

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

DIRIGIDO A : Comité Coordinación de Control Interno

FECHA DE PRESENTACIÓN : 12 noviembre de 2019.

REALIZADA POR : OSWALDO BERNAL ARIÑO.
Jefe Control Interno de Gestión

PERIODO ANALIZADO : 12 de julio del 2019 a 11 noviembre de 2019.

Dando cumplimiento a lo dispuesto por el Literal 4 del Artículo 9º de la Ley 1474 de 2011 y normas complementarias a continuación se presenta el tercer informe pormenorizado del estado del sistema de control interno de EMDUPAR S.A. E.S.P.

DIMENSION MIPG

Control Interno de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A. E.SP, en cumplimiento al desarrollo de los roles funcionales que trata el Artículo 17 del decreto 648 de 2017, modificadorio del Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015 y teniendo en cuenta lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción de la Ley 1474 del 2011, donde se establece que el Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces debe publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de la misma, y además estipula que estos informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten; para la vigencia en curso EMDUPAR S.A, E.S.P, a través de la oficina de Control Interno de Gestión, presenta el tercer Informe Pormenorizado con corte a 12 de noviembre de 2019, donde se destaca las actividades desarrolladas en el periodo de julio hasta noviembre de 2019, evaluados según el Estatuto Anticorrupción,"

Y en relación al Artículo 1 del Decreto 943 del 21 mayo del 2014 Adoptase la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5º de la Ley 87 de 1993.

El artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este Sistema único se debe articular con el Sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 2 de 26

de Planeación y Gestión -MIPG surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación.

Por consiguiente, el MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

En este tercer informe pormenorizado se destaca la Gestión de EMDUPAR S.A E.S. P, y los avances obtenidos de acuerdo al cronograma y a los compromisos de cada líder de proceso respecto a los planes de mejoramientos internos y al cumplimiento de los requerimientos de la Contraloría Municipal de Valledupar.

1ª. Dimensión: Talento Humano.	
1. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	2. Política de Integridad

El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos

1. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano, La Gestión Estratégica del Talento Humano –GETH exige la alineación de las prácticas de talento humano con los objetivos y con el propósito fundamental de la entidad. Para lograr una GETH, se hace necesario vincular desde la planeación al talento humano, de manera que las áreas de personal o quienes hagan sus veces puedan ejercer un rol estratégico en el desempeño de la organización, por lo cual requieren del apoyo y compromiso de la alta dirección.

1. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano

AVANCES.

Teniendo en cuenta la implementación de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano de acuerdo al Modelo de Integración de Planeación y Gestión – MIPG, se describen los avances obtenidos durante la ejecución del nuevo sistema:

- Se ajustó el Plan Institucional de Capacitación, de igual manera se elaboraron los proyectos de aprendizaje en equipo.

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 3 de 26

- En reuniones realizadas con la Jefe de Gestión de Talento Humano, se verifico la guía de la ESAP para la formulación del Plan institucional de capacitación para la vigencia 2019.
- Se desarrollaron las capacitaciones de acuerdo a los resultados arrojados por la medición del FURAG, y a las observaciones del componente de Talento humano, cumpliendo con el cronograma de capacitaciones que incluye Nombre del proyecto de aprendizaje, temáticas, objetivos de la capacitación, criterios de evaluación, fecha de evaluación, resultado de la evaluación, responsable y/o facilitador.
- De acuerdo al cronograma de capacitaciones se implementó el formato de proyectos de aprendizaje en equipo que contiene: Parte I: Conformación del Equipo Saberes (Conocimiento), Problema de aprendizaje, necesidad de aprendizaje, Saber Hacer (Habilidades) Ser(Actitudes) Parte II: Definición del Problema de Aprendizaje, Parte III Plan de Aprendizaje.
- Se ajustó el plan de bienestar e incentivos: con el acompañamiento de la sección de bienestar y se revisó las actividades programadas en el programa de bienestar. Los incentivos son asignados a través de la convención colectiva.
- Se Consolidó el plan estratégico de talento humano de acuerdo a los lineamientos del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

2. Política de Integridad

El Código de Integridad, elaborado por la Función Pública constituye una herramienta para ser implementada por las entidades públicas de la Rama Ejecutiva colombiana.

EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con el Código de integridad, adoptado mediante resolución 0128 del 6 de marzo de 2018.

2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación	
2.1. Política de Planeación institucional	2.2. Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

En esta sección se aborda la segunda dimensión de MIPG - Direccionamiento Estratégico y Planeación cuyo propósito es permitirle a una entidad pública, un

sector administrativo, una gobernación o una alcaldía definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad.

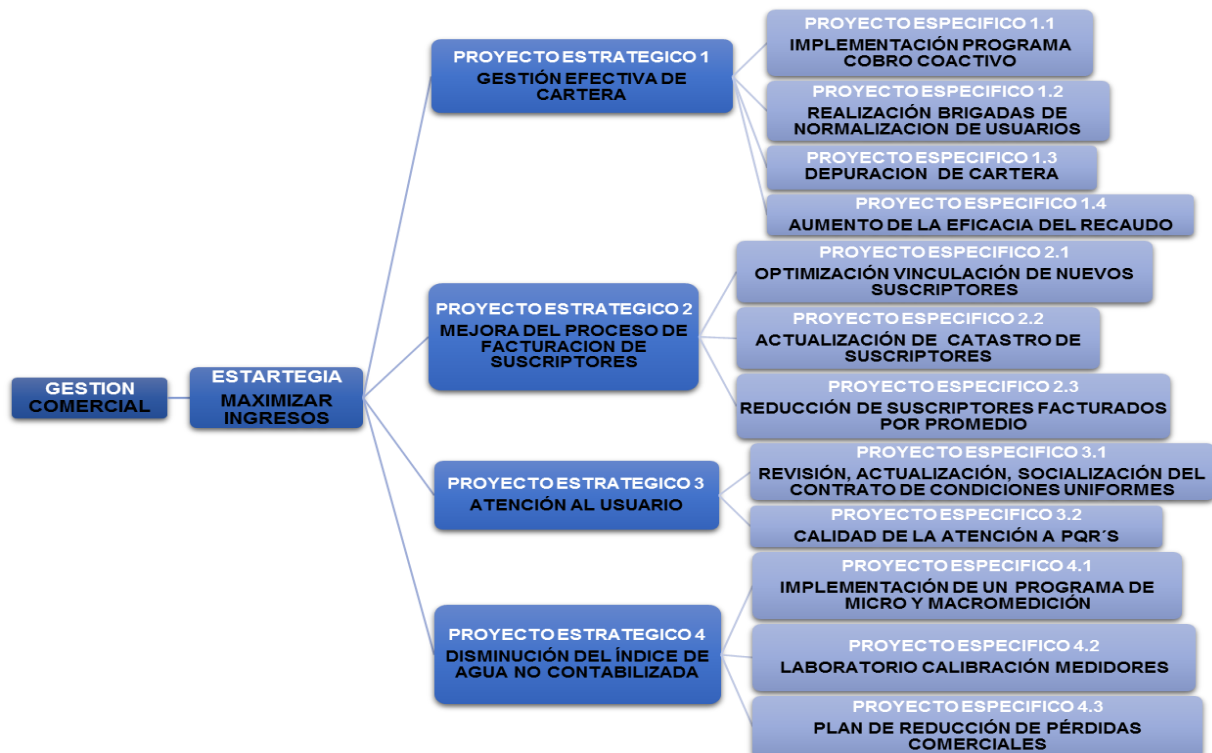
2.1. Política de Planeación institucional: todo ejercicio de Direccionamiento Estratégico y Planeación, es importante que se promueva la reflexión sobre la razón de ser de la entidad, el objeto para el cual fue creada, los derechos que garantiza y los problemas y necesidades sociales que está llamada a resolver.

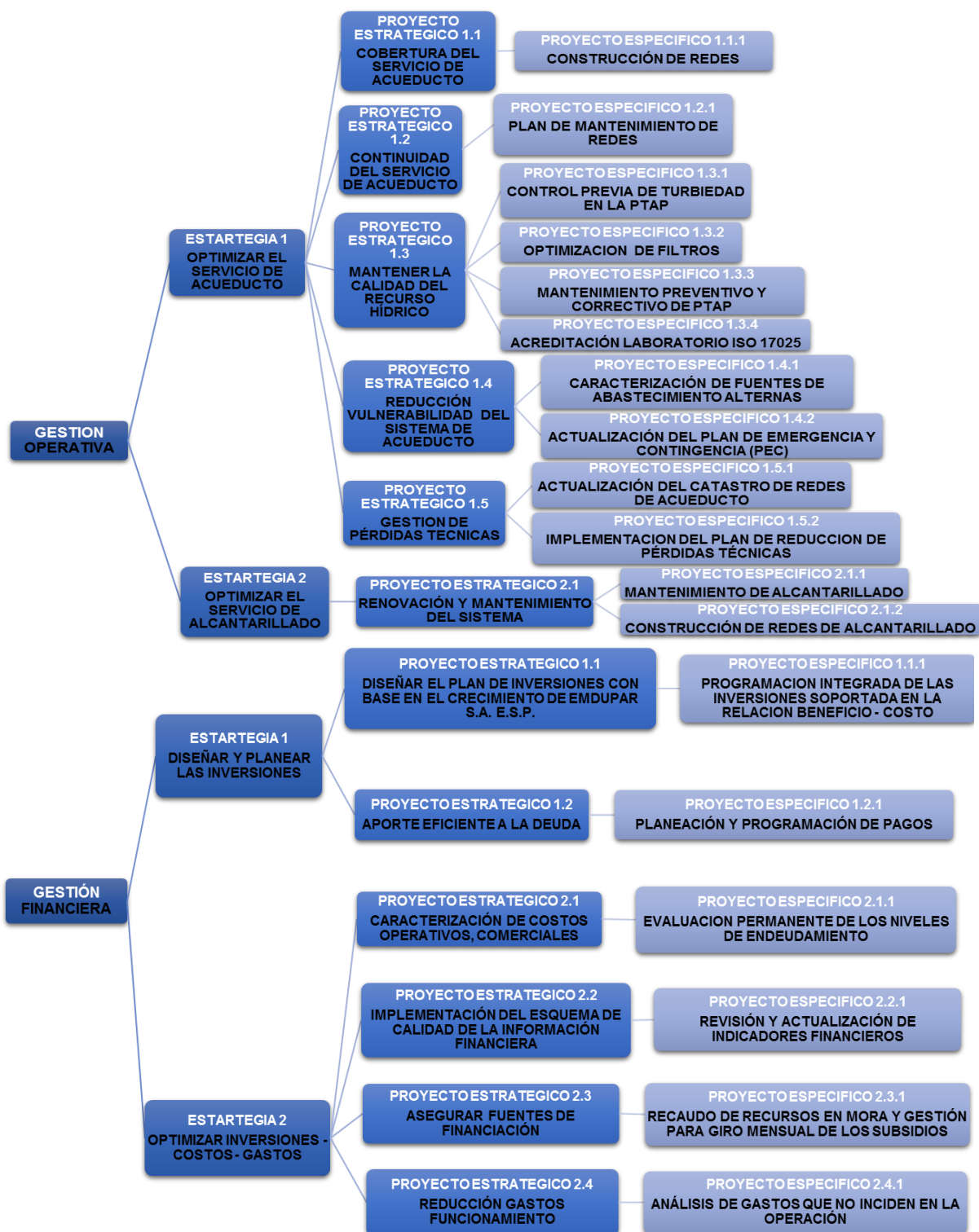
En el marco de MIPG, la planeación se constituye entonces en el mecanismo de articulación, a través de sus tres modalidades: Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Institucional.

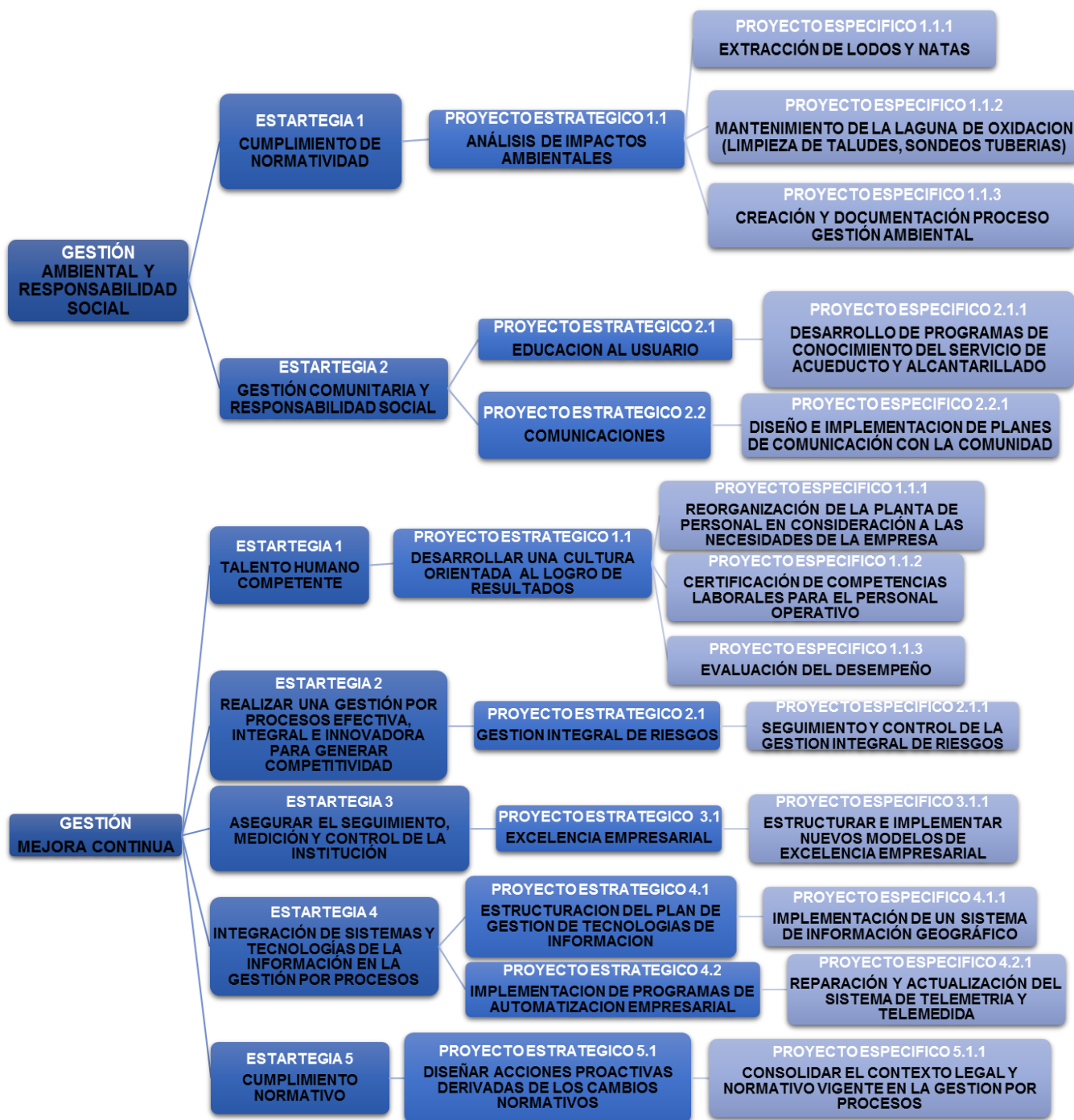
Plan estratégico:

De acuerdo a los procesos de Gestión implementados en EMDUPAR S.A. E.S.P, se tienen definidos los ejes estratégicos, con sus respectivos proyectos y planes de acción encaminados a cumplir con sus objetivos específicos y lograr la integración de cada uno para el logro del objetivo institucional.

A continuación, se presenta la estructuración de los procesos de gestión con sus estrategias, proyectos y planes de acción:







	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 7 de 26

Grupos de valor – Partes interesadas

PARTES INTERESADAS DE EMDUPAR S.A. ESP

Emdupar S.A. E.S.P, reconoce como partes interesadas o grupos de interés a las personas o grupos de personas que generan impactos en la organización o se ven afectadas por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que brinda como empresa prestadora del servicio público de acueducto y alcantarillado.

La relación entre Emdupar S.A. E.S.P, y sus grupos de interés proporciona una plataforma de aprendizaje, innovación y de mejora en los resultados económicos, sociales y ambientales para el logro del propósito empresarial y el cumplimiento en la sostenibilidad. Por tal razón Emdupar S.A. ESP asume el reto de generar valor compartido y fortalecer la confianza con sus grupos de interés.



Indicadores de Procesos.

A través de acta de fecha 09 de abril de 2018, se evidencia la actualización de los indicadores de gestión de acuerdo al Plan estratégico establecido para el periodo 2016-2019.

Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

La Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con el plan anticorrupción y atención al ciudadano, actualizado con los seis (6) componentes, entre los que se encuentran: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, estrategia de racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Servicio al Ciudadano y Transparencia, Acceso a la Información e Iniciativas adicionales; a los cuales control Interno de Gestión realizó el respectivo seguimiento en cumplimiento de los artículos

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 8 de 26

73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El ultimo seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano, se realizó el 10 de septiembre del Presente año, evaluando las acciones del periodo comprendido desde el 1^{ro} de mayo hasta el 30 de agosto de 2019.

Administración del riesgo

EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con la política sobre administración del riesgo, aprobada mediante la Resolución 0325 de 22 de junio de 2018, donde a través de los mapas de riesgos por procesos, se encuentran establecidos los planes de manejo de acuerdo al contexto estratégico, y se formula los lineamientos precisos para el tratamiento y seguimiento de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. Además de Identificar los riesgos de corrupción (que trata en el Plan Anticorrupción de la entidad), los riesgos de contratación, los riesgos para la defensa jurídica, entre otros.

Esta política de riesgos se encuentra publicada en el link <http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/planes-y-programas>.

Asimismo, los mapas de riesgos se evalúan semestralmente, teniendo en cuenta las acciones propuestas dentro de las estructuras, para determinar las observaciones y proponer las recomendaciones a fin de mantener monitoreados los controles establecidos para los riesgos identificados.

2.2. Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

La planeación se define en consonancia con la programación presupuestal de la entidad; a su vez, el presupuesto anual permite establecer los topes presupuestales de gasto público (agregados, por sector y entidad), de tal manera que la planeación estratégica debe ser presupuestalmente viable y sostenible. A corte del presente informe se presenta la ejecución del presupuesto respecto a los ingresos y la ejecución de los gastos frente a la programación presupuestal de base fijada para la vigencia 2019.

Según acuerdo N° 003 del 26 de noviembre de 2018 y la Resolución N° 000077 del 20 de diciembre de 2018, el presupuesto de ingreso e inversión, aprobado por la Junta Directiva de Emdupar S.A E.S.P, para la vigencia 2019 fue de **\$53.996.967.000**, la cual desagrega de la siguiente manera del 2019:

Tabla No. 1. PRESUPUESTO DE INGRESOS

VENTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	\$43.667.993.000.00
OTROS RECURSOS DEL BALANCE	\$10.318.474.000.00
DISPONIBILIDAD INICIAL	\$10,000,000.00
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS 2019	\$53.996.967.000.00

Tabla No. 2. PRESUPUESTO GASTOS E INVERSION

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$41.470.829.000.00
SERVICIO DE LA DEUDA	\$240.000.000.00
INVERSION	\$12.285.638.000.00
TOTAL PRESUPUESTO DE EGRESOS 2018	\$53.996.967.000.00

Tabla No. 3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
EJECUCION PRESUPUESTAL MESES DE ENE - SEP DE 2019

Cifras en Miles de Pesos

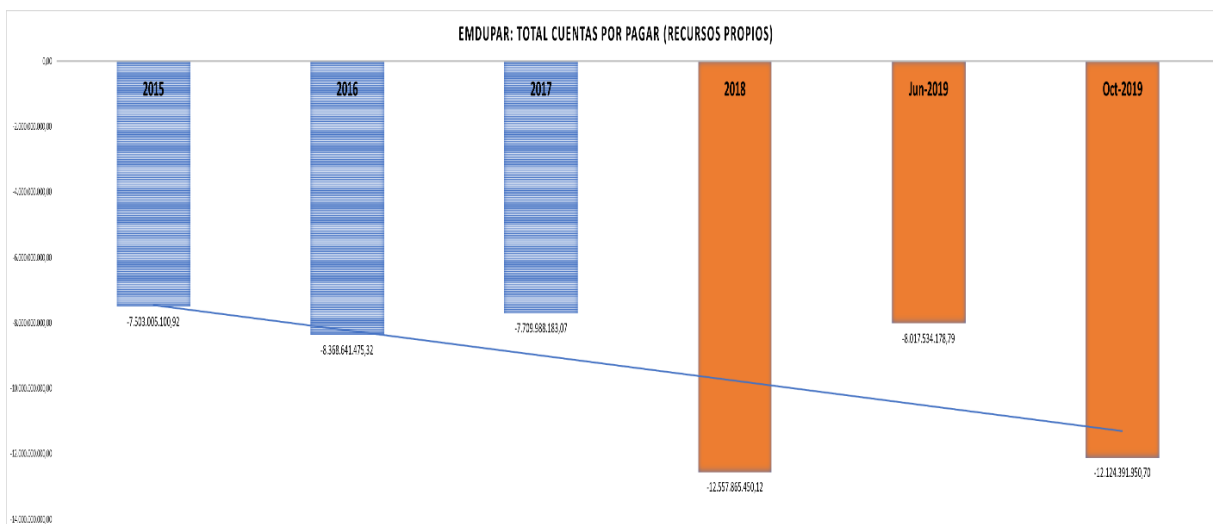
CONCEPTO	SEP DE 2018				SEP DE 2019			
	PPTO	EJECUCION	% DE EJECUCION	% PART	PPTO	EJECUCION	% DE EJEC	% PART
INGRESOS	51.630.277,00	30.853.916,00	59,76%	100%	58.053.126,00	35.688.769,00	61,48%	100%
VENTA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	40.815.088,00	23.302.150,00	57,09%	75,52%	44.262.993,00	28.981.081,00	65,47%	81,21%
RECURSOS DE CAPITAL	8.853.871,00	7.204.363,00	81,37%	23,35%	9.354.785,00	6.329.000,00	67,66%	17,73%
RECURSOS DEL CREDITO	-	-	0,00%	0,00%	-	-	0,00%	0,00%
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS Y OTROS	1.740.320,00	126.405,00	7,26%	0,41%	4.056.660,00	-	0,00%	0,00%
DISPONIBILIDAD INICIAL	220.998,00	220.998,00	100,00%	0,72%	378.688,00	378.688,00	100,00 %	1,06%
GASTOS	51.630.276,00	37.387.212,00	72,41%	100%	58.053.127,00	45.327.398,00	78,08%	100%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	42.799.757,00	31.489.220,00	73,57%	84,22%	41.470.829,00	35.232.928,00	84,96%	77,73%
SERVICIO DE LA DEUDA	240.000,00	238.281,00	99,28%	0,64%	240.000,00	174.742,00	72,81%	0,39%
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS Y ENT PRIVADAS	1.740.319,00	1.738.719,00	99,91%	4,65%	4.056.660,00	3.848.008,00	94,86%	8,49%
INVERSIONES	6.850.200,00	3.920.992,00	57,24%	10,49%	12.285.638,00	6.071.720,00	49,42%	13,40%

Teniendo en cuenta que el presupuesto aprobado para la vigencia 2019, fue de \$53.996.967.000, como lo indica la tabla No. 1, pero con los convenios interadministrativos de los entes territoriales hubo aumento de 4.056.159.709, para un valor total de \$ 58.053.126,000 del presupuesto actual; se ha reportado un ingreso de 35.688.769,000 que equivale al 61,48% de lo proyectado. De igual manera se reporta un valor de \$ 45.327.398,000 en los gastos, que representa un 78,08% de la ejecución presupuestal.

Como nota importante sobre la ejecución de recursos presupuestados para la vigencia, cabe resaltar que al corte 31 de octubre de 2019, se acumula un total de \$12,124,391,950.70; cifra que exacerba de forma negativa el estado de salud financiera de la institución, dado que los niveles de insolvencia, pese al “incremento” del recaudo, se agravan por cuenta de una dinámica de gastos e inversiones que no encuentra sustento económico en las decisiones gerenciales de la entidad. Lo anterior marca una tendencia negativa en la dinámica de endeudamiento que no es congruente con los intereses de recuperación financiera pretendidos por la actual administración, tal como se evidencia en la siguiente tabla y gráfica:

Consolidado de Cuentas por Pagar por corte de Vigencias

Corte Período	RP. CUENTAS POR PAGAR DE VIG ANTERIORES	RP. CUENTAS POR PAGAR ACTUAL VIGENCIA	RP. TOTAL	RP- (-) FONDOS EN BANCOS	DEFICIT EN RECURSOS PROPIOS (RP)
2015	-1.856.716.185,20	-5.646.288.915,72	-7.503.005.100,92	-184.501.750,81	-7.687.506.851,73
2016	-3.230.002.989,13	-5.138.638.486,19	-8.368.641.475,32	569.605.359,05	-7.799.036.116,27
2017	-2.567.085.723,07	-5.142.902.460,00	-7.709.988.183,07	126.956.009,15	-7.583.032.173,92
2018	-2.969.277.647,59	-9.588.587.802,53	-12.557.865.450,12	1.107.828.365,94	-11.450.037.084,18
Jun-2019	-6.022.511.641,71	-1.995.022.537,08	-8.017.534.178,79	2.268.053.748,88	-5.749.480.429,91
Oct-2019			-12.124.391.950,70		



Se informa que, al corte, se acumula a su vez un rezago importante en la ejecución de inversiones derivada del marco tarifario vigente, conforme a lo estipulado en la resolución 688 de 2014 y resoluciones que la complementan, en las que se señala la obligatoria constitución de encargo fiduciario a partir del 4 año con el déficit de inversiones, plazo que se cumple a partir del mes de septiembre de 2020, sin que a la fecha, exista constituida provisión alguna de recursos debidamente alimentada con los fondos de inversión derivados de la aplicación tarifaria aprobada, la cual cabe anotar, equivale a invertir y/o reservar \$56 de cada \$100 por metro cúbico de agua potable facturado y/o cobrado y \$90,44 de cada \$100 por metro cúbico de agua servida y/o cobrada, lo que permite inferir al corte de 2019, un déficit de inversión regulada por el orden de los \$ 50.597.664.010, aproximadamente, el cual resulta de calcular la diferencia entre los compromisos de inversión cargados en el estudio tarifario entre 2016 y 2019 que acumula la cifra de \$64,465,039,056 y el valor de las inversiones ejecutadas según reportes presupuestales que equivale a 13.867.375.046.

Política austeridad del gasto.

la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P, siguiendo las directrices del Decreto 984 de 2012, “Por el cual se modifica el artículo 22 del Decreto 1737 de 1998”. Directiva Presidencial 1 de 2016, Asunto: Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Publica, Presidencia de la Republica, adoptó la política de austeridad y eficiencia con el propósito de fomentar el uso racional de los recursos públicos, creando la cultura del ahorro y la aplicación de controles, lineamientos y buenas prácticas de gestión administrativa que permitan, obtener como resultado el gasto necesario y justo para el normal desarrollo de sus funciones y el logro de sus objetivos.

De acuerdo a la política establecida de austeridad del gasto se determinó los rubros presupuestales como:

Publicidad

Viaje y viáticos

Vehículos

Servicios Públicos

Gastos de Nómina y Reducción de Contratación de Servicios Personales

Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios

Se presentó el informe sobre Austeridad del gasto público, correspondiente al último trimestre de la vigencia 2019.

Así mismo se Publicó el presupuesto para cada vigencia en el aplicativo destinado para tal fin en la página web, igualmente el Plan Anual de

Adquisiciones –PAA con sus ajustes y demás instrumentos fundamentales para la ejecución presupuestal.

3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados		
1. De la ventanilla hacia adentro	2. Relación Estado Ciudadano	3. Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión de las entidades

La tercera Dimensión de MIPG, Gestión con valores para resultados, la cual agrupa un conjunto de políticas, o prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

1. **De la ventanilla hacia adentro:** Desde esta primera perspectiva se revisan los elementos que debe tener en cuenta una entidad, para operar internamente.

Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

La estructura Organizacional de La empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P, corresponde a la distribución interna de las diferentes dependencias con las respectivas funciones generales requeridas para cumplir con sus propósitos fundamentales y generar resultados. De igual manera se encuentra definido su mapa procesos identificando la línea de prioridad de cada gestión, siguiendo los parámetros del MECI.

De acuerdo a un análisis minucioso con los líderes de procesos y/o con los jefes de dependencias se ajustaron los procesos de gestión conforme a la metodología del ciclo de mejora continua o ciclo PHVA. Así mismo se realizaron ajustes y actualización de la organización de los documentos del SGC: manuales, procedimientos, guías, formatos, listados maestros de documentos, planes y programas.

POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Mediante el procedimiento PR-GN-03, la Empresa cuenta con el diseño y/o la política de seguridad informática responsabilidad de la división de sistemas de información donde se detalla el objetivo, alcance, responsables, acceso a la información, administración de cambios, administración de la seguridad, almacenamiento y respaldo de la información, seguridad informática,

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 13 de 26

lineamientos generales y específicos. De igual manera se cuenta con el procedimiento y publicación de la política de tratamiento de datos personales.

POLITICA DE DEFENSA JURÍDICA.

Comité de Conciliación: Las entidades y organismos de derecho público tienen el deber legal de integrar un comité de conciliación conformado por funcionarios de nivel directivo designados para el efecto, de acuerdo con lo previsto en la Ley 23 de 1991, modificada por la Ley 446 de 1998, y el Decreto 1069 de 2015.

A través del acta 008 de fecha 05 de mayo de 2016, el comité de conciliación de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, definió los criterios para la selección de abogados externos, con los cuales se hizo la revisión de la política del daño antijurídico de la Entidad y de acuerdo a los lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa jurídica se diseñó “LA POLITICA DEL DAÑO ANTIJURIDICO” donde se formulan cuatro pasos a seguir, con el fin de realizar una efectiva defensa a los intereses de EMDUPAR S.A. E.S.P.

- Paso 1. Identificación de actividades litigiosas.
- Paso 2. Análisis de las causas primarias y subcausas.
- Paso 3. Elaboración de un Plan de Acción.
- Paso 4. Seguimiento y evaluación.

Esta política de daño antijurídico se encuentra Publicada en la página web, link de defensa judicial, URL [http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeación/Pol%C3%ADticas/DISEO%20DE%20LA%20POLITICA%20DEL%20DAO%20ANTI JURIDICO%20EMDUPAR.pdf/detail](http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Pol%C3%ADticas/DISEO%20DE%20LA%20POLITICA%20DEL%20DAO%20ANTI JURIDICO%20EMDUPAR.pdf/detail).

Política de Seguridad Digital.

La entidad al implementar el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de articular los esfuerzos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación de la política. Para ello, se debe designar un responsable de Seguridad Digital que también es el responsable de la Seguridad de la Información en la entidad, el cual debe pertenecer a un área que haga parte de la Alta Dirección, aunque la entidad estableció en el año 2017, el plan estratégico y de contingencias de los sistemas de información, en aras de cumplir con las políticas de seguridad.

Política de Gobierno Digital, TIC para la gestión y Seguridad de la información

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 14 de 26

La entidad debe seguir fortaleciendo el uso del correo electrónico, para reducir significativamente el gasto de papelerías, lo cual deben ser concebidas en el marco de la gestión de la organización, de manera que su uso sea coherente y acorde con las características y necesidades institucionales.

- EMDUPAR S.A. E.S.P, cumple con los parámetros establecidos en la política de seguridad informática y la política para el tratamiento de datos personales, la cual tiene como fin regular la recolección, almacenamiento, tratamiento, administración y protección de la información contenidas en las bases de datos de los usuarios, trabajadores y proveedores de la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P. asegurando su confidencialidad y privacidad.

Política de Servicio al Ciudadano.

Relación Estado Ciudadano

La entidad mantiene una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, por medio de las redes sociales y prestando un servicio de excelencia.

De igual manera EMDUPAR S.A. E.S.P, siempre ha buscado cumplir con servicios de calidad, cobertura y continuidad.

Para hacer efectivas las políticas de servicio al ciudadano y en aras al mejoramiento continuo EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con los siguientes procedimientos

- Diseño del protocolo de atención al ciudadano.
- Establecimiento del protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- Definió la política de atención a Enfoque diferencial: Esta política incluye los lineamientos que permiten brindar un trato especial a las personas que requieren de atención preferencial como: adultos mayores, mujeres embarazadas, adolescentes y discapacitados.
- Carta de Trato Digno al usuario: donde se establecen los deberes y derechos de los usuarios, y los canales de atención para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Diseño de las políticas de tratamiento de datos personales detallando generalidades, identificación del responsable del tratamiento, marco legal,

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 15 de 26

ámbito de aplicación, tratamiento y finalidad derecho de los titulares y descripción de actividades.

De igual manera se cuenta con la encuesta de satisfacción de usuarios a través del aplicativo de formatos en la plataforma Google para que se realice el diligenciamiento por medio virtual, con el fin de crear un grupo focal para su aplicación, que permita corrección de errores, medición de la complejidad y su nivel de aceptación.

Esta aplicación de la encuesta de satisfacción, se encuentra a cargo de la sección de comunicaciones en la sala de atención.

Política de Racionalización de Trámites.

La entidad debe fortalecer la política de Racionalización de Trámites, la cual está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas, así como inscribir los tramites en el SUIT y apoyarse en estos lineamientos que suma importancia para la gestión.

De acuerdo a lo anterior EMDUPAR S.A. E.S.P, realiza las siguientes actividades:

- Construcción del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Identificación de los trámites de alto impacto a racionalizar.
- Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT. Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Asistencia a la jornada de trabajo para desarrollar racionalización de trámites, participación ciudadana, rendición de cuentas; transparencia y acceso a la información pública en el marco del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, desarrollado en la Universidad Popular del Cesar Sede Sabana, los días 12,13,14 y 15 de junio. Solicitud de la creación del usuario para la administración de los tramites por medio del formato de usuarios en el SUIT el cual se encuentra en el portal www.suit.gov.co.
- Publicar en la página web los tramites más usuales de los usuarios.

DEVOLUCIÓN DE PAGOS POR FRAUDE ELECTRÓNICO
MANUAL DE URBANIZADORES Y CONSTRUCTORES
FORMATOS PARA TRAMITAR SERVICIOS
CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIONES DE SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
FORMATO DE INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES
SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS
REVISIÓN TÉCNICA DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN
TRÁMITES PARA RECLAMO INMUEBLE DESOCUPADO
REQUISITOS POR DOBLE FACTURACIÓN SOLICITUD ESCRITA
PETICIÓN ESCRITA REPOSICIÓN DE MEDIDOR Y SUS ACCESORIOS
RECLAMO VERBAL POR ALTO CONSUMO
PETICIÓN POR CAMBIO DE NOMBRE DEL CLIENTE, DIRECCIÓN Y ESTRATO DEL INMUEBLE, CAMBIO DE CATEGORÍA
PARA REFINANCIACIÓN

Política de Participación ciudadana en la gestión pública.

Teniendo en cuenta que las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) según lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

Es por ello que EMDUPAR S.A E.S.P, divulga los resultados, consolidados y ejecutados de forma masiva, mediante el mecanismo de las redes sociales, pagina web y medios de comunicación, de esta manera mantiene informada a la ciudadanía de su gestión.

Para el logro de un espacio que garantice la participación ciudadana se desarrollaron las siguientes actividades:

- Elaboración del diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.
- Ajustes al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según la guía de la DAFP “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2. Incluyendo los cinco componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:
 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
 Racionalización de Trámites.
 Rendición de Cuentas.
 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.
 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
 Iniciativas adicionales.

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 17 de 26

Política de Gobierno Digital, TIC para el servicio y TIC para Gobierno Abierto.

EMDUPAR S.A. E.S.P, hace uso de las herramientas de Gobierno en línea, tanto que la página web cuenta con las herramientas de Gobierno digital, así mismo recomienda aumentar el uso del correo electrónico de la entidad; también es de vital importancia considerar las orientaciones que se dan frente al uso de las TIC en relación a estos temas, debido a que son medios que ayudan a lograr una interacción más efectiva con los ciudadanos

TIC para Gobierno Abierto:

- Transparencia: la publicación de información clara, concreta y útil para el ciudadano a través de medios electrónicos.
- Participación: la apertura de espacios de participación a ciudadanos y grupos de interés para la elaboración, seguimiento o retroalimentación de los planes y proyectos de la entidad y para la toma de decisiones.
- Colaboración: involucrar a los ciudadanos o grupos de interés en la búsqueda de soluciones a problemáticas o necesidades -a través de las TIC,

TIC para servicios:

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos para solucionar las principales necesidades y demandas de los ciudadanos,

- Desarrollo de trámites y servicios centrados en el usuario.
- Revisar, ajustar, mejorar e implementar el mecanismo de seguimiento y medición de las quejas y reclamos Sistema integrado de preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD.
- Identificar y ajustar los Trámites y servicios en línea.

4ª. Dimensión: Evaluación de Resultados		
1.Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	2.Evaluación de indicadores y metas de gobierno de entidades nacionales	3.Evaluación y seguimiento a los planes de desarrollo territorial - PDT

Evaluación de Resultados; tiene como propósito promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.

Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

Para facilitar el seguimiento y evaluación del desempeño institucional, es importante tener en cuenta los siguientes lineamientos.

Se tienen definidas las áreas, así como socializada la implementación y comunicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación, para lograr medir el desempeño institucional.

La sección de comunicaciones y atención al usuario, aplicó la encuesta de satisfacción al cliente en sala de atención a usuarios permitiendo caracterizar los usuarios y la percepción de los clientes en cuanto a la prestación, calidad y continuidad del servicio. Igualmente se presentó el informe de gestión semestral de indicadores críticos para la prestación del servicio.

5ª Dimensión: Información y Comunicación		
1. Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación	2. Gestión Documental	3. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

La cual tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Política de Gestión Documental

En EMDUPAR S.A. E.S.P, se encuentra establecido e incorporado en el plan sectorial e institucional, las acciones en materia de gestión documental guiadas por lineamientos y herramientas en el manual de gestión Documental, acorde a la situación actual y cumpliendo con los lineamientos legales de la ley 594 del 2000, y demás normas concordantes. Por lo cual se recomendó a los líderes de la Entidad, darle aplicabilidad al marco normativo sobre esta materia y ajustar todos los procesos y procedimientos.

De acuerdo a las normas EMDUPAR S.A. E.S.P, Adoptó los Instrumentos de la Gestión de Información Pública, mediante la Resolución 0336 de 2018 Esquema de publicación, Índice de información reservada y clasificada, Registros de activos de información, Programa de gestión documental, Costos de reproducción, también

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 19 de 26

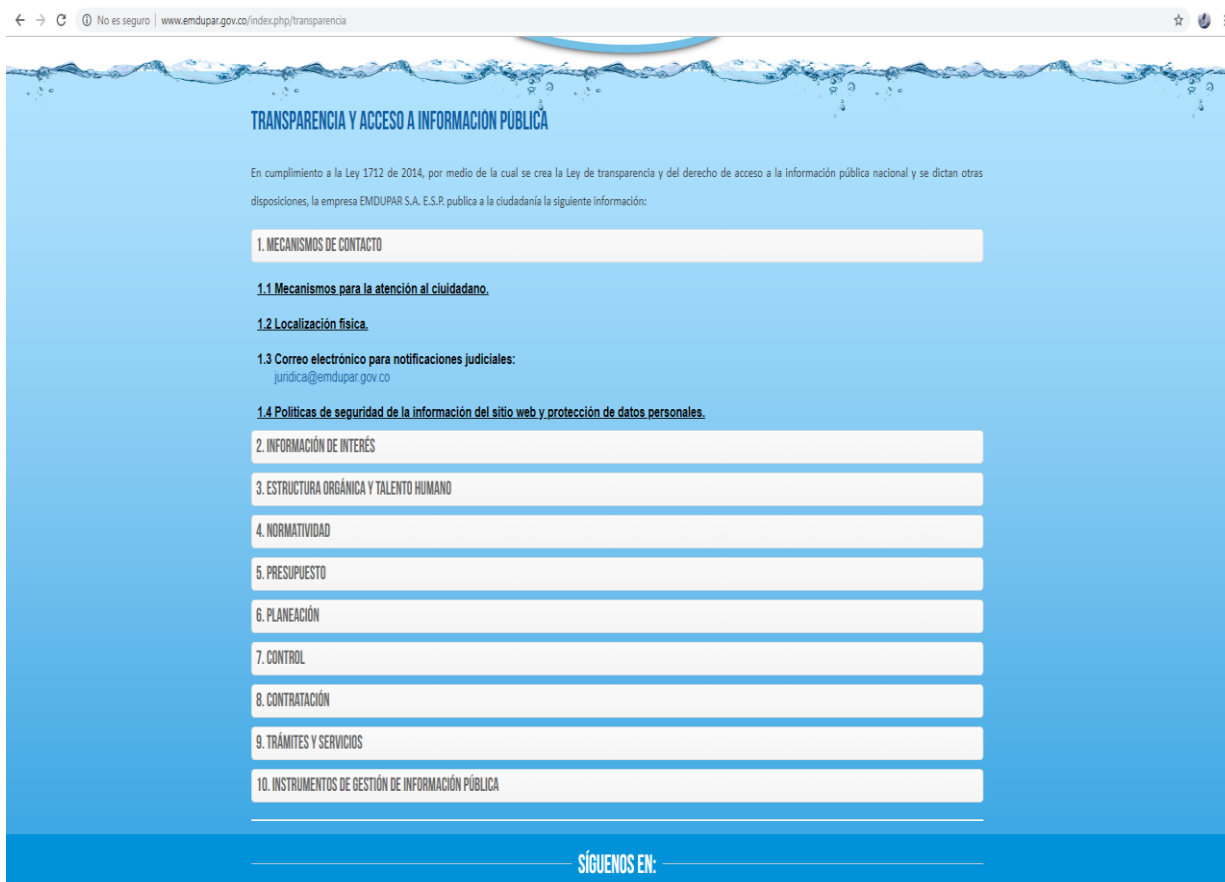
llevó a cabo la actualización de la política de comunicaciones mediante Resolución 0466 de 2018 con el fin de diseñar directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro de ella y en su entorno.

Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Las entidades tienen la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información:

De Acuerdo a lo anterior EMDUPAR S.A. E.S.P, cumple los requerimientos de la ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la información pública, el cual se evidencia a través del seguimiento a la página web de la entidad vigencia 2018, donde se observa un avance del 78%, de la información publicada, y teniendo en cuenta que existen ítem que se encuentran en procesos de construcción, se ha recomendado a los responsables de la información, fortalecer la gestión y actualizarla constantemente.





6ª Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación.

1. Alcance de la Dimensión	2. Aspectos mínimos para la implementación	3. Atributos de calidad a tener en cuenta en la Dimensión
----------------------------	--	---

Dinamiza el ciclo de política pública, facilita el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconecta el conocimiento entre los servidores y dependencias, y promueve buenas prácticas de gestión.

Alcance de esta Dimensión:

La entidad promueve el desarrollo de mecanismos de experimentación e innovación para desarrollar soluciones eficientes en cuanto a: tiempo, espacio y recursos económicos, como las capacitaciones en temas innovadores, software en la operatividad de los parqueaderos y dispositivos electrónicos como es, el espectra.

Aspectos mínimos para la implementación

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 21 de 26

La entidad está trabajando en poder lograr contribuir a la comprensión de la dimensión, la cual se debe entender el conocimiento como la suma de ideas, datos, información, procesos y productos generados por los servidores públicos de la entidad y con el apoyo de asesores externos.

Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión

EMDUPAR S.A. E.S.P, promueve el mejoramiento continuo de sus procesos, razón por la cual ésta establece acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de cada uno de sus Procesos

7ª. Dimensión: Control Interno

Control Interno

El mejoramiento continuo de la Empresa de Servicios Públicos de EMDUPAR S.A. E.S.P, razón por la cual ésta debe establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

En esta sección se abordará la séptima dimensión de MIPG -Control Interno¹¹-, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014-2018).

Evaluación al Sistema de Control Interno: Dentro de los principales roles de Control Interno de Gestión, se encuentra la evaluación independiente del MECI, que, junto con otros sistemas adoptados por la Empresa, como el de Calidad, se encuentran dentro de un sistema integrado llamado Sistema Integrado de Gestión (SIG). Por medio de esta evaluación se mide el grado de cumplimiento de los principios, fundamentos y objetivos del Sistema de Control Interno. En términos generales la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., ha venido desarrollando, manteniendo y actualizando los componentes del MECI.

Auditoría Interna: durante este periodo de evaluación, se realizó seguimiento a las observaciones detectadas en las Auditorías Internas, de acuerdo a los tiempos establecidos en el cronograma, el objetivo principal es verificar el mantenimiento del Sistema de Gestión integrado siguiendo los preceptos de MIPG y la nueva estructura del MECI 2014.

Procesos de gestión evaluados en el ciclo de auditoria del 18 de marzo hasta el 11 de abril de 2019, seleccionados entre los quince que conforman el Sistema

	INFORME	FO-GE-01
		Versión: 01-12-07-2018
		Página 22 de 26

Integrado de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

- ✓ PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- ✓ PROCESO GESTION CONTRATACION DE SERVICIOS OBRAS Y SUMINISTROS
- ✓ PROCESO GESTION PLANTA DE TRATAMIENTO
- ✓ PROCESO GESTION LABORATORIO
- ✓ PROCESO GESTION DISTRIBUCION DE AGUA (ACUEDUCTO)
- ✓ PROCESO GESTION RECOLECCION Y DISPOSICION DE AGUAS RESIDUALES (ALCANTARILLADO)
- ✓ PROCESO GESTION COMERCIAL
- ✓ PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA
- ✓ PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO
- ✓ PROCESO GESTION PLANIFICACION

PLANES DE MEJORAMIENTO.

Plan de Mejoramiento Institucional: Teniendo en cuenta las Auditorías externas que se desarrollaron en la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., por parte de la Contraloría Municipal de Valledupar, actualmente se encuentran en curso dos (2) Planes de Mejoramientos: Plan de Mejoramiento Auditoria Gubernamental con Enfoque Integra Modalidad Especial de Gestión y resultado 2017, Plan de Mejoramiento Auditoria Gubernamental Modalidad Especial - Estados Contables vigencia 2018.

Planes de Mejoramiento por Procesos: Teniendo en cuenta las observaciones detectadas en el ciclo de Auditoria 2019, se suscribieron los Planes de Mejoramientos internos de los diez (10) procesos evaluados, los cuales deben cumplir con las acciones de mejora al cierre de la vigencia, 31 de diciembre de 2019.

INFORMES Y SEGUIMIENTOS

Los seguimientos realizados Fueron los siguientes:

INFORMES DE AUSTERIDAD Y EFICIENCIA DEL GASTO PUBLICO

Control interno, cumpliendo con sus obligaciones legales y reglamentarias ante los entes de control, además de lo establecido en el cronograma de trabajo, rinde los Informes trimestrales de Austeridad y Eficiencia del Gasto Publico a la Contraloría

Municipal de Valledupar. El 08 de octubre de 2019, se presentó el informe correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2019, información suministrado por Gestión Financiera, la cual fue conforme a los requerimientos exigidos por este ente de control. En estos informes se contemplaron los siguientes gastos:

- Informe de administración del personal y contratación de servicios personales
- Servicios Personales indirectos (S.P.I)
- Informe sobre acción y uso de teléfonos fijo, celulares e internet
- Informe sobre impresos, Seguridad, publicidad y publicaciones
- Informe sobre asignación y uso de vehículos oficiales
- Adquisición de inmuebles, mejoras y mantenimiento

SEGUIMIENTO A DIFERENTES ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA ENTIDAD

- Seguimientos y Acuerdos de Gestión suscritos por las diferentes dependencias de la Entidad
- Evaluación y Seguimientos a las peticiones quejas y reclamos.
- Seguimiento a la supervisión técnica y/o interventoría de aseo
- Seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción

Durante lo corrido vigencia 2019 en la Empresa se han realizado los siguientes Informes de seguimientos:

- Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Informe de seguimiento a las válvula, rejillas e hidrantes.
- Informe de Seguimiento a Las PQR.

Ambiente de control:

EMDUPAR S.A. E.S.P, demuestra el compromiso con los valores y principios públicos, cumpliendo con los siguientes parámetros:

- Adopción del código de integridad y principios del servicio público mediante Resolución 0128 de 2018.

- Conformación del comité institucional de control interno mediante Resolución 0262 de 2018.
- Mediante Resolución 0335 de 2018 se adoptaron los Instrumentos para la actividad de la auditoría interna.
- Revisión y ajuste del programa anual de auditoría de la vigencia 2019.
- Ajuste de los informes pormenorizado y de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Revisión, ajuste y socialización Política de administración del riesgo adoptada mediante la Resolución 0325 de 2018.

Aplicación del manual de administración del riesgo según la Guía de administración del riesgo Versión 3 del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Gestión de los riesgos institucionales

Para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan los procesos y el logro de los objetivos misionales, EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con la política de administración de riesgos, adoptada mediante Resolución 0325 de 22 de junio de 2018. De acuerdo a estos lineamientos, la Empresa cuenta con la documentación de los mapas de riesgos dentro de los quince (15) procesos, los cuales son objeto de valoración, actualización y seguimiento.

Así mismo EMDUPAR S.A. E.S.P, revisó y actualizó el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2019, el cual se encuentra publicado en la página web en la siguiente dirección: www.emdupar.gov.co.

Actividades de Control:

Una vez aplicadas las políticas de administración del riesgo a través de los mapas establecidos, se determinaron acciones que contribuyen a la mitigación de los mismos. Tales como:

- Diseño y ejecución de actividades de control del riesgo en la entidad.
- Fortalecimiento a las actividades de control a partir del desarrollo de las otras dimensiones de MIPG.
- Asignación de responsabilidades en relación con las líneas de defensa del MECI.

Información y Comunicación

EMDUPAR S.A. E.S.P, debe seguir fortaleciendo las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro del entorno de la entidad, con el fin de satisfacer las necesidades de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación dentro la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas.

Monitoreo o supervisión continua

La Oficina de Control Interno de Gestión, en desarrollo de sus roles y competencias funcionales, cumplió con la ejecución del plan de auditoría de la vigencia 2018. Así mismo apoyó a la construcción de los Planes de Mejoramientos a cada líder de proceso involucrados en las observaciones detectadas.

En materia de monitoreo a la gestión de riesgos, EMDUPAR S.A E.S.P, con la implementación del MIPG, llevó a cabo la revisión de los mapas de riesgos, los cuales serán replanteados de acuerdo a las nuevas políticas de administración.

La Oficina de Control Interno e Gestión, efectuó el seguimiento con corte 30 de agosto de 2019, al plan anticorrupción y atención al ciudadano, informe que puede ser consultado en la siguiente dirección:

<http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Planes/PLAN%20ANTICORRUPCI%C3%93N%202018.pdf/detail>, Dentro del rol de seguimiento, la Oficina de Control Interno ha realizado el monitoreo permanente al cumplimiento de metas por parte de los responsables de las acciones de mejora contempladas en los planes derivados de los informes de evaluación y/o Auditorías Internas, generando el informe consolidado, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, en la siguiente dirección: <http://www.emdupar.gov.co/index.php/transparencia/2-uncategorised/1312-transp-controlinterno7-10Internos%20a%2031%20de%20diciembre%20de%202017.pdf>

EMDUPAR S.A. E.S.P, aplica las evaluaciones continuas y/o independientes para determinar el avance en el logro de los objetivos estratégicos, los resultados de acuerdo a los lineamientos establecidos, así como la existencia y operación de los componentes del Sistema de gestión de la calidad y Sistema de Control Interno, de una forma integral.

Estado general del Sistema de Control Interno

Realizado la evaluación y los seguimientos a los procesos que conforman el sistema de Control interno en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., y al diagnóstico realizado para la implementación del Modelo Integral de Gestión y planeación

MIPG, con lo cual se determina el Estado General de EMDUPAR S.A. E.S.P, se confirma, que este se mantiene y se encuentra en buen nivel de funcionamiento.

CONCLUSION

Llevado a cabo la evaluación al Sistema Integrado de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. durante el periodo de evaluación que estipula la ley 1474 de 2011, y teniendo en cuenta la nueva estructura de MIPG Y MECI, además de las responsabilidades que a cada dueño de Proceso le compete para el logro de los objetivos institucionales; se concluye que el Sistema de Control Interno de la Empresa cumple con los requerimientos legales y de Gestión en aras al mejoramiento continuo, para determinar el funcionamiento adecuado del Sistema.

De esta manera se cumple a cabalidad con la elaboración del tercer Informe pormenorizado de la vigencia 2019.



OSWALDO BERNAL ARIÑO.

Jefe de Control Interno de Gestión.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Oswaldo Bernal y Pedro Otálora	Jefe de Control Interno de Gestión Prof. Universitario de Control Interno	
Proyectado por:	Pedro Otálora García	Prof. Universitario de Control Interno	
Revisado por:	Oswaldo Bernal Ariño	Jefe de Control Interno de Gestión	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma de (Cargo Remitente).			