

# **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA - EMPODUITAMA S.A E.S.P**

## **INFORME EJECUTIVO ANUAL – ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A DICIEMBRE 31 DE 2015**

### ***1. Control de Planeación y Gestión***

#### **1.1. TALENTO HUMANO**

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

##### **Desarrollo del Talento Humano.**

##### **Avances.**

.- La oficina de Talento Humano ha venido ejecutando los programas de capacitación, bienestar y estímulos y salud ocupacional, acorde con las necesidades de los servidores.

Se implemento el Plan de Bienestar e Incentivos mediante la Resolución 113 de 2014 se le esta dando aplicabilidad, con la celebración del día de la secretaria, un día laboral por el cumpleaños del trabajador, ancheta navideña, entrenamientos deportivos, pausas activas, entre otras.

.- En programas de capacitación 2015 se mencionan: Certificación e instalación de tubería de acueducto y alcantarillado y redes domiciliarias, certificación en fontanería, capacitación en técnico en sistemas de información y calidad de agua, certificación intervención de redes del sistema de acueducto, gestión y operación de productos químicos en procesos de tratamiento, curso de operación y mantenimiento de sistemas de tratamiento de aguas residuales domesticas, jornada de actualización novedades en la contratación para regímenes especiales, Asistencia al VI congreso nacional de control interno, seminario taller normatividad contable y NIIF.

.- Se pudo verificar que mediante contrato de Suministro N° C5M1132015 para elementos de seguridad y salud en el trabajo, se dio cumplimiento a la matriz de elementos de protección personal incluyéndose la Careta facial y respirador media cara, elementos que en la anterior auditoria no se tenían.

.- Mediante Acta N° 4 de fecha 4/09/2015 el Comité de Control interno aprobó la evaluación del desempeño la cual sirve de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los funcionarios.

.- Se logro ajustar el Reglamento Interno de Trabajo, en cuanto a las prohibiciones del desempeño de funciones que solo competen a la entidad y los vacíos que se presentan.

## **Debilidades.**

.- No se dio cumplimiento a lo exigido en las actas de visita de la Secretaria de salud del departamento, en donde se exigía una ducha lavaojos, la cual se hace necesaria en casos de que residuos químicos afecten el rostro o el cuerpo, y también se evidencio la solicitud de instalación de un extractor de vapores en el área del laboratorio.

.- No se revisaron los indicadores propuestos para este proceso, los mismos deben ser sujetos a seguimiento y deben alimentar el cuadro de mando correspondiente, el seguimiento a los indicadores debe ser el reflejo de las actividades desarrolladas por la Oficina de Talento humano.

.- Continúan presentándose fallas en el aplicativo de HAS SQL para nomina, se requiere actualización normativa, debida parametrización del software, capacitación en el manejo del aplicativo, determinación de políticas claras en los diferentes factores que intervienen en el proceso y adecuadas medidas de control y verificación.

.- Es notoria la falta de personal preparado para lograr reemplazos de trabajadores de las plantas, en consecuencia es difícil la participación de este personal en las capacitaciones.

## **1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **Planes y Programas.**

#### **Avances.**

.-Se actualizo el Código de Ética y Buen Gobierno mediante Resolución 264 de 2014. Mediante Acta de Comité de Control Interno se ajusto la Misión, Visión, Objetivos y Políticas.

.- El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio mediante la subdirección de proyectos del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, expidió la viabilidad financiera para la construcción del pozo Quebrada de Becerras para el abastecimiento de la planta potabilizadora Surba del acueducto Municipio de Duitama. La Alcaldía Municipal apropio recursos para su construcción por valor de \$4.200 millones, los cuales serán trasladados a la empresa en el año 2016.

.- Se puso en funcionamiento el pozo profundo el bosque, el cual presento un aforo de 60 ltsxseg a boca de pozo, Corpoboyaca aprobó una concesión de 20 ltsxseg, obteniéndose una fuente alterna para las épocas de desabastecimiento por causa del verano.

.- Se ha avanzado en un 96.71% de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

## **Debilidades.**

.- Se debe continuar con los estudios de exploración y construcción de pozos profundos u otras fuentes que garanticen la continuidad del servicio. Inclusive debería ser prioritario un plan a mediano plazo que permita sustituir el Río Chicamocha como fuente hídrica de nuestro sistema de acueducto, debido a su alto estado de contaminación el cual representa un riesgo alto para la salubridad de los usuarios.

.- La entidad suspendió la implementación del sistema de gestión de calidad (mecí-calidad-sisteda) sin que aun se haya logrado la estandarización de dicho sistema, se requiere hacer una revisión de todos los procesos establecidos y ajustarlos a las necesidades de la entidad.

.- La entidad no ha dado cumplimiento a los indicadores de gestión establecidos en el Código de Buen Gobierno Artículo 28 requeridos para medir su gestión y desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés. (Se adelanto encuesta de satisfacción de servicios solamente)

.- Se continuó sin dar aplicabilidad al artículo 78 de la Ley 1474/2011 Democratización de la Administración, en donde se establece que se debe de rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y entidad, fundamental para la aplicación de la normatividad vigente y de la complementación de reglamento interno contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional. La entidad debe hacer la rendición de cuentas de manera individual (ley 489/1998) respondiendo públicamente por las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada bajo su administración.

.- No se ha elaborado el catastro de usuarios de los servicios con su trazabilidad al catastro de redes de acueducto y alcantarillado cuya información permita el control de características de cobertura por POT y cota de servicio, necesario para la expedición de existencia de redes de acueducto y alcantarillado, de acuerdo al Decreto 302 de 2000 reglamentario de la Ley 142 de 1994.

.- Se inicio un proceso para la elaboración del catastro de medidores el cual quedo suspendido, se requiere darle continuidad para lograr la cobertura total.

.- Aunque se ha evidenciado avance en las acciones correctivas respecto a suspensiones, moras con tiempos prolongados, reconexiones, conexiones fraudulentas, manipulación de medidores y otras novedades, aún falta fortalecer las labores de seguimiento a este respecto así como acciones contundentes que garanticen su control.

.- La entidad.- Aún no implementa un programa permanente de revisión, calibración, reparación y mantenimiento de medidores a fin de evitar lecturas reiterativas y cobros estimados; es viable estudiar la posibilidad de tercerizar esta actividad.

.- A pesar de tener documentados manuales de operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado, aún no se implementan programas de mantenimiento preventivo. De igual manera, faltan recursos (humanos y logísticos) que permita garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de mantenimiento.

.- No se observa la aplicación de la Resolución N° 151 de 2001 en la cual se establece que se debe llevar a cabo un análisis de viabilidad financiera a mediano y largo plazo, de acuerdo a la metodología definida por la Comisión de regulación de Agua Potable y saneamiento básico.

.- La entidad no cuenta con macro medición en sus plantas, mecanismo necesario para elaborar un plan efectivo de perdidas considerándose que el Índice de Agua no Contabilizada (IANC) presenta variaciones representativas, es difícil tener certeza del valor real del indicador. Es muy importante establecer un programa permanente de control de perdidas y agua no contabilizada.

.- El proyecto de la PTAR que se desarrollaba con el Gobierno Suizo, tuvo que ser replanteado y tiene hoy aprobación de viabilidad financiera por parte del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico – Dirección de programas – Concepto técnicamente aceptable proyecto “Construcción del Sistema de tratamiento de Aguas residuales y de la Estación de Bombeo Municipio de Duitama” por la suma de \$51.151.076.939 sin embargo no se cuenta con disponibilidad presupuestal en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

### **1.3. ADMINISTRACION DEL RIESGO.**

#### **Debilidades.**

.- La administración mediante una practica universitaria desarrollo una Guía para la administración de riesgos, sin embargo aun no se ha desarrollado el componente de Administración del riesgo, establecido por el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 para lo cual se debe de desarrollar productos para las políticas de Administración del Riesgo, Identificación de Riesgos y Análisis y Valoración de Riesgos; no se tiene Mapa de riesgos.

.- Se observa un alto riesgo en la aplicación del Reglamento Interno de Contratación y en la aplicación del Manual de Interventoría, situaciones que merecen una revisión exhaustiva y la aplicación de ajustes necesarios que permitan garantizar los principios de eficiencia, eficacia de la contratación, entre otros.

### **2. Evaluación y Seguimiento**

#### **2.1. AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

##### **Avances.**

.- La entidad mantiene acuerdos de gestión entre la Gerencia General y los Subgerentes Administrativo y Financiero y Subgerente Técnico y Operativo, el cual es una forma de evaluar la gestión con base en los compromisos asumidos respecto al logro de resultados y en habilidades gerenciales requeridas.

.- Se tiene establecida la matriz de anticorrupción y atención al ciudadano.

.- Se hace seguimiento a la PQR y se hacen encuestas desde la pagina Web, en la cual se mide la percepción de satisfacción del usuario respecto al servicio, empresa, atención y medios de comunicación.

### **Debilidades.**

- Aún no se evalúa el cumplimiento de los objetivos, planes, políticas y metas del P.G.R. ni de los instrumentos de ejecución de la planeación empresarial.
- Se requiere de mayor medición, seguimiento, monitoreo y/o gestión al interior de los procesos como medida de autocontrol, autoevaluación y autogestión. Se evidencia un estancamiento en la aplicación del MECI por parte de la entidad y de acciones reales con el fin de disminuir las debilidades detectadas.
- El Control Social por parte de las veedurías ciudadanas no se hace conforme a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998.

## **2.2. AUDITORIA INTERNA**

### **Avances.**

- Para la evaluación independiente de la gestión institucional la Oficina de Control Interno elaboró y puso a consideración del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Calidad la programación de Auditorias Internas 2015.
- Se ha avanzado en la labor de auditoria interna por parte de la Oficina de Control Interno y se practicaron las siguientes auditorias de seguimiento: Direccionamiento Estratégico, Planeación Empresarial, Desarrollo del talento Humano y Administración de Bienes, Sistema de Información y Comunicaciones, Sistema Hídrico Aprovechable, Aguas Servidas y Mantenimiento; Gestión Comercial y Derechos del Servicio, Inventarios, contratación, cartera, con un cumplimiento del 95%.
- Elaboración de informes de austeridad y eficiencia en el gasto público, seguimiento a PQR y procesos disciplinarios y evaluación de control interno.
- Durante el 2015 se participo en seis (6) comités de Control interno.

### **Debilidades.**

- Aún no se evalúa el cumplimiento de los objetivos, planes, políticas y metas del P.G.R. ni de los instrumentos de ejecución de la planeación empresarial.
- El Sistema Integrado de Gestión presenta un estancamiento en su implementación y desarrollo, en lo concerniente al sistema de gestión de calidad y su articulación con el MECI; continúa en proceso la consolidación y aprobación de un Plan de Mejoramiento Institucional y por Procesos para su correspondiente control y seguimiento.
- Aunque el alcance de los informes generados por la Oficina de Control Interno es razonable,

pueden existir debilidades en la aplicación de las mismas en referencia a la labor frente a aspectos técnicos y operativos que demandan conocimientos específicos ya que no se cuenta con el equipo multidisciplinario de apoyo, independiente a todas las áreas.

### **2.3. PLANES DE MEJORAMIENTO**

.- La Oficina de Control Interno realizó durante la vigencia 2015, seguimientos a diversos planes de mejoramiento entre otros: Direccionamiento estratégico, sistema hídrico, talento humano, sistemas y comunicaciones y gestión comercial, sin que se hubieren determinado avances significativos.

### **3. EJE TRANSVERSAL – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

#### **Avances.**

.- Durante el año 2015, se evidencia por parte de la entidad una mayor difusión de la información institucional, en concordancia con la Ley 1474/2011 artículo 74 y 77 y Ley 1712/2014 Ley de transparencia y acceso a la información pública, utilizando como principal medio su Página Web, se publico:

- Ejecución Presupuestal a junio 30 de 2015.
- Normatividad aplicable a la entidad.
- Plan de Inversión 2015.
- Plan de acción 2015.
- Proyecto plan de Adquisiciones 2015.
- Estados financieros a septiembre de 2015.
- Matriz de riesgos de corrupción.
- Indicadores.
- Resultado de auditorias practicadas.
- Contratación adelantada 2015.

.- Se implemento un formato de encuesta desde la pagina Web, en la cual se mide la percepción de satisfacción del usuario respecto al servicio, empresa, atención y medios de comunicación, obteniéndose una participación importante de los usuarios.

.- Se desarrollo la implementación del marco normativo aplicable para la empresa, de acuerdo a la Resolución 414 del 8 de septiembre de 2014 expedido por la Contaduría General de la Nación. Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

#### **Debilidades.**

.- Durante el año 2015 no se tomaron acciones para mitigar lo detectado en el área donde se encuentran los servidores que contienen los sistemas de información de la entidad, continúan presentándose las siguientes situaciones:

- No tiene restricción de acceso ni seguridad interna.
- Las paredes presentan alto grado de combustión (elaboradas en drywall)
- Existe almacenamiento de papel cartón en el área del servidor. (elementos combustibles)
- Presenta altas temperaturas y no existe control de climatización.
- No tiene insonoración de techo y paredes. (exceso de ruido)
- Alta exposición de contaminación de cargas estáticas. ( Producción de efectos biológicos al ser humano)

.- Continúan desarrollándose actividades que no corresponden al área de sistemas, se supone que a esta le corresponde apoyar todo lo correspondiente a tecnología, comunicación y sistema de información a las diferentes áreas, sin embargo se desarrollan las siguientes actividades:

- Atención a usuarios para reclamaciones sobre facturación, actividad que corresponde a comercialización.
- Identificación de facturas pagadas en los Bancos (algunas pueden presentar dificultades en la lectura del código de barras, en un mínimo porcentaje) Actividad que corresponde a tesorería.
- Cargue y descargue de los colectores en el ciclo de facturación, actividad de tesorería.
- Descargue e identificación de pagos por transferencias bancarias, actividad de tesorería.
- Recepción y distribución de PQR y otros que llegan al correo del área, se hace necesario redefinir la responsabilidad en cabeza de quien revise PQR.
- Limpieza de equipos lectores por parte de funcionarios, considero que debe de hacerse en comercialización.

.- Optimizar el conocimiento y especificidad del profesional responsable, en actividades de mejoramiento en los sistemas de comunicación e información, apoyo técnico y desarrollo tecnológico de las diferentes actividades de la entidad.

.- Continúa teniéndose comunicación mediante el sistema de red con la Planta Surba, sin que se involucre a las Plantas de la Milagrosa, Estación Moreno, Boyacogua, y Estación de Bombeo; es importante lograr la intercomunicación con todas las plantas, lo anterior permitirá tener un mejor control a las actividades que se desarrollen en cada una de ellas.

*Original firmado.*

**ROLANDO REYES NUNCIRA.**

Jefe Oficina de Control Interno

EMPODUTAMA S.A. E.S.P.