPERATIVA	17/10/2017
83	POLICIA NACIONAL	20171100017472	10/10/2017	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE TAPA DE CAJILLA EN SAN MATEO	UNIDAD OPERATIVA	10/10/2017
84	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100002712	11/10/2017	REMISION POR COMPETENCIA, RADICADO INTERNO N 2017PQR00018712, DE PARTE DE LA SEÑORA Y JOHANA DIAZ QUIROGA	UNIDAD OPERATIVA	11/10/2017
85	POLICIA NACIONAL	20171100017622	12/10/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO PUBLICO EN SAN ANTONIO	UNIDAD OPERATIVA	12/10/2017
86	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	20171100017652	12/10/2017	SOLICITUD DE APOYO PARA REALIZACION DE ANÁLISIS DE AGUA PARA 15 PRODUCTORES DE FRUTAS DEL MUNICIPIO	UNIDAD OPERATIVA	12/10/2017
87	GOBERNACION DEL HUILA	20171100017722	12/10/2017	RESPUESTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL DE MANUEL ANTONIO OBANDO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	12/10/2017
88	GOBERNACION DEL HUILA	20171100017732	12/10/2017	RESPUESTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL DE EDGAR CASTRILLON LARA	UNIDAD ADMINISTRATIVA	12/10/2017
89	GOBERNACION DEL HUILA	20171100017742	12/10/2017	RESPUESTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL DE MIGUEL OSORIO PERDOMO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	12/10/2017
90	GOBERNACION DEL HUILA	20171100017752	12/10/2017	RESPUESTA DE CUOTA PARTE PENSIONAL DE DENIZAR ANTONIO GONZALEZ GALEANO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	12/10/2017
91	POLICIA NACIONAL	20171100017792	13/10/2017	SOLICITUD DE ALUMBRADO FRENTE A IGLESIA EL SEÑOR DE LOS MILAGROS EN LOS GUADUALES	UNIDAD OPERATIVA	13/10/2017

¡Generamos calidad de vida!

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

E - mail contactoempitalito@gmail.com.

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

¡Generamos calidad de vida!

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

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

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

- **Comparativo de derechos de petición.**

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

¡Generamos calidad de vida!

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

Tabla 2. Consolidado anual

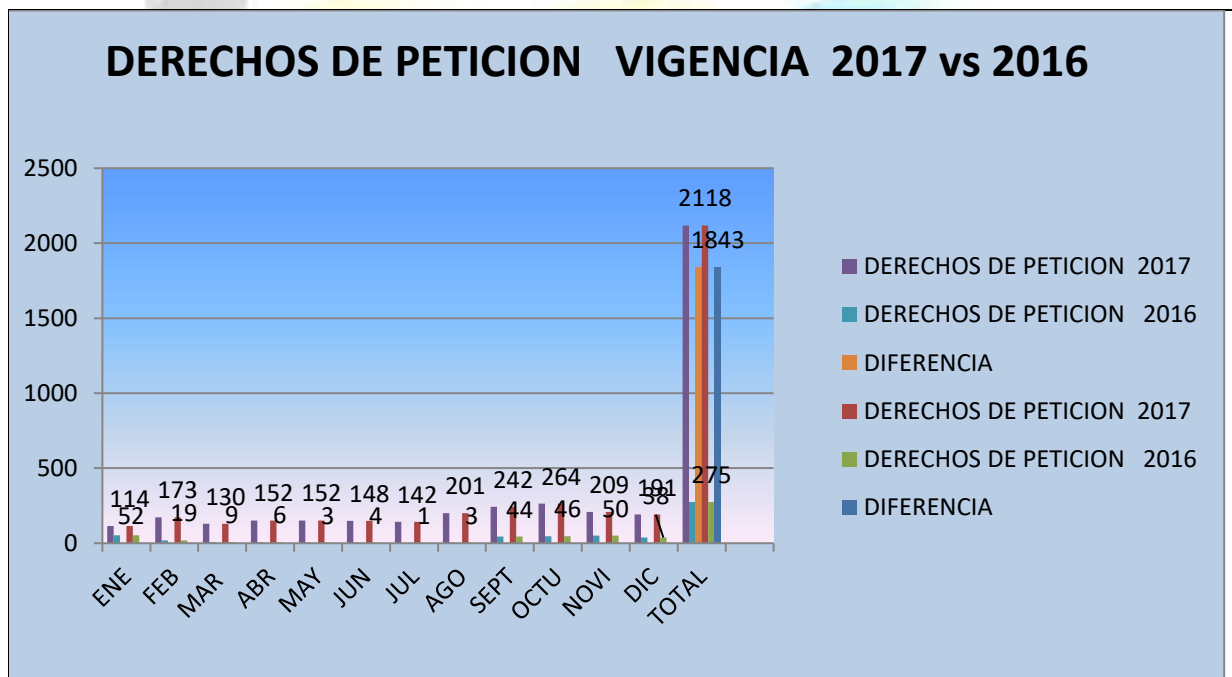


Grafico 1. Comparativo mensual

Según la base de datos suministrada por la oficina de correspondencia se tienen 2118 derechos de petición tramitados ante la entidad de los cuales se contestaron 2047 y se tienen en 71 que no se contestaron. dejando un porcentaje del 3% del total de los derechos de petición con respuesta a destiempo, se presenta mucha demora en la dependencia de la Unidad Operativa y en personal que recibe los derechos de petición en el redireccionamiento de Gerencia, es de aclarar que el retardo injustificado de los derechos de petición es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta para los servidores públicos o quien realice las funciones.

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

La información enviada de la dependencia de peticiones quejas y reclamos de las vigencias 2017 vs 2016 nos muestra notorio aumento en la cantidad de peticiones que se presentan a la entidad, esto nos muestra que los esfuerzos al proceso de mejoramiento continuo y capacitación a la dependencia de atención al usuario, se tienen que intensificar, la prestación del servicio se tiene que replantear de un pensamiento integral con calidad en la prestación del servicio público domiciliario y el aumento de tarifas incide en el aumento directo de solicitudes en la dependencia de PQR.

Comparativo de estadística de reclamos Enero a Diciembre 2017 vs 2016

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

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

¡Generamos calidad de vida!

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

Tabla 3. Por concepto y mes

Se concluye según la tabla 3. Que sin duda alguna se muestra el aumento de peticiones quejas y reclamos de la vigencia 2017 vs 2016 en 44%, se presume que la incidencia que afecta el aumento de peticiones quejas y reclamos según la consulta realizada a la dependencia, es por el cambio de tarifas realizado en la vigencia 2017.

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

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

¡Generamos calidad de vida!



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

Tabla 4. Por mes

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

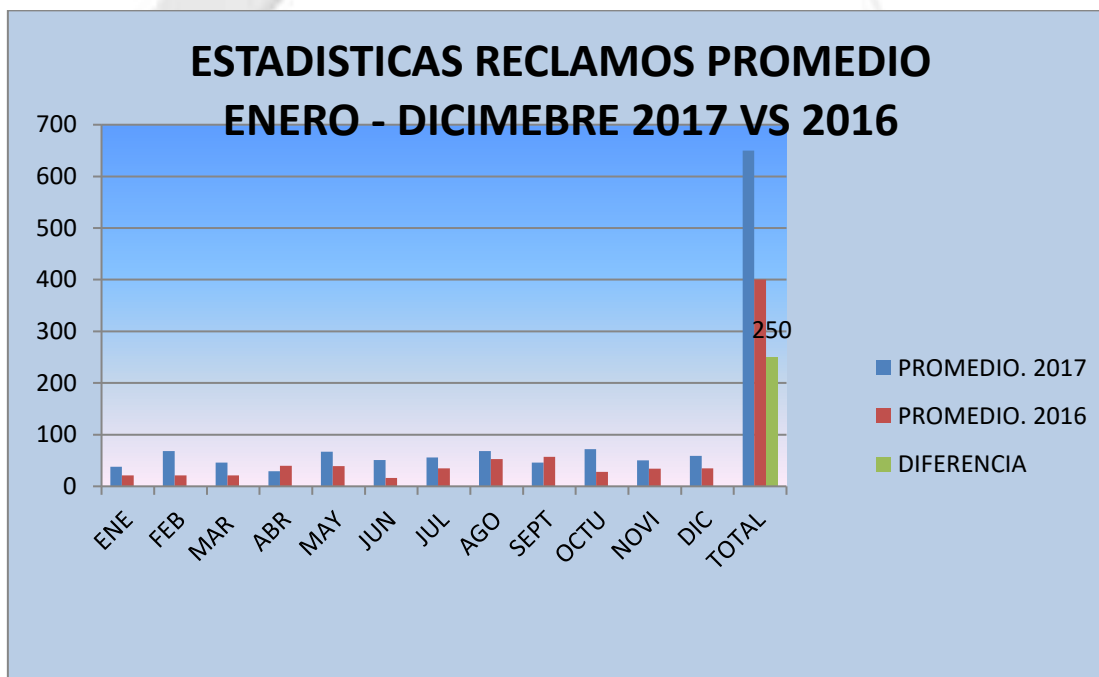


Grafico 2. Comparativo mensual

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

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

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

Generamos calidad de vida!

LECTS MAL TOMADAS 2016	34	27	27	37	31	23	25	38	34	34	39	27	376
DIFERENCIA													-134

Tabla 5. Por servicio

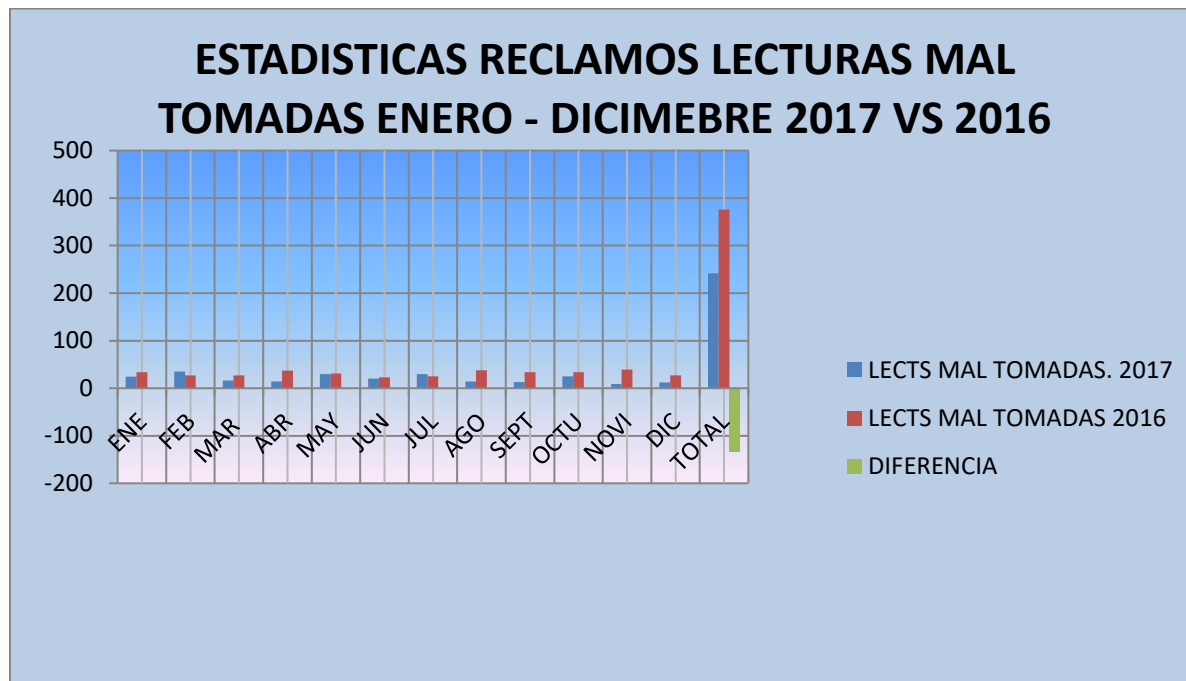


Gráfico 3.

Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto de lecturas mal tomadas se muestra una diferencia considerable en las (PQR) el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 3 y la tabla 5. Podemos especificar que se disminuyó considerablemente en un (39%) los cambios tecnológicos y seguimiento constante de la dependencia de facturación son mecanismos que garantizan este proceso.

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

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

Tabla 6. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!



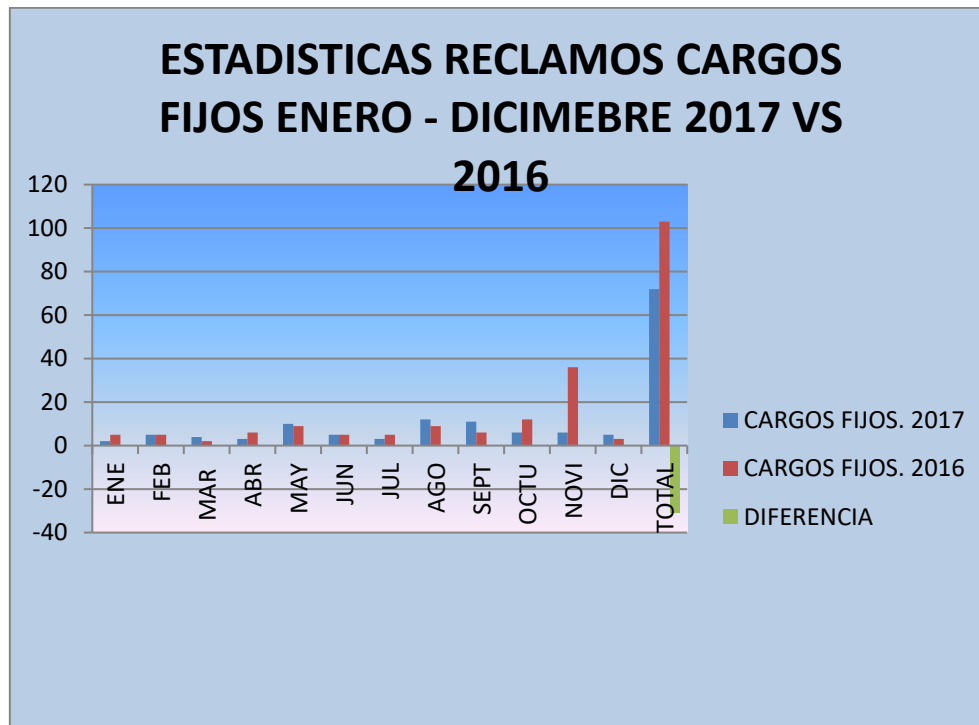


Grafico 4. Comparativo x Servicio

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

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

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

Tabla 7. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!



ESTADISTICAS ASEO BASICO ENERO - DICIMEBRE 2017-2016

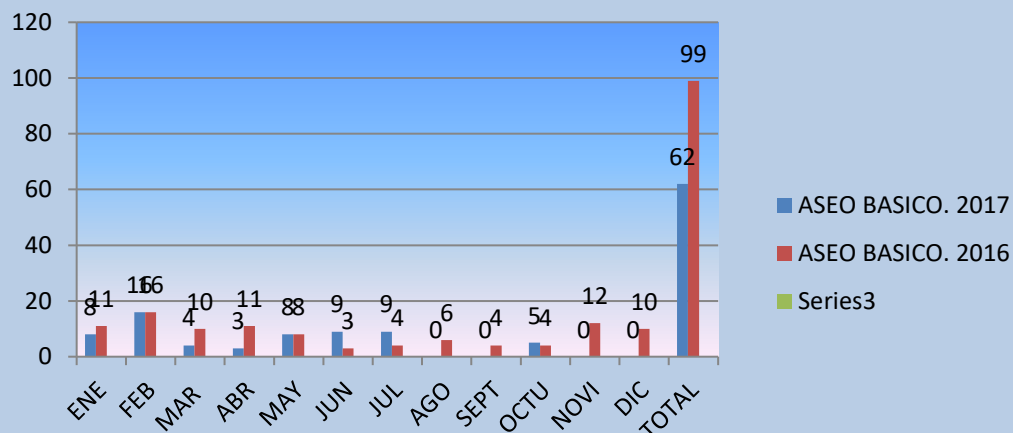


Grafico 5. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto de reclamos por cobro de aseo básico es notable la disminución en las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 5 y la tabla 7. Podemos especificar que disminuyo en un (36%).

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

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

Tabla 8. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!

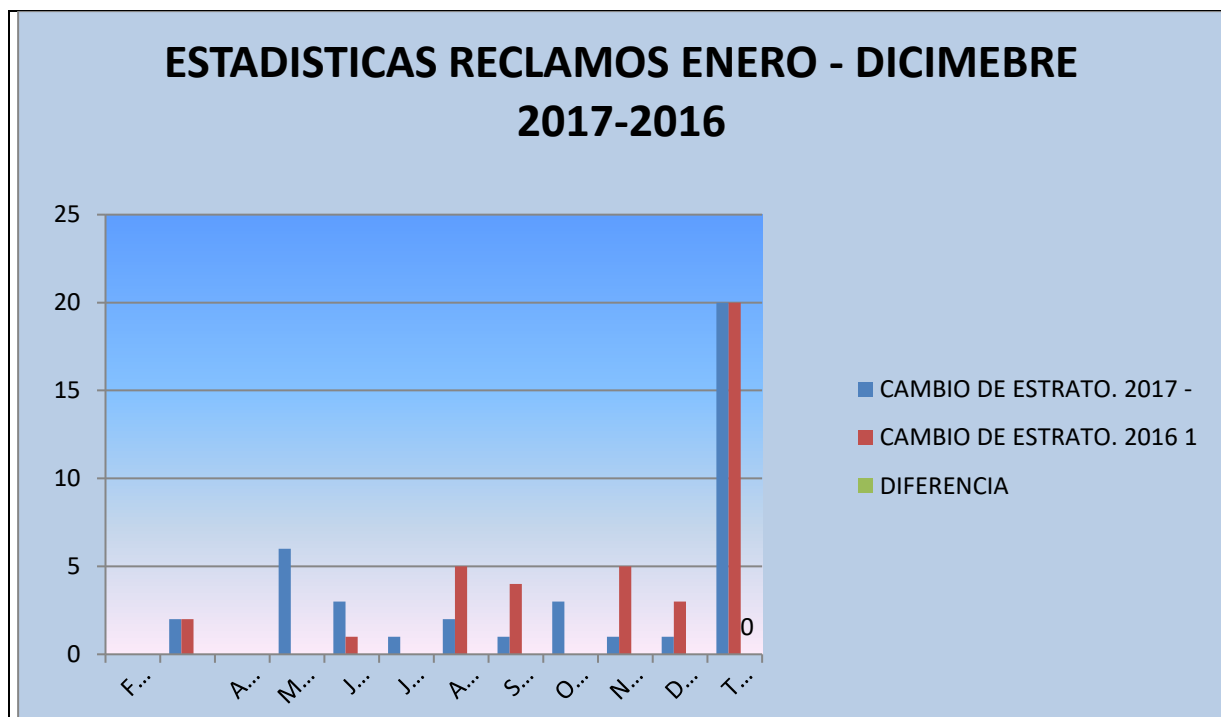


Grafico 6. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto cambios de estrato se presente periodo igual en las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 6 y la tabla 8. Podemos especificar que fue igual a pesar que estos cambios de estratificación nos dan herramientas más precisas en cuanto a la información real de los suscriptores, pero en su totalidad se evidencia que se solicita bajar la estratificación.

- **Comparativo de otros reclamos Enero-Diciembre 2017 vs 2016**

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

Tabla 9. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!

ESTADISTICAS OTROS RECLAMOS ENERO - DICIMEBRE 2017-2016

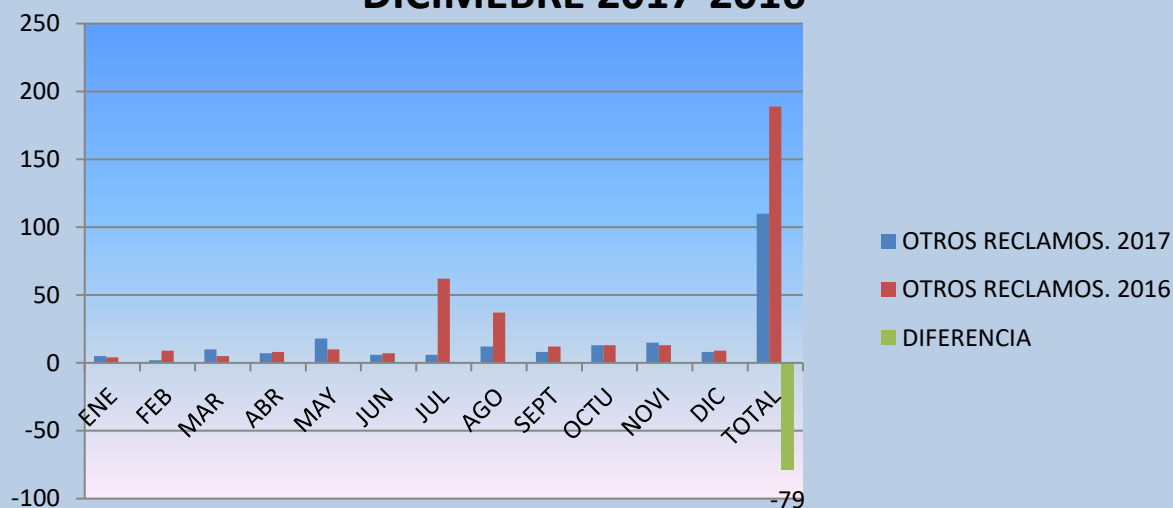


Gráfico 7. Comparativo x Servicio

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

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

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

Tabla 10. Por servicio

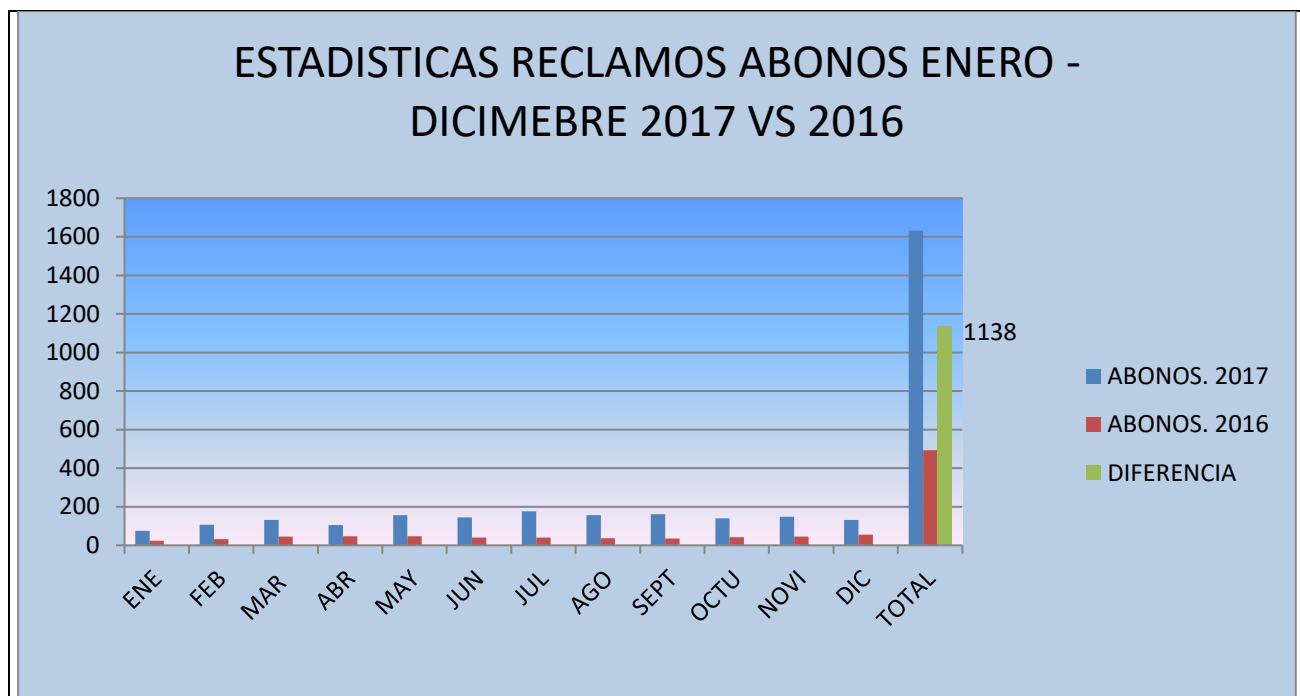


Grafico 8. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto abonos es notoria el aumento en la vigencia 2017, con un fenómeno no usual es el cargue de información del año 2016 lo cual no es claro ni precisos el cálculo en el concepto evaluado, ha aumentado las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 8 y la tabla 10. Podemos especificar qué aumento en un (331%). En cuanto al comportamiento de este ítem en bueno precisar que no es sano para la cartera dejar que aumente los abonos.

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

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

Tabla 11. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!

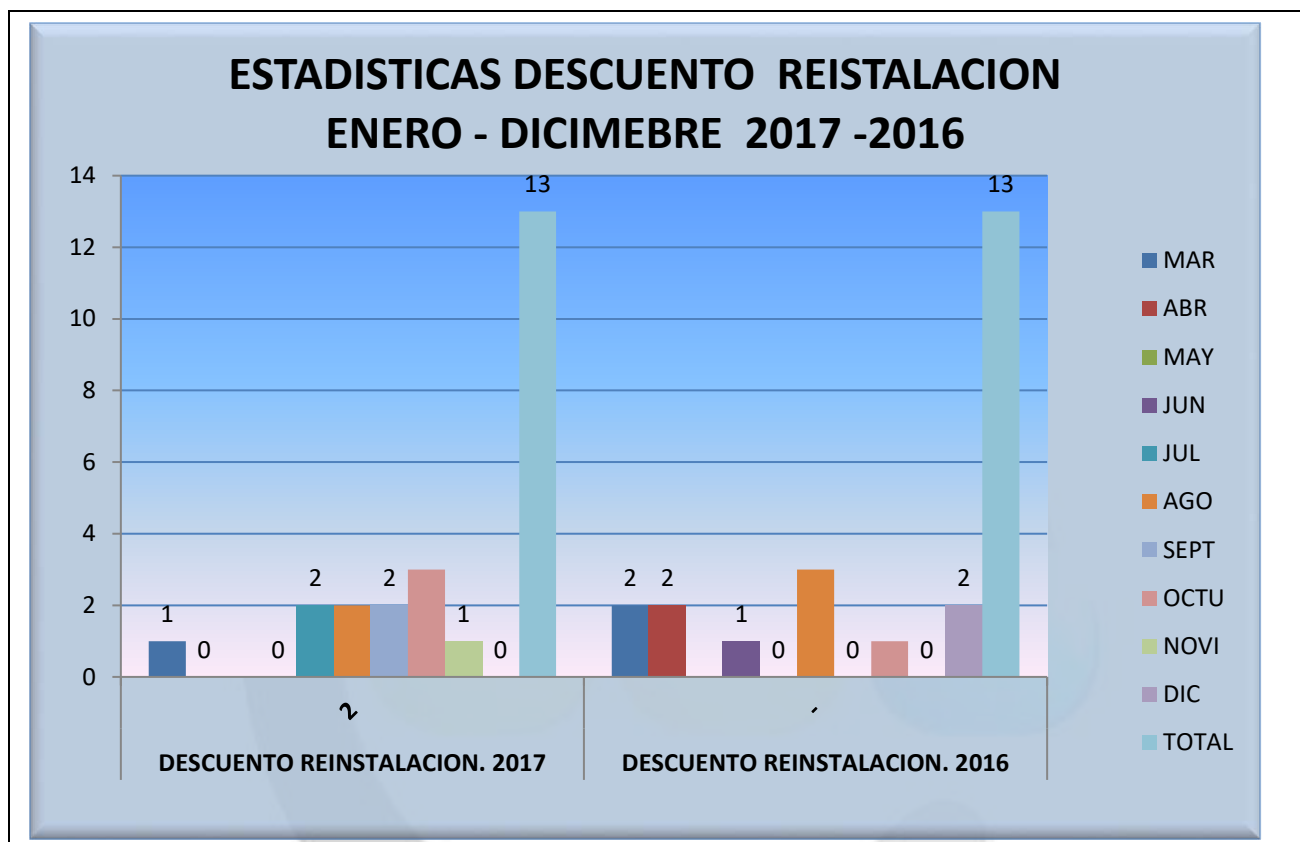


Grafico 9. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos y reinstalación es igual al periodo de comparación de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 9 y la tabla 11. Podemos especificar que es igual en un (%) pero no se presentó una disminución en este ítem.

- Comparativo de reclamos descuentos de interés Enero-Diciembre 2017 vs 2016

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

Tabla 12. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!



ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS INTERES ENERO - DICIEMBRE 2017 VS 2016

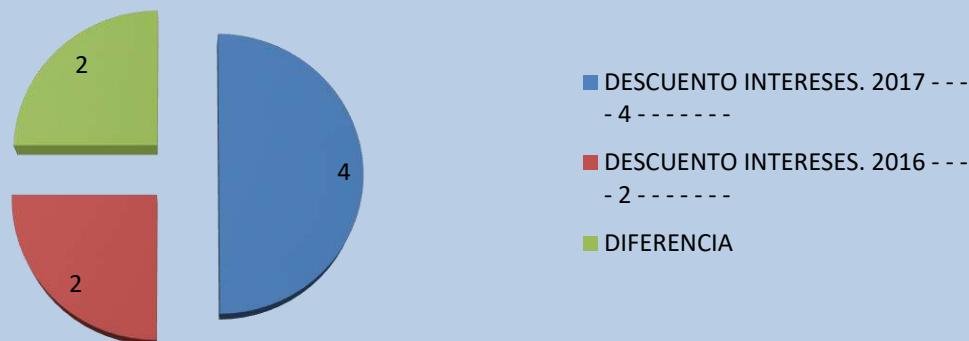


Grafico 10. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos de interés es notorio que en este componente evaluado no es concurrente las reclamaciones de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 10 y la tabla 12. Podemos especificar qué aumento en un (30%) pero este ítem evaluado no afecta el normal funcionamiento de la entidad.

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

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

Tabla 13. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!

ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ASEO ENERO - DICIEMBRE 2017 VS 2016

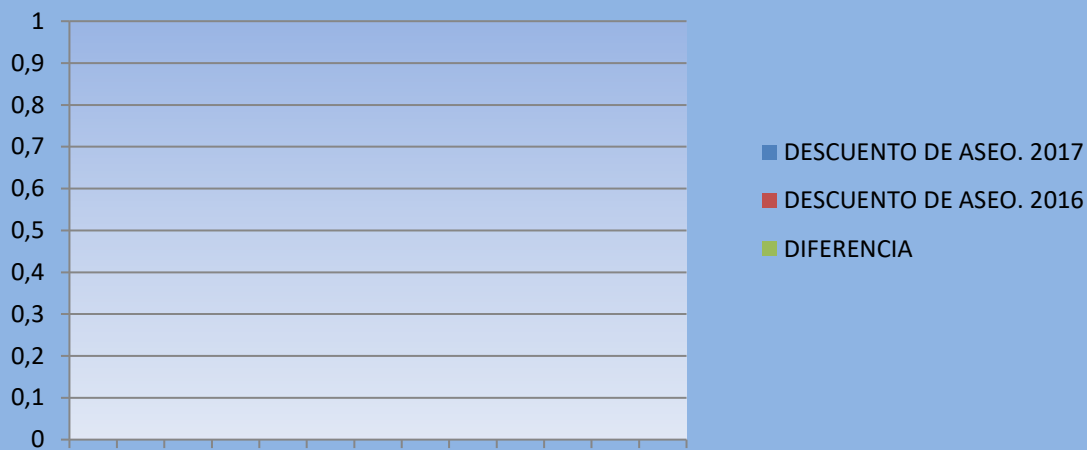


Gráfico 11. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos de aseo no se presenta ninguna reclamación en el periodo evaluado de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 11 y la tabla 13. Podemos especificar que no se presentó ninguna reclamación.

- **Comparativo de reclamos alcantarillado Enero-Diciembre 2017 vs 2016**

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

Tabla 14. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!

ESTADISTICAS RECLAMOS DESCUENTOS ALCANTARIILLADO ENERO - DICIEMBRE 2017 VS 2016

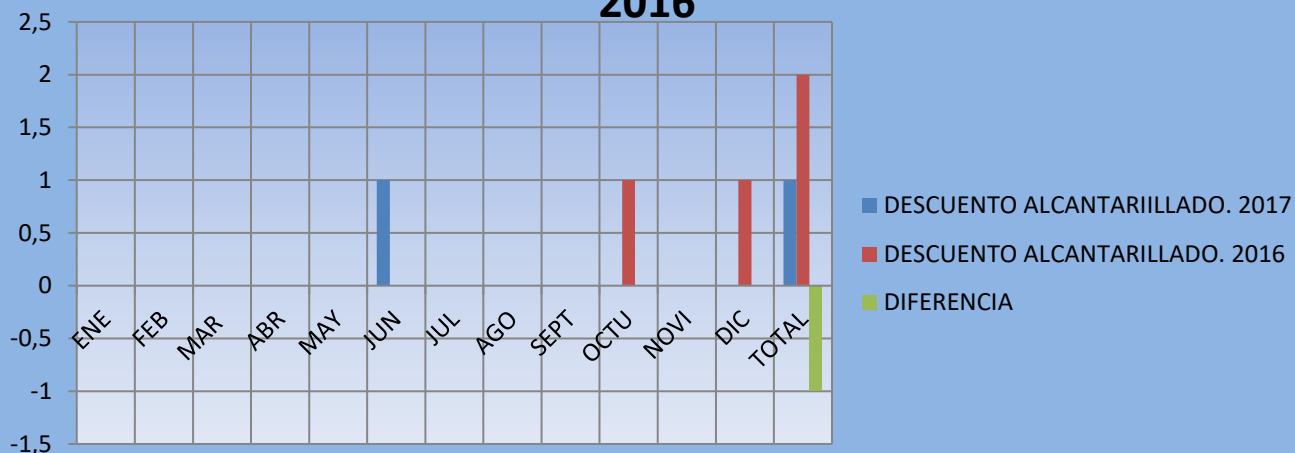


Grafico 12. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto descuentos de alcantarillado es notoria la disminución de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 12 y la tabla 14. Podemos especificar que disminuyó en un (0%).

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

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

Tabla 15. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!



Grafico 13. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto revisión no accedieron es notable el aumento en las reclamaciones en el periodo evaluado de la dependencia de (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 13 y la tabla 15. Podemos especificar qué aumento en un (227%). Se verifico las reclamaciones que no se pueden contestar favorable a usuario en su mayoría por conceptos legales y verificación de tarifas.

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

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

Tabla 16. Por servicio

ESTADISTICA RECLAMOS UNIDAD OPERATIVA 2017-2016

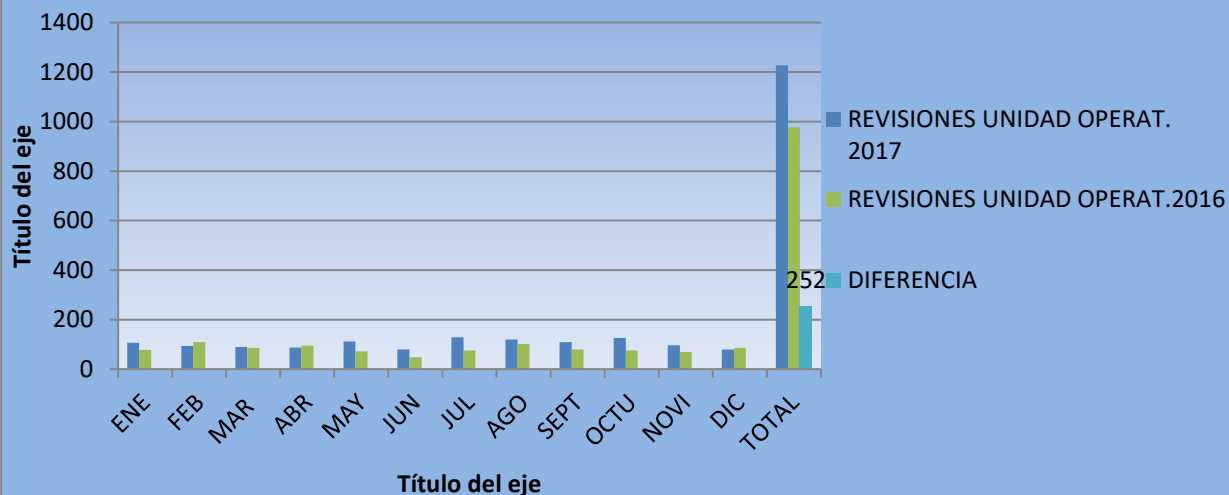


Grafico 14. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento en el concepto revisión unidad operativa es notorio el aumento en la vigencia 2017, el periodo evaluado nos muestra el aumento en las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 14 y la tabla 16. Podemos especificar qué aumento en un (41%). Este ítem evaluado es en su mayoría reparaciones al sistema.

- Comparativo de reclamos de PQR Enero-Diciembre 2017 vs 2016

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

Tabla 17. Por servicio

¡Generamos calidad de vida!

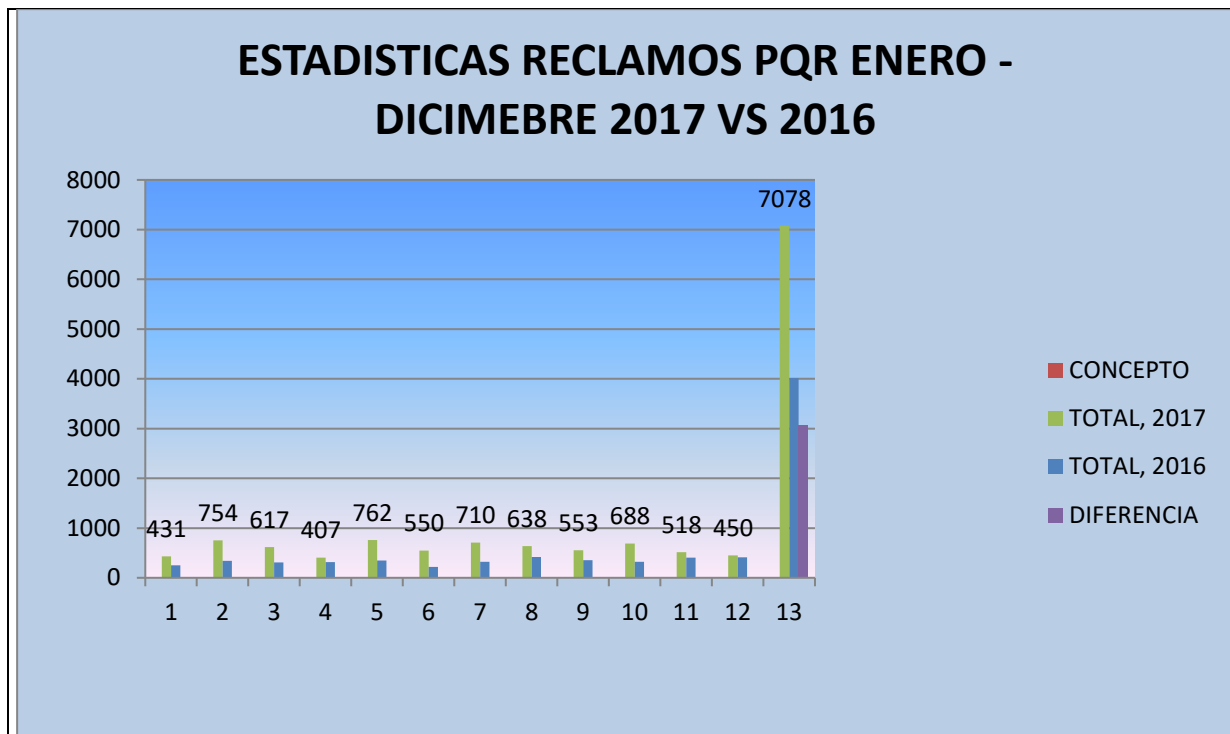


Grafico 15. Comparativo x Servicio

En cuanto al periodo evaluado es notoria el aumento de las (PQR), el comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 15 y la tabla 17. Podemos especificar qué aumento en un (43%). se presume que la incidencia que afecta el aumento de peticiónes quejas y reclamos según la consulta realizada a la dependencia, es por el cambio de tarifas realizado en la vigencia 2017.

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

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

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

En el mismo orden, me permito incluir algunas recomendaciones o sugerencias al respecto.

- Se recomienda contestar los Derechos de petición dentro los términos consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, se aclarar que el retardo injustificado de los derechos de petición es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta para los servidores Públicos o en el caso especial de EMPITALITO ESP los trabajadores oficiales o quien realice las funciones de los cargos.

¡Generamos calidad de vida!



- En la implementación del sistema de gestión documental la entidad realizó un avance considerable para la organización y seguimiento de los derechos de Petición y correspondencia interna y externa, se recomienda el llenado de datos completos en los componentes de radicación documental y que todo el personal de la entidad haga uso adecuado de esta nueva herramienta.
- Se debe especificar el proceso de redireccionamiento de documentos el cual sea eficaz y garantice que los documentos se direccionen a las dependencias que corresponden para su normal desarrollo.

5. INFORME SOBRE LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE AUSTERIDAD EN EL GASTO

En desarrollo de las políticas de austeridad EMPITALITO ESP., adopto las medidas contempladas en los Decretos 1737 de 1998 y el Decreto 0984 del 14 de mayo de 2012 referentes a la austeridad en el gasto público. Mediante estos actos administrativos se han establecido y ampliado las políticas de austeridad en el gasto público, las cuales son acordes con las directrices que sobre la materia han impartido las instancias de nivel nacional.

1. GASTOS EN SERVICIOS PUBLICOS.

A continuación se detallan los gastos en servicios públicos discriminados por servicio y por mes durante la vigencia 4 periodo trimestral 2017:

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

Tabla 1. Por servicio y mes

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

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

Tabla 2. Por mes

¡Generamos calidad de vida!



El consumo de los servicios públicos durante el cuarto trimestre del 2017 y observando la tabla anterior podemos decir que se ha presentado un aumento del 17% en el consumo del periodo evaluado, de acuerdo a los cambios que se tienen proyectados para la siguiente vigencia en los costos de los servicios públicos se recomienda la austeridad del gasto y el auto control en los equipos de comunicaciones de la entidad.

A continuación podemos observar el comportamiento presentado duran el cuarto trimestre del 2017:

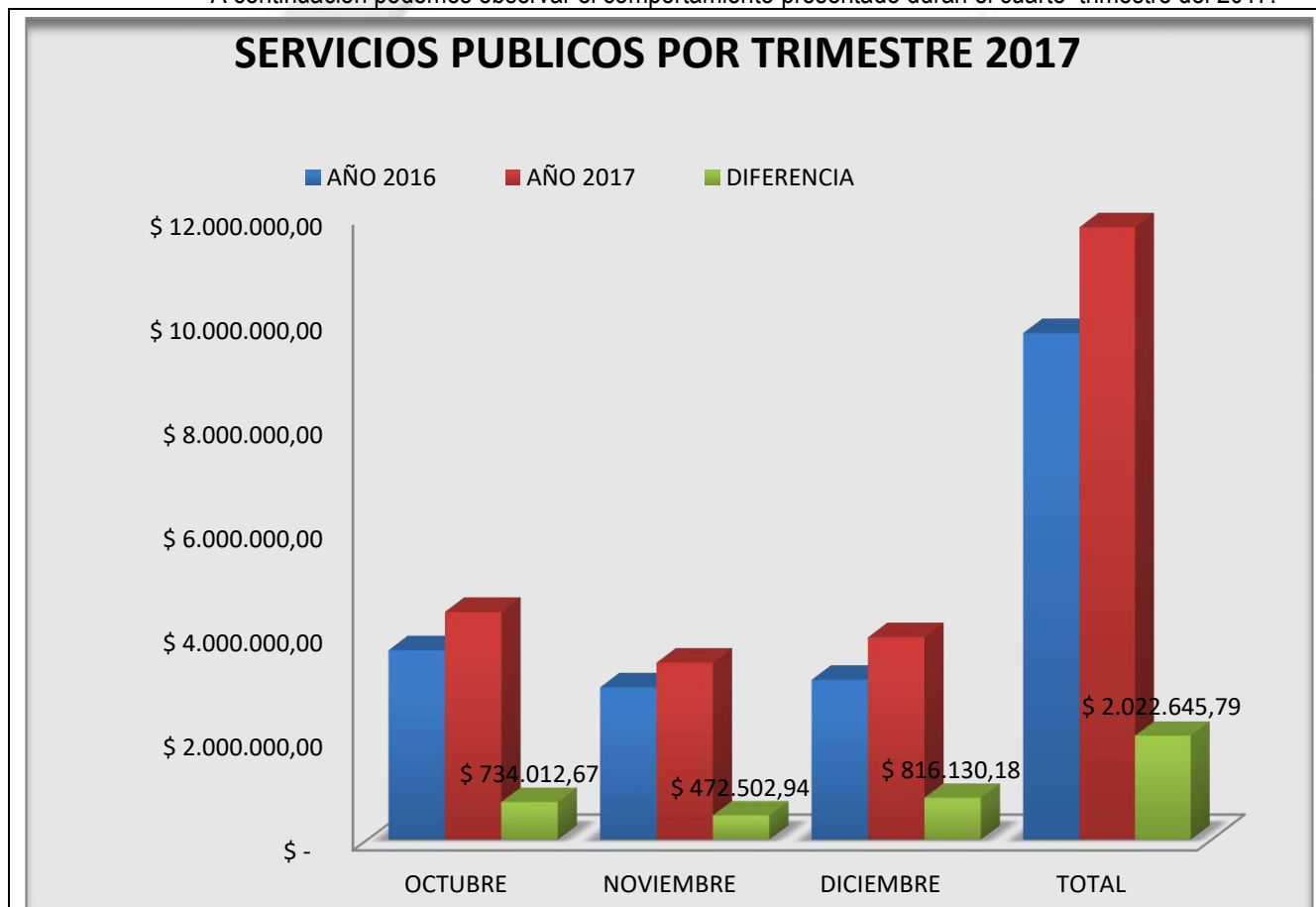


Grafico 1. Comparativo mensual

Actualmente, detallando la información por servicio podemos detectar que los gastos de servicios público nos muestra un incremento con el comparativo de la vigencia 2017 esto se debe a altos consumos en los servicios públicos de energía y acueducto alcantarillado y aseo, con un incremento promedio de 17% se recomienda ajustar los planes de internet y telefonía que sean más eficientes y a mejor costo, Esto nos muestra que se disminuye en unos rubros y se aumenta en otros en el mes de Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

¡Generamos calidad de vida!



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

Tabla 3. Por servicio

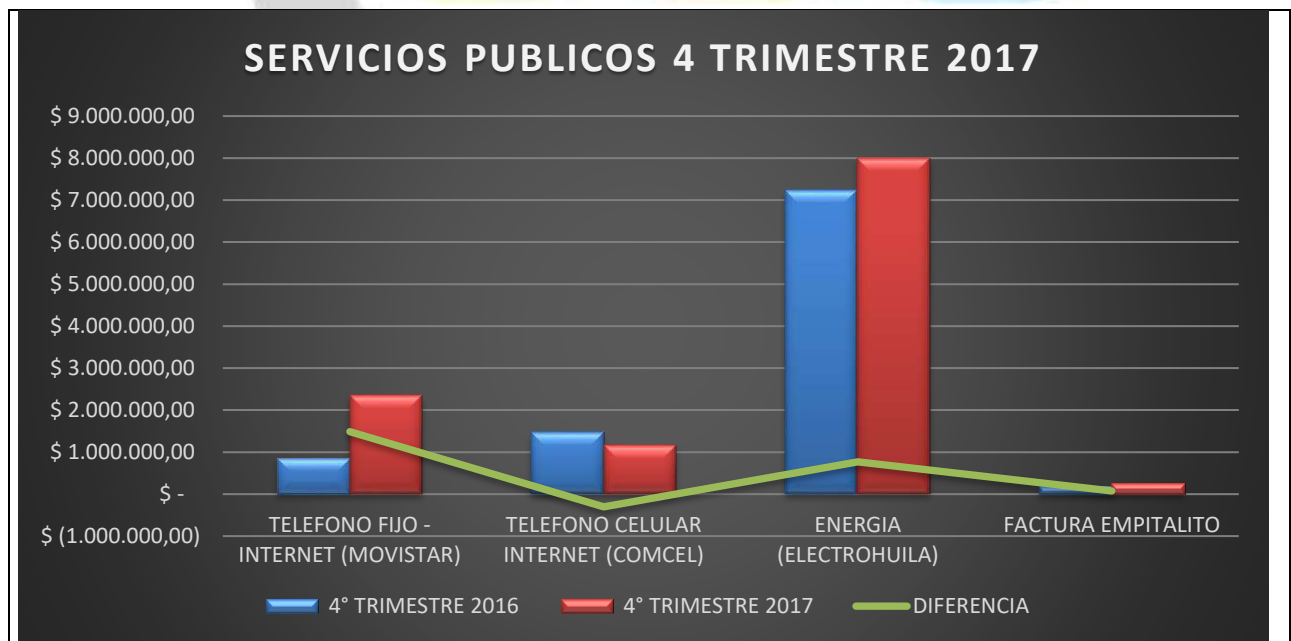


Grafico 2. Comparativo x Servicio

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 2 y la tabla 3. Podemos especificar que se aumentó el consumo en el hiten de Energía (9.61%), facturas EMPITALITO E.S.P. (28.05%) y telefonía fija (movistar) nos muestra un aumento considerable (63.26%) con respecto al tiempo de comparativo porque en la entidad se realizó unos ajustes a los planes y un disminuyo considerable en la factura del servicio de (Comcel) (26%) con respecto al trimestre de la vigencia anterior este equivalente al 17.20% de aumento en la diferencia. Es muy considerable tomando las mejorar y recomendaciones que no se tiene en cuenta por parte de la entidad para minimizar los consumos de

¡Generamos calidad de vida!



servicios públicos, se recomienda aplicación de medidas de ahorro para regular los consumos.

La empresa en general ha sido consecuente, acatando las recomendaciones dadas por esta oficina de control en cuanto a las actividades que tenemos que realizar para ahorrar. Es importante seguir recomendando que las dependencias realicen un manejo adecuado de los servicios Públicos lo cual se mide de acuerdo al manejo que de esto se realiza dentro un periodo determinado, esto con el fin de seguir obteniendo disminuciones considerables en servicios públicos, se deben seguir tomando medidas de ahorro efectivo y auto control a la hora de la racionalización del consumo de los servicios.

A continuación podemos observar el comportamiento presentado durante las vigencias trimestrales del año 2017:

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

Tabla 4. Comparativo x Servicio

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



Grafico 3. Comparativo por trimestre

En cuanto al comportamiento en los gastos del servicio públicos como lo demuestra la Gráfica 3 y la tabla 4. Podemos especificar que se presenta una constante con una fluctuación 17% en los gastos del año en comparación al año anterior se aumentó considerablemente.

¡Generamos calidad de vida!



2. COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES.

Dentro de La Empresa existen 8 Vehículos discriminados así: 6 vehículos Recolectores para el servicio de Aseo, 1 Camioneta 4 puertas para actividades varias unidad operativa, 1 camión tipo turbo y 1 camioneta doble cabina para la Unidad Operativa; en cuanto a los gastos relacionados con el mantenimiento, suministro de repuestos y combustible se ha suscrito contratos para el suministro de combustible y lubricantes, al igual que de los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos, todo se encuentra dentro de actividades coordinadas que optimicen su gasto y uso. Para el traslado en misiones oficiales de los servidores públicos se tiene asignado viáticos de conformidad con las escalas y remuneraciones legales vigentes y el cumplimiento del objeto misional de la entidad.

- Comparativo de gastos en combustibles y lubricantes Cuarto trimestre 2017 vs Cuarto trimestre 2016**

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

Tabla 5. Por mes

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



¡Generamos calidad de vida!



Grafico 4. Comparativo Mensual

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

De acuerdo a lo anterior podemos observar un aumento excesivo de consumo de combustible en el comparativo de la vigencia trimestral en un 34% en comparación a la vigencia 2016 mostrando que los gastos de combustibles se cancelaron en el último mes del trimestre específicamente el mes de Diciembre se efectuaron gastos por concepto a que se hicieron los cambios de aceite de los vehículos de transporte de aseo, que se tiene previsto cada 3.000 km y 5.000 km; los gasto de funcionamiento nos reflejan aumento en el periodo evaluado pero esta dependencia recomienda en manejo austero en combustibles y lubricantes.

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

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

Tabla 6. Por trimestre

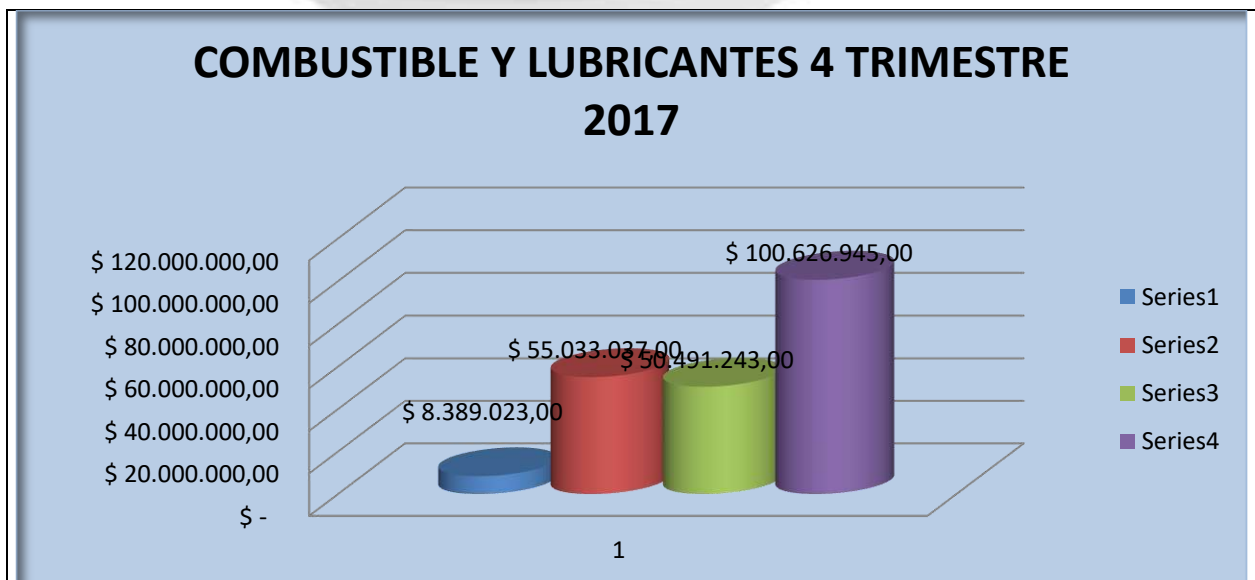


Grafico 5. Comparativo por trimestre

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

¡Generamos calidad de vida!



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

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

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

Tabla 7. Por mes

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



Grafico 6. Comparativo Mensual

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

A continuación se realiza un resumen de lo mencionado anteriormente en relación a los gastos por los rubros de mantenimiento y reparaciones del primer, segundo, tercer y cuarto trimestre:

¡Generamos calidad de vida!



	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
MANTENIMIENTO Y REPARACION 2017	\$ -	\$4.466.200,00	\$12.172.000,00	\$34.014.000,00
	\$6.763.800,00	\$18.180.000,00	\$ 24.917.167,00	\$ 1.691.158,00
	\$60.180.000,00	\$15.269.451,00	\$ 967.567,92	\$14.571.000,00
TOTAL	\$66.943.800,00	\$37.915.651,00	\$38.056.734,92	\$50.276.158,00
GRAN TOTAL	\$193.192.344			

Tabla 8. Comparativo por Trimestre



Grafico 7. Comparativo trimestral

En cuanto al comportamiento del gasto de mantenimiento y reparación como lo demuestra la Gráfica 7 y la tabla 8. Podemos especificar que la reparación correctiva a los vehículos a inicio de año fue satisfactoria, porque en los dos siguientes trimestres se muestra que bajo considerablemente los gastos por estos conceptos, y el último trimestre nuevamente incrementa el gasto, hay que tener la claridad que los carros recolectores tienen bastante tiempo al servicio de aseo y las cajas compactadoras tienen mucho desgaste en el manejo de lixiviados orgánicos, se está realizando un revestimiento con fibra de vidrio lo cual nos da un poco más de utilidad en los equipos anteriormente mencionados.

A continuación se realiza un resumen de lo mencionado anteriormente en relación a los gastos por los rubros de combustible, lubricantes, mantenimiento y reparaciones del cuarto trimestre del año 2017:

¡Generamos calidad de vida!



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

Tabla 9. Por Concepto



Grafico 8. Comparativo x Concepto

Para concluir podemos observar que tenemos un aumento de los porcentajes de los gastos de mantenimiento y reparaciones combustible, lubricantes, de 23% en el rubro de combustibles con respecto a la vigencia 2016 comparativa del cuarto trimestre de 2017.

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

• Impresos y Publicaciones

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

Tabla 10. Por mes

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

¡generamos calidad de vida!





Grafico 9. Comparativo Mensual

En lo relacionado con el suministro de los impresos y publicaciones de la empresa, se tiene previamente suscrito un contrato, al cual se le hacen pagos parciales de acuerdo al seguimiento y control que realiza el interventor. De acuerdo a lo anterior podemos observar una disminución considerable en comparación con el cuarto trimestre de la vigencia 2017, el cual asciende \$ 11.467.000.00 equivalentes al 156% de los totales comparados.

A continuación se realiza un resumen trimestral de lo mencionado anteriormente en relación a los gastos por los rubros de Impresos y publicaciones por trimestre de la vigencia 2017:

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

Tabla 11. Comparativo por trimestre

¡Generamos calidad de vida!



Grafico 10. Comparativo Mensual

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 10 y la tabla 11. Podemos especificar que se muestra una constante de gasto en este rubro entre los trimestres de la vigencia 2017 teniendo unas diferencias considerable entre los trimestres, Nuevamente recalca esta dependencia en disminuir considerablemente los gastos utilizando papel reciclado, la doble cara para impresión y el buen uso de los correos electrónicos Institucionales y la utilización del sistema de gestión de correspondencia.

- **Publicidad y Propaganda**

Estos ítems es por el cual se realizan todos los gastos de propaganda y campañas educativas en cumplimiento a los programas como Pitalito te quiero Limpia, Agua Vida, programa integral en residuos sólidos rurales. Entre otros que se desarrollan, Rendición de cuentas, Informes de normal desarrollo del sistema.

PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS			REDUCCION O INCREMENTO	
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	DIFERENCIA	%
OCTUBRE	\$ 3.820.000,00	\$ 12.426.500,00	\$ 8.606.500,00	69%
NOVIEMBRE	\$5.420.000,00	\$ 6.716.500,00	\$ 1.296.500,00	19%
DICIEMBRE	\$27.711.667,00	\$ 21.943.000,00	\$(5.768.667,00)	-26%
TOTAL GENERAL	\$36.951.667,00	\$ 41.086.000,00	\$ 4.134.333,00	10%

Tabla 12. Comparativo por mes

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

¡Generamos calidad de vida!





Grafico 11. Comparativo Mensual

En este mismo orden encontramos los gastos de publicidad y propaganda el aumento considerablemente en \$4,134,333.00 pesos, siendo este un aumento porcentual del 10% con respecto al cuarto trimestre del año 2017, esto se debe primordialmente a la implementación de campañas educativas, publicidad de acuerdo al normal funcionamiento del sistema y el nuevo esquema tarifario implementado.

A continuación se realiza un resumen de lo mencionado anteriormente por trimestre del año 2017:

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

Tabla 13. Comparativo por trimestre



Grafico 12. Comparativo x Concepto

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 12 y la tabla 13. Podemos especificar que se presenta una constante en los gastos de la vigencia, ya que la mayoría de gasto se realizó a partir del segundo semestre, es claro el aumento porcentual en el comparativo trimestral. Se recomienda la planeación de gasto de acuerdo a las campañas estructuradas para para vigencia. En cumplimiento de los programas institucionales que realiza la entidad.

A continuación se realiza un resumen de lo mencionado anteriormente impresos, publicaciones, publicidad propaganda y campañas educativas:

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

Tabla 14. Comparativo Por Concepto

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

¡Generamos calidad de vida!

IMPRESOS Y PUBLICIDAD Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS 4 TRIMESTRE 2017

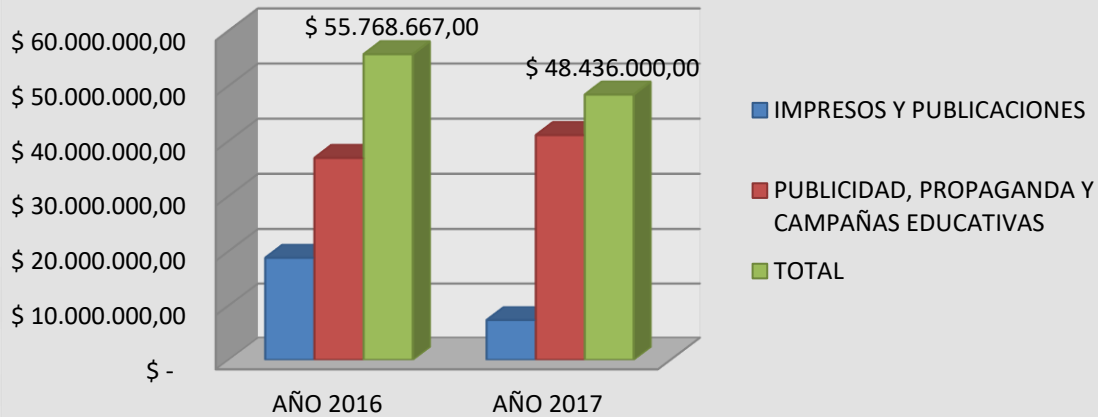


Grafico 13. Comparativo x Concepto

Demuestras las anteriores graficas el comportamiento de impresos, publicaciones reflejando una disminución de gastos, por estos conceptos dejando la claridad que los programas institucionales están en su desarrollo normal lo cual nos muestra una baja del 13% en gastos del cuarto trimestres de la vigencia de 2017.

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

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

Tabla 15. Comparativo Por mes

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

¡Generamos calidad de vida!



gastos en el comparativo de viáticos y gastos de viaje de \$13,124,315 de los cuales el 47.% se gastaron en el área administrativa y 53.1% en viáticos y gastos de viaje sindicales, revisando el periodo se evidencia que los gastos administrativos se realizaron en gestión de proyectos y actividades inherentes a la función de la entidad.

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

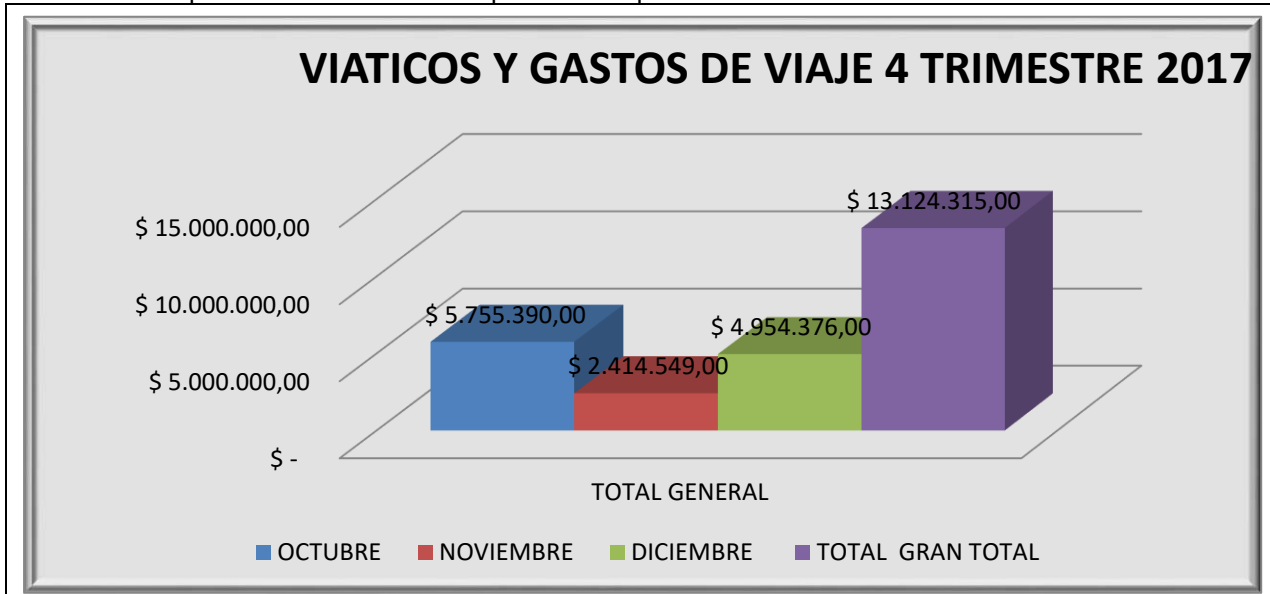


Grafico 14. Comparativo Mensual

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

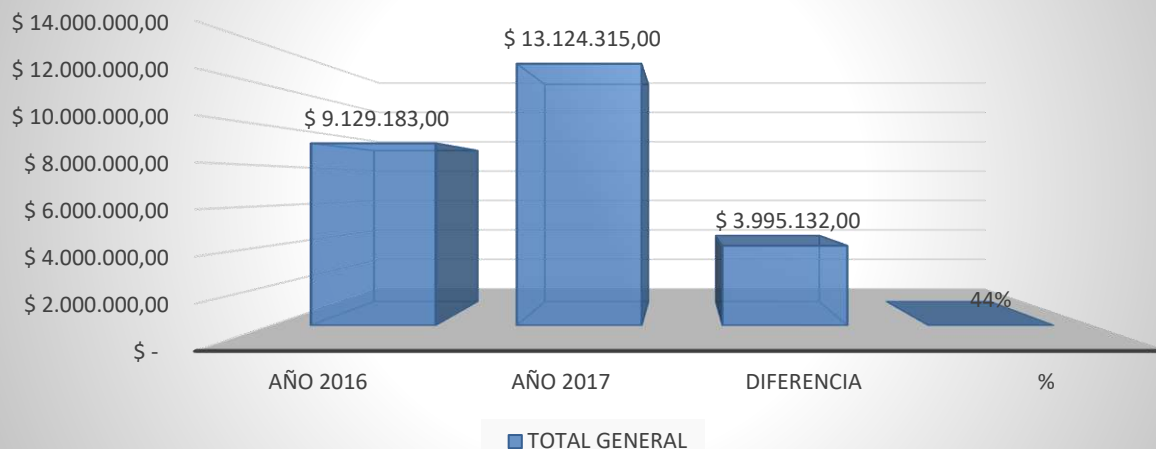
VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE 4 TRIMESTRE 2017	AÑO 2016	AÑO 2017	REDUCCION O INCREMENTO	
			DIFERENCIA	%
OCTUBRE	\$ 467.574,00	\$ 5.755.390,00	\$ 5.287.816,00	100%
NOVIEMBRE	\$ 6.873.363,00	\$ 2.414.549,00	\$ (4.458.814,00)	-65%
DICIEMBRE	\$ 1.788.246,00	\$ 4.954.376,00	\$ 3.166.130,00	177%
TOTAL GENERAL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

Tabla 16. Comparativo Por mes

¡Generamos calidad de vida!



VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE 4 TRIMESTRE 2017



rafico 15. Comparativo por trimestre

Para el cuarto trimestre de 2017 en comparativo a una vigencia igual del año 2016 podemos verificar que en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre se presenta aumento en los gastos de viáticos en \$4.448.834.00 de pesos, en calculo porcentual 95% gastos de viáticos sindicales y Administrativos.

Se considera que en la presente vigencia se ha realizado un consumo mayor de viáticos versus la vigencia de comparación, se recomienda aumentar las medidas de autocontrol y aplicación de austeridad para garantizar el objetivo misional y respectiva gestión de la empresa.

A continuación se realiza un resumen trimestral de lo mencionado anteriormente en relación a los gastos por los rubros de viáticos por trimestre en la vigencia 2017:

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

Tabla 17. Comparativo por trimestre

¡Generamos calidad de vida!





Grafico 16. Comparativo por trimestre

En cuanto al comportamiento del gasto como lo demuestra la Gráfica 15 y la tabla 16. Podemos especificar que está en crecimiento los gastos de viáticos según el comparativo trimestral lo cual se deja la recomendación de aumentar las medidas de autocontrol y aplicación de austeridad para garantizar el objetivo misional y la respectiva gestión administrativa de la Empresa.

5. COMPARATIVO COSTO PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO POR CONTRATACIÓN

- PERSONAL ADMINISTRATIVO

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

Tabla 18. Comparativo Por mes

La anterior tabla presenta una disminución considerable en cuanto a la contratación del personal administrativo, este personal es indispensable debido a la necesidad de cubrir funciones propias, de las áreas administrativas de la empresa, en ese orden podemos observar que para el cuarto trimestre del año 2017 el costo del personal disminuyo \$40.206. 562.50 pesos equivalentes al 34% se tiene la claridad que se cumplió con el objeto misional de la entidad a pesar de disminuir el personal que prestaba esa actividad en comparación a la vigencia de evaluación.

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

¡Generamos calidad de vida!



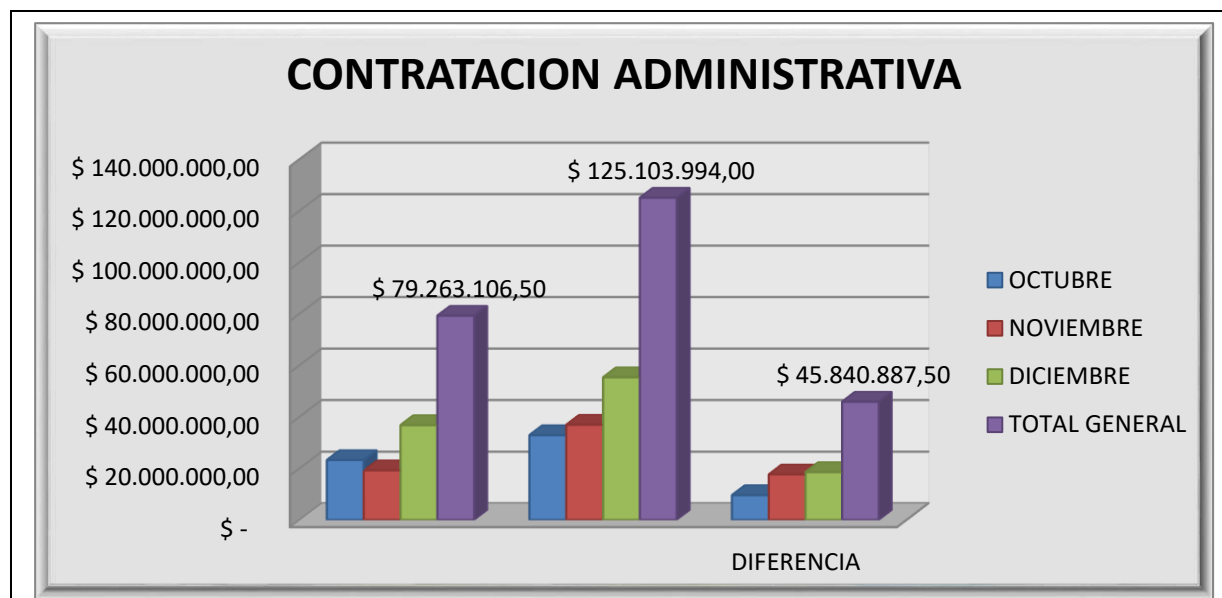


Grafico 17. Comparativo Mensual

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

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

Tabla 19. Comparativo Por trimestre

¡Generamos calidad de vida!

CONTRATACION ADMINISTRATIVA POR TRIMESTRES 2017

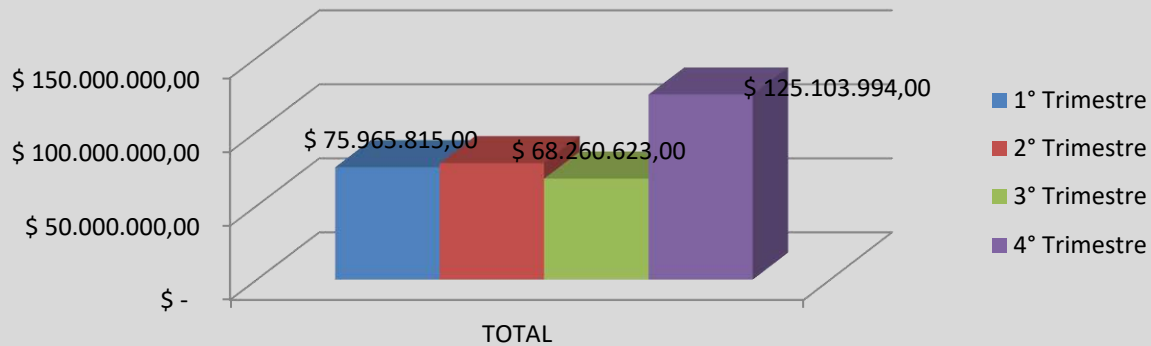


Grafico 18. Comparativo Mensual

En cuanto al comportamiento del servicio como lo demuestra la Gráfica 18 y la tabla 19. Podemos especificar que en el año se presenta una disminución considerable de acuerdo a los proyectos y programas que se ejecutan acordes a la gestión y el cumplimiento del objetivo misional de la entidad,

Es claro que la entidad tiene que estudiar los modelos de eficiencia y eficacia para reorganizar la entidad de acuerdo a la necesidad de prestación del servicio público domiciliario, la creación de nuevas dependencias que desconcentren funciones que están sin acompañamiento de un responsable y cumpliendo con los requerimientos dispuesto por nuestro ordenamiento jurídico.

- PERSONAL OPERATIVO**

En el área operativa se encuentran los procesos de toma de lecturas, barrido y recolección, supernumerarios de aseo, fontaneros, personal de apoyo de la unidad operativa, y el personal de cortes y reconexiones, en general vemos una disminución considerable el monto asciende a \$200.753.937.50 representado un 50% de disminución, la empresa realiza actividades en los programas y proyectos operativos que se ejecutan en ampliación y reparación del sistema; se reconoce la efectividad y compromiso en las áreas evaluadas.

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

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

¡Generamos calidad de vida!

TOTAL GENERAL	\$ 401.021.668,50	\$ 626.674.228,00	\$ 225.652.559,50	36%	
----------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	------------	--

Tabla 20. Comparativo Por mes



Grafico 19. Comparativo Mensual

En cuanto al comportamiento del servicio como lo muestra la Gráfica 19 y la tabla 20. Podemos especificar que en el año se presenta una disminución considerable de acuerdo a los proyectos y programas que se ejecutan acordes a la gestión y el cumplimiento del objetivo misional de la entidad,

Es de reconocimiento a la gestión administrativa que ha realizado modelos de eficiencia y eficacia para reorganizar la entidad de acuerdo a la necesidad de prestación del servicio público domiciliario, en este orden la prestación de servicio se realiza cubriendo la totalidad de la población de una forma más eficiente.

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

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

Tabla 21. Comparativo Por trimestre

¡Generamos calidad de vida!





Grafico 20. Comparativo Trimestral

En general, se debe a que en la empresa, ha suscrito diferentes contratos de prestación de servicio para llevar a cabo diferentes actividades, los contratos se presentan de acuerdo a la necesidad de la entidad entre los cuales se hace referencia a la unidad administrativa entre profesionales, técnicos, asistenciales y cabe destacar que se está manejando la contratación del personal operativo a través de una temporal, en la cual la empresa le está reconociendo todas las prestaciones sociales y laborales que debe tener un trabajador vinculado según la ley, en este sentido la empresa no cuenta con una estructura organizacional que permita disponer de una planta funcional ajustada a los requerimientos de la administración y por tal motivo es preciso realizar la gestión pertinente, se deja la recomendación de seguir trabajando en aplicación de nuevas tecnologías para las reparaciones del sistema y el cumplimiento en el uso de los equipos de protección personal.

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

La oficina de Control Interno recomienda la aplicación de los principios que regulan la función pública, igualmente la autorregulación y el autocontrol a los Funcionarios de la Entidad que garantice la consecución de los objetivos misionales de la entidad, se determinen los lineamientos para medir las metas anuales cumplimiento de dicha normatividad, para que la Entidad se enmarque en los Principios de Austeridad y razonabilidad que se requieren para cumplir con un desempeño eficiente y eficaz que reduzca los Gastos de la entidad.

Con el ánimo de cumplir el objetivo misional y el ajuste a los programas de calidad de la empresa en los servicios que presta la Entidad, ha generado el aumento progresivo en algunos gastos, tales como, mantenimiento y reparación y servicios públicos, como se puede observar los incrementos guardan coherencia con el crecimiento económico del Municipio y la Región.

En el mismo orden, me permito incluir algunas recomendaciones o sugerencias al respecto.

La oficina de Control Interno recomienda tener en cuenta las siguientes medidas de ahorro, racionalizando el consumo de utensilios de oficina, papelería entre otros, eso sí, mencionando que se están cumpliendo con los objetivos de la austeridad del gasto:

- Evitar el uso de papel "nuevo" siempre que sea posible, por ejemplo: revisando documentos en formato digital.
- Optimizar el número de copias necesarias, compartiendo información través de USB o correos electrónicos.

¡Generamos calidad de vida!



- Utilizar medios de comunicación electrónicos aprovechando las posibilidades del servicio de Intranet, correos electrónicos, teléfono, USB.
- Cuando se envíe un oficio, tener presente que aquellos que van con copia (cc), se enviarán por correo electrónico.
- Mantener vigentes archivos electrónicos y dejar de usar archivos en papel, recordar que legalmente el documento que vale es el original, las copias no tienen validez.
- Configurar las computadoras para Imprimir en modo ahorrador de tinta,
- No es recomendable que las dependencias tengan su impresora personal si no que se masifique en puntos estratégicos con el fin de tener mejor control a la hora de sostenimiento de las mismas.
- No imprimir en hojas nuevas documentos que son: para conocimiento, notas informativas, presentaciones para revisión, etc., hacerlo en calidad de borrador o presentarlos en USB, para evitar el desperdicio de tinta y facilitar su reutilización.
- Utilizar los correos electrónicos y documentos escaneados para agilizar el flujo de información.
- En las diferentes campañas educativas hacer el ahorro de papel.
- De igual forma utilizar los medios de comunicación solo cuando sea necesario si abusar del presupuesto general.
- Se implementen políticas de austeridad al gasto de viáticos - gastos de viaje ya que en la vigencia en los cuatro trimestres los viáticos ha mostrado un aumento significativo.
- Adoptar mediante acto administrativo unas Políticas claras de austeridad en el gasto público a fin de contribuir con el proceso de racionalización y disminución de los gastos de funcionamiento para optimizar los recursos con destino a inversión social.
- El cuidado y uso de los baños cuando se evidencien fugas y reportando inmediatamente a la Dependencia Administrativa para la reparación.
- Establecer parámetros que permitan a la Empresa paulatinamente ir reduciendo el gasto en aquellos rubros en los que se superen los % de afectación y con ello dar continuidad al cumplimiento de las medidas establecidas por la Administración y el Gobierno Nacional en materia de austeridad en el gasto público.

6. INFORME AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL

La empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO ESP durante las vigencias al 2013- 2016 ha suscrito cinco (5) Planes de Mejoramiento con la Contraloría Departamental del Huila, con el fin de tomar las acciones correctivas y de mejora pertinentes ante los hallazgos presentados en las vigencias evaluadas.

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

(Original Firmado)
OSCAR FERANDO BARRERA
Jefe Oficina Control Interno

¡Generamos calidad de vida!