

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

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	ROLANDO REYES NUNCIRA	Período evaluado: Con corte al 30/08/2014
		Fecha de elaboración: Septiembre 302 de 2014

Subsistema de Control Estratégico
Avances

.- Empoduitama S.A ESP Y el Municipio de Duitama siguen avanzando en los diferentes compromisos dentro del proyecto regional de descontaminación de la cuenca alta del río Chicamocha, en la cual se finiquito la viabilidad técnica del proyecto Descole Américas ante el Viceministerio de vivienda ciudad y territorio, y se liquido el proyecto del colector Zona Industrial..- Emp

.- Se concluyo y liquido el convenio interadministrativo entre Uniboyacá y Empoduitama cuya finalidad era la actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV, allí mismo se desarrollaron actividades claves dentro del saneamiento básico del municipio, como fue la caracterización de vertimientos, modelación hidráulica de sistema hidráulico, plan de acción con programas y proyectos a corto y largo plazo, entre otras.

.- Se viene desarrollando los ajustes del proyecto de construcción de un pozo profundo en la vereda quebrada de becerras para abastecimiento de la planta Surba, ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, para aprobación técnica y de recursos, por un valor cercano a los \$ 4.300.000.000.

.- La entidad en convenio con el Municipio apropiaron recursos por un valor de \$ 570.000.000 con destino al desarrollo del proyecto de construcción del colector canal Vargas I fase II, que une a este importante tramo con la estación de bombeo.

.- Se presento ante la autoridad ambiental competente, la solicitud de los permisos de exploración y explotación para la optimización del pozo profundo el bosque y para la construcción del pozo quebrada de becerras.

Dificultades

- La entidad viene implementando el sistema de gestión de calidad (meci-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, con el propósito de lograr la certificación de calidad.

-Se requiere verificar los indicadores establecidos en el SGC, toda vez que estos indicadores permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos, los mismos deben ser construidos bajo las variables de eficacia, eficiencia y efectividad, los cuales deberán contribuir con la toma de decisiones y evitar desviaciones.

- 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.

- Si bien la entidad ha venido presentando su informe de gestión por intermedio de la Alcaldía Municipal, se debe de dar aplicabilidad a el 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 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.

- Dentro del componente de Desarrollo Humano del MECI se debe establecer la evaluación del desempeño la cual sirve de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los funcionarios.

- Se debe desarrollar todo el componente de Administración del riesgo, establecido por el Modelo Estándar de Control interno para lo cual se debe de desarrollar productos para las políticas de Administración del Riesgo, Identificación de Riesgos y Análisis y Valoración de Riesgos.

- Se requiere continuar con los Planes de Mejoramiento establecidos para cada proceso, con el propósito de darle una total aplicabilidad al SGC y proceder a la certificación de calidad.

- Se requiere ajustar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción como también revisar y ajustar el Manual de Contratación, de acuerdo al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

- Se debe de dar cumplimiento a la ley 1474/2011 Artículo 74 y decreto Nacional 2641/2012, que establece que a partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución

presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

.- Se hace necesario la revisión y actualización del normograma de la entidad, fundamental para la aplicación de la normatividad vigente y de la complementación de reglamento interno de trabajo.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

.- Se cuenta con un adecuado control sobre la correspondencia mediante el uso del software SADE-NET implementado desde al año 2010.

.- La empresa, dentro de sus sistemas de información, cuenta con el software integrado HAS SQL. El cual mantiene interfase con todas las áreas.

.- Se genera la información suficiente para medir los indicadores mínimos fijados por la CRA y se dispone del Sistema Único de Información, SUI para su reporte por medios electrónicos.

.- Se cuenta con facturación en sitio con períodos de lectura al tiempo actual.

.- Los trámites están definidos y publicados en la página web para conocimiento de usuarios y partes interesadas y se cuenta con un espacio para el contacto de estos con la entidad.

.- La entidad ha gestionado ante el S.U.I.T. el registro de sus trámites; a la fecha sigue pendiente la culminación de este proceso.

.- Se ha efectuado seguimiento a la percepción del cliente mediante encuestas de satisfacción y buzón de sugerencias.

.- Se ha avanzado en un 96.01% de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Dificultades

.- 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 hizo una gestión para lograr el cobro de usuarios mayores a 60 meses, sin embargo continúa sin implementarse políticas efectivas de recuperación de cartera y sin gestionar acciones contundentes contra usuarios fraudulentos y/o irregulares.

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

- Hay falencias en el control de materiales, insumos químicos y elementos los cuales están bajo la responsabilidad del jefe de almacén.

- 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.

- Verificado el Índice de Agua no Contabilizada (IANC) promedio del año 2014 se observa que ésta en el 38,32% con lo que se estaría por encima del nivel máximo permitido establecido mediante la Resolución CRA 151 de 2001. Es muy importante establecer un programa permanente de control de perdidas y agua no contabilizada.

- Aunque la empresa cuenta con área donde se ubica el Administrador del Sistema, esta no está plenamente acondicionada en cuanto a ventilación, seguridad y vigilancia lo que es preciso atender, dada la trascendencia de la función en el contexto de información.

- La Oficina de Control Interno elaboró y puso a consideración del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Calidad la programación de Auditorías Internas 2014 la cual fue aprobada mediante el acta

- Se ha avanzado en la labor de auditoria interna por parte de la Oficina de Control Interno, además de los procesos: Direccionamiento Estratégico, Planeación Empresarial, Desarrollo del talento Humano y Administración de Bienes, se avanzo en las siguiente auditorias: Sistema de Información y Comunicaciones, Sistema Hídrico Aprovechable, Aguas Servidas y Mantenimiento; Gestión Comercial y Derechos del Servicio, Inventarios

Dificultades

- 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.

- 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.

- Es incipiente la 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 en años anteriores.

- El Control Social por parte de las veedurías ciudadanas no opera; es incipiente su participación en la Junta Directiva y no se aplica el reconocimiento de su rol conforme a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998.

Estado general del Sistema de Control Interno

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.

Recomendaciones

A corte de este informe se han efectuado las siguientes recomendaciones:

1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1.1 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

- La aplicación para la recepción de PQR y otras solicitudes mediante la página web (Ley 1474/2011 artículo 76), debe ser socializada ante la comunidad, el formato debe ser programado para que el usuario pueda direccionar el área a la cual considera debe ser atendida su solicitud, se debe llevar un control de las respuestas dadas a estas solicitudes. Las mismas deben ser publicadas de acuerdo a la Ley 1712/2014.

- De otra parte la entidad mediante encuestas está midiendo la percepción externa de la gestión de la entidad, la misma no tiene una periodicidad constante, se hace necesario que se implemente un mecanismo para hacer esta medición desde la página web. (Ley 1474/2011)

1.2 SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN S.U.I.

- Mantener el monitoreo y seguimiento periódico por parte del proceso responsable a fin de medir el estado de carga de la información por tópico, la gestión de los responsables según les compete, las dificultades que se pueden presentar y los requerimientos hechos de manera oportuna.

- Programar y efectuar capacitaciones y/o reuniones de seguimiento periódicas -lideradas por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación según el numeral 13 de sus funciones- con los responsables de suministrar información de los diferentes tópicos a fin de revisar conjuntamente la información, resolver inquietudes, detectar falencias y/o corregir oportunamente errores que se puedan presentar.

• 1.3 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

a) El área donde se encuentran los servidores que contienen los sistemas de información de la entidad, presenta las siguientes situaciones:

- No tiene restricción de acceso ni seguridad.
- Las paredes presentan alto grado de combustión (elaboradas en drywall)
- 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)

b) 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.
 - Identificación de facturas pagadas en los Bancos (algunas pueden presentar dificultades en la lectura del código de barras, en un mínimo porcentaje)
-

- Cargue y descargue de los colectores en el ciclo de facturación
- Descargue e identificación de pagos por transferencias bancarias.
- Recepción y distribución de PQR y otros que llegan al correo del área.
- Limpieza de equipos lectores por parte de funcionarios.

Las anteriores actividades deben ser realizadas por las áreas correspondientes, para que la dedicación pueda estar direccionada a la competencia real de sus funciones. Por tal razón se recomienda:

1. La identificación de pago de facturas y transferencias es una actividad del área de tesorería.
2. El cargue y descargue de colectores corresponde al área de comercialización.
3. Considerar la reposición de equipos lectores para aquellos que presenten fallas en la lectura.
4. Habilitar un espacio para aplicar la debida limpieza de los equipos y mantener los elementos necesarios para el mismo.
5. Revisar las funciones del analista de sistemas (Las mismas no corresponden al perfil que debiera tener el cargo)
6. Asignar la función de recepcionar correo de PQR en la secretaria de gerencia, para que esta reenvíe área correspondiente y hacer seguimiento a las respuestas.
7. 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.

2. ADMINISTRACIÓN Y ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

- Depurar y mantener actualizado el inventario de bienes de la entidad buscando que sea siempre coherente con las existencias físicas.
- Mantener legalizados documentos tales como salidas de almacén, traslado de bienes entre funcionarios y requisiciones tan pronto como ocurra el trámite de tal manera que siempre exista un responsable.
- Efectuar el cerramiento de la bodega de almacén para la seguridad y protección de los materiales y bienes existentes; de igual forma, implementar controles para los bienes que se encuentran fuera del Almacén y que están expuestos a la intemperie y demás factores climáticos así como a la inseguridad.
- Controlar por parte del Almacén General el consumo de las sustancias químicas para consolidar el consumo real del mes manteniendo la coherencia de los movimientos y saldos.
- Mantener la conciliación mensual de los elementos que ingresan en la cuenta de inventarios frente a sus salidas para que exista coherencia en cuanto a movimientos y saldo.
- Organizar por códigos secuenciales los diferentes elementos de manera que sea fácil su localización.

3. PLANEACIÓN EMPRESARIAL

- Mantener, a través de la oficina Asesora de Planeación, actualizado y socializado el Plan de
-

Gestión y Resultados y sus instrumentos de ejecución –Plan Operativo Anual de Inversiones, Plan Indicativo, Plan de Acción- así como efectuar su medición periódica a través de los indicadores de gestión definidos como insumo para su posterior evaluación y seguimiento.

- Garantizar la trazabilidad de la planeación a corto, mediano y largo plazo con el pensamiento estratégico contenido en la visión, misión, objetivos institucionales, estrategias y políticas de desarrollo administrativo.
- Consolidar y mantener actualizada la medición de la operatividad de los procesos con los indicadores contenidos en el cuadro de mando según la periodicidad documentada.
- Monitorear periódicamente el cumplimiento a los Acuerdos de Gestión que se conciertan entre los Gerentes Públicos y el Gerente General según lo establecido en el decreto 1227 de 2005 reglamentario de la Ley 909 de 2004.
- Adoptar formalmente, por parte del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Calidad, el Plan de Mejoramiento consolidado por la Oficina de Control Interno con los hallazgos acumulados desde vigencias anteriores y con las acciones y plazos dispuestos por los diferentes procesos.
- Monitorear y evaluar periódicamente el Plan de Mejoramiento Institucional. De igual manera, evidenciar el monitoreo a las acciones de mejora que el proceso ha generado a fin de garantizar la autoevaluación bajo el liderazgo del responsable.
- Articular la documentación del proceso Planeación Empresarial con su aplicación práctica para que sea coherente lo documentado con lo registrado, elaborado y/o aplicado.
- Revisar y/o ajustar el procedimiento de rendición de cuentas a la comunidad, de tal manera que sea coherente con lo que en la realidad se aplica.

4. GESTIÓN COMERCIAL

- La realización de un catastro de usuarios se presenta como una herramienta, que busca incrementar y controlar la eficiencia comercial de la entidad, igualmente tiene estrecha relación con la facturación, cobro y micromedición, enmarcándose en proyectos de control de usuarios en el área de servicios comerciales. (Decreto 302 de 2000)
 - Continuar el levantamiento del catastro de medidores en las zonas faltantes incluyendo la hoja de vida, el serial, la ubicación, el usuario, entre otra información.
 - Fortalecer la labor de seguimiento por parte del responsable del proceso, a las suspensiones con atrasos prolongados, conexiones fraudulentas, manipulación de medidores y demás novedades y tomar las medidas correctivas a que haya lugar para subsanar este tipo de comportamiento por parte del usuario.
 - Socializar e ingresar a la documentación del S.I.G. la metodología para codificación de las zonas para un adecuado manejo de las mismas.
 - Realizar autoevaluación, monitoreo y seguimiento al proceso a fin de ser proactivos en la verificación y depuración permanente del estado de las conexiones, los usuarios y las novedades que se generan.
 - Se debe establecer un procedimiento estandarizado para efectuar la crítica en la facturación.
 - Mejorar el tiempo de facturación para que esta sea aplicada dentro del mismo periodo.
-

5. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

- Coordinar y dejar evidencia de actividades como inducción, reinducción y formalización en la entrega de cargos por traslados internos y retiro e ingreso de nuevos funcionarios.
 - Cumplir con los planes y/o programas de Salud Ocupacional, Bienestar e Incentivos mediante un cronograma anual debidamente planificado.
 - Monitorear el cumplimiento al Plan Anual de Capacitación el cual debe fundamentarse en insumos como encuestas, necesidades de las áreas, Plan de Gestión y Resultados, evaluaciones del desempeño, autoevaluaciones de gestión, entre otros.
 - Efectuar la medición del impacto posterior a las actividades de capacitación y formación para determinar su pertinencia y eficacia.
 - Adoptar e implementar un sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores de la entidad con fundamento las metas institucionales contenidas en el Plan de Gestión y Resultados así como en los contratos de trabajo, y aplicarlo periódicamente con el fin de documentar planes de mejora individual según se requiera.
 - Fijar dentro del presupuesto de futuras vigencias, la partida necesaria en el rubro 212216 Salud Ocupacional e Higiene y Seguridad Industrial o en el que en su momento corresponda, en la que se ejecuten además de los aspectos ya cubiertos, otros tales como programas de prevención y control de riesgos, mejoras de infraestructura, capacitación al personal, actividades de socialización, manejo de condiciones ergonómicas, primeros auxilios, entre otros, como lo ha recomendado la A.R.P. Liberty Seguros tanto en el Panorama de Factores de Riesgos como en el Informe de Inspección de Seguridad; en general, se sugiere implementar las recomendaciones dadas por la A.R.P. en los documentos mencionados y en los que hayan remitido a la empresa.
 - Es evidente que existen debilidades en cuanto a algunas actividades que debe desarrollar la oficina de Control Interno Disciplinario, las cuales pueden resumirse así:
 - a. Falta de normatividad interna clara y precisa que no permita vacíos en la aplicación de la misma.
 - b. Implementación del procedimiento de alcoholimetría.
 - c. Instalaciones locativas que no permiten la privacidad de las audiencias. Se recomienda reubicar la oficina para que se de la privacidad requerida.
 - d. Involucrar a la asesora de control interno disciplinario en los diferentes procesos de la entidad. Es importante que la Jefe de Control interno Disciplinario, conozca todas las actividades que se desarrollan en la entidad y las funciones de cada uno de sus trabajadores.
 - e. Se debe de hacer énfasis en cuanto al cumplimiento de la normatividad interna, como medio de control preventivo, hacer permanente socialización del Reglamento Interno, Código de Ética y Buen Gobierno y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
 - f. Realizar capacitaciones preventivas a los funcionarios de la entidad, con el fin de prevenir la violación de las normas y la comisión de conductas disciplinables.
 - g. Involucrar a la Jefe de Control interno Disciplinario en el seguimiento y control de las PQR. solicitar su participación en la preparación de estrategias y mecanismos que permitan detectar las debilidades del servicio, involucrando efectivamente la participación ciudadana
-

6. Ensayo y resultados de Laboratorio

- La instalación de un extractor de vapores y ducha de emergencia lavaojos.

7. SISTEMA HIDRICO Y AGUAS SERVIDAS Y MANTENIMIENTO.

- Es importante que la entidad cuente con un Plan Maestro de Acueducto que contenga un catastro actualizado de las redes de distribución, donde se haga un diagnóstico completo que contenga anotaciones sobre el material, la profundidad y el año de instalación, con el fin no solo de conocer la situación actual, sino de formular políticas para mantener y mejorar las redes y, por ende, la calidad del servicio prestado.
- La entidad debe planear de manera cuidadosa como se van a sustituir las fuentes hidricas en el futuro, las cuales pueden ir encaminadas a la 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 Rio 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.
- Siendo el IANC la diferencia entre el volumen que capta el sistema de acueducto y el volumen de agua que se entrega y factura a los usuarios, es importante que este indicador se convierta en un propósito para mejorar la gestión en el manejo del recurso vital, se deben establecer metas de acuerdo a directrices gerenciales, utilizando estrategias puntuales que implican mejoramiento en aspectos relevantes sobre el mismo. La entidad deberá hacer un análisis detallado analizando los componentes técnico y comercial dividiendo las actividades a ejecutarse en subprogramas, técnicos y comerciales, asignando los recursos necesarios.
- En la auditoria practicada no se observo que la entidad cuente con un plan de mantenimiento de acueducto y alcantarillado que permita establecer procedimientos básicos de operación y mantenimiento de dichas redes en el municipio de Duitama, cuya ejecución contribuya al mejoramiento de la eficiencia, eficacia y sostenibilidad del servicio de acueducto y transporte de aguas residuales. Previniendo de esta manera posibles interrupciones del servicio por daño en redes de acueducto y posibles riesgos que afecten el desbordamiento de aguas servidas.

8. INVENTARIOS

- Dentro del inventario realizado se detectaron debilidades en el cumplimiento del procedimiento de entradas y salidas de almacén, Las situaciones detectadas reflejan un débil control frente al manejo de inventarios y representan el incumplimiento del procedimiento establecido, además de afectar la razonabilidad del saldo de esta cuenta deben de tomarse acciones para que las situaciones detectadas no vuelvan a presentarse.
 - La entidad cuenta con un procedimiento para la toma física de inventario de bienes devolutivos y de consumo, en donde se determina que los inventarios físicos asignados a cada funcionario, deben ser objeto de control para lo cual se debe de hacer un seguimiento semestral, verificando que los elementos coincidan con las características determinadas en
-

el plaqueteo correspondiente, lo anterior no se esta cumpliendo. (Manual de políticas de operación)

Original firmado.

ROLANDO REYES NUNCIRA
Jefe Oficina de Control Interno
EMPODUITAMA S.A. E.S.P.