



**EAAA**  
DEL **Espinal** E.S.P.



## INFORME PORMENORIZADO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

**NORMATIVIDAD APLICADA: LEY 1474 DE 2011, DECRETO 648 DE 2017 y DECRETO 1499 DE 2017**

**PERIODO EVALUADO: ENERO 2019- ABRIL 2019**

**FECHA DE ELABORACIÓN: ABRIL 30 DE 2019**



## PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017 y el Decreto 1499 de 2017, la Oficina Asesora de Control Interno de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal, presenta el informe pormenorizado de evaluación de Control Interno, teniendo como referencia la integración del Sistema de Control Interno con el Sistema de Desarrollo Administrativo establecidos en el Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.

MIPG es un marco de referencia diseñado para que las entidades ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio de la ciudadanía. El MIPG facilita la gestión integral de las organizaciones a través de guías para fortalecer el talento humano, agilizar las operaciones, fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida y promover la participación ciudadana entre otros.

MIPG se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, esto es, una gestión y un desempeño institucional que genera valor público.

El MIPG opera a través de siete (7) dimensiones: Talento humano, Dirección estratégica y planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y la innovación y Control interno, incorporando el ciclo de gestión PHVA (Planear- Hacer- Verificar-Actuar) y adicionalmente incluye elementos propios de la gestión pública moderna y democrática.

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de los roles señalados en el Decreto 648 de 2017, específicamente el rol de evaluación y seguimiento, efectúa con base en los elementos del Modelo Estándar de Control Interno-MECI- establecidos en la séptima dimensión del MIPG, análisis sobre el cumplimiento del mismo durante el período comprendido de Enero de 2019 a Abril de 2019.

El informe contempla el avance de los cinco (5) componentes de la séptima dimensión del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Ambiente de control, evaluación del riesgo, Actividades de control, Información y Comunicación y Actividades de monitoreo.



## **AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION-MIPG.**

La implementación del MIPG se ha empezado a realizar teniendo como insumo esencial para determinar el diagnóstico del Estado del Modelo de Planeación y Gestión, la evaluación presentada a través del Formato Único de Reporte de Avance de Gestión-FURAG correspondiente a la vigencia 2018.

Inicialmente la Coordinación de Planeación y Responsabilidad Social lidero el proceso mediante la cual se integró y estableció el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EAAA DEL Espinal E.S.P legalizando el inicio de MIPG a través de la Resolucion No 20181000000998 del 27-12-2018.

Posteriormente con la presentación del FURAG se identificaron los procesos en la cual la empresa debe mejorar en términos de calidad e integridad del servicio que permita obtener los resultados esperados por nuestros usuarios y grupos de valor.

Actualmente la Coordinación de Planeación y Responsabilidad Social viene realizando el autodiagnóstico de las dimensiones operativas que articulado al resultado del furag nos permite realizar un ejercicio interno de valoración del estado de cada una de las dimensiones como se encuentra estructurado el MIPG, que arrojava como resultado la implementación de los planes de mejoramiento en cada una de las áreas de la entidad.

Para fortalecer la implementación del MIPG en la EAAA del Espinal E.S.P. la Coordinación de Planeación y Responsabilidad Social solicito a la ESAP la orientación de un curso de 24 horas en MIPG para todo el personal de la entidad, Realizado en el mes de Abril y que ha motivado para que se comprenda de manera clara y precisa los alcances y beneficios que se logran en la gestión institucional.

Teniendo en cuenta que el artículo 2.2.22.3.4 del Decreto 1083 de 2015, Decreto Único reglamentario del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, prevé la implementación del Modelo Integrado de Gestión Pública, la Coordinación de Planeación y Responsabilidad Social, ha venido direccionando este proceso, brindando y trazando los lineamientos, articulando esfuerzos



institucionales, recursos, metodologías y estrategias, en el entendido que se requiere el apoyo y compromiso de todos los funcionarios que hacen parte de las dependencias de la entidad.

Fundamentando lo arriba expresado, la Coordinación de Planeación y Responsabilidad Social socializó el día 13 de Marzo de 2019 a los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño todo lo relacionado con la implementación del MIPG, haciendo énfasis en la responsabilidad de cada integrante de la obligación que le asiste en dicha adopción.

Asimismo dando cumplimiento a los lineamientos contemplados en el Decreto 612 de 2018 “ Por el cual se fijan directrices para la integración de los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado, la EAAA elaboró su plan de acción para la vigencia 2019, el cual se publicó en la página web de la entidad, teniendo presente entre sus alcances la implementación en forma periódica del MIPG y la adopción de los diferentes planes establecidos en el Decreto arriba mencionado.

## **1. AMBIENTE DE CONTROL**

Este componente tiene como fin asegurar un ambiente de control que le permita a la EAAA disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del Control Interno. Es importante en este componente el compromiso, el liderazgo y las directrices planteadas por parte de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

En la EAAA se ha venido demostrando el compromiso con los valores y principios del servicio público por parte de los funcionarios de la entidad; la Gerencia ha asumido la responsabilidad y el compromiso junto con los integrantes del comité en la consecución de los objetivos del Sistema de Control Interno.

La gestión del talento humano ha sido importante ya que sus actividades están encaminadas hacia los objetivos de la entidad; de igual manera se requiere que el Comité siga ejerciendo sus funciones de supervisión del avance del Sistema de Control Interno y la determinación de las mejoras a que haya lugar.



El componente Ambiente de Control tiene relación con las dimensiones de MIPG: Talento humano, Direccionamiento estratégico y planeación y de Gestión con valores para el resultado.

## **1.1 DIMENSION DE TALENTO HUMANO**

En la EAAA se concibe el talento humano como el activo más importante de la entidad y por lo tanto como el gran factor de éxito que facilita la gestión y el logro de los resultados y objetivos.

El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la EAAA, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal y a lo contemplado en el programa de gestión suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De acuerdo al manual operativo de MIPG esta dimensión está asociada a la Política de gestión estratégica de talento humano (GETH) y a la Política de integridad.

### **1.1.1 Política de Gestión Estratégica de Talento Humano**

La EAAA para el año 2019 adoptará el Plan Estratégico de Talento Humano en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018, teniendo como soporte el autodiagnóstico de la situación actual de la gestión del talento humano y desarrollando las siguientes cinco (5) etapas para que esta gestión sea eficaz y efectiva: Disponer de información, Diagnosticar la gestión estratégica del talento humano, Elaborar el plan de acción, Implementar el plan de acción y Evaluar la gestión.

Con el fin de desarrollar el talento humano en la entidad se requiere de acciones que garanticen la existencia de personal idóneo, competente, responsable y motivado, que tenga un entorno laboral saludable, seguro y que aplique los valores contemplados en el código de integridad.

La entidad debe aplicar programas de inducción y reinducción, capacitación y socialización de los procesos que se desarrollan al interior de la empresa, que garanticen el conocimiento de la entidad, la permanente actualización y el



desarrollo de las competencias laborales de los empleados publicos y los trabajadores oficiales.

De igual manera debe desarrollar acciones que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida laboral, mediante la ejecución del programa de bienestar social, estímulos e incentivos el cual se encuentra en proceso de adopción, encaminados y bajo la normatividad vigente según el Sistema de Gestión de Seguridad Social en el Trabajo SG-SST, el cual fue adoptado con la Resolucion No 20191000001268 del 6 de Marzo de 2019.

La Coordinación de talento humano junto con la profesional del SG-SST han realizado durante este periodo jornadas deportivas, programas recreativos, talleres y capacitaciones en inducción y reinducción de SG-SST, hábitos y estilo de vida saludable, investigación incidente y accidentes de trabajo, socialización política de alcohol, tabaco y drogas, socialización política de seguridad vial entre otras.

La Coordinación de talento humano, en virtud de lo establecido en la normatividad vigente, no realizo evaluación laboral y desarrollo de competencias, teniendo en cuenta que los funcionarios administrativos no están inscritos en carrera.

### **1.1.2 POLITICA DE INTEGRIDAD**

Ser servidor público implica y requiere un comportamiento especial, un DEBER-SER particular, una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público.

El Código de integridad nos sirve de guía, sello e ideal de cómo debemos ser y obrar los servidores publicos, por el mismo hecho de servir a la comunidad.

El código de integridad hace parte del MIPG y por ello la entidad mediante Resolucion No 201800000648 del 30 de Octubre de 2018 adopto el código de integridad del servicio público, el cual se encuentra publicado en la página web para conocimiento de todos los servidores publicos de la empresa y se hará entrega a cada funcionario de un folleto que contiene los valores del servicio público.

El código de integridad de la EAAA del Espinal E.S.P. que se adoptó corresponde a los siguientes preceptos: **Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia.**



## **1.2 DIMENSION DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION**

MIPG tiene como condición que la entidad tenga claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita priorizar sus recursos y talento humano y enfocar sus procesos de gestión en la consecución de los resultados con los cuales garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de sus usuarios.

Esta dimensión le permite a la empresa definir la ruta estratégica que guíara su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de los bienes y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad.

Para el éxito en el desarrollo de esta dimensión se deben tener en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas: Planeación Institucional y la Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.

Con esta dimensión y la implementación de estas políticas se logra cumplir con el objetivo de MIPF de “Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de la empresa para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos”.

### **1.2.1 POLITICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL.**

La EAAA del Espinal E.S.P es una empresa industrial y comercial del orden municipal, prestadora de servicios publicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, capital independiente, autonomía administrativa, sujeta al régimen de la Ley 142 de 1993, a las reglamentaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Publicos Domiciliarios y las normas que las modifiquen, sustituyen o adicionen.

La Empresa dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 Nuevo Estatuto Anticorrupción público en el mes de Enero en la página web el Plan de Acción de la vigencia 2019, el cual contempla los objetivos estratégicos, la línea base, los proyectos estratégicos, las áreas responsables, la descripción de las metas y las actividades a realizar por parte de las direcciones Operativa, Comercial, Administrativa, Jurídica y Financiera.



De igual manera en Diciembre de 2017 se suscribió un Programa de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios- SSPD que tendrá una duración de cuatro (4) años y se extiende desde el 1 de Diciembre de 2018 hasta el 31 de Diciembre de 2021 y contiene los siguientes objetivos: Cobertura de acueducto, Cobertura de alcantarillado, Índice de riesgo para la calidad del agua IRCA, Continuidad del servicio de acueducto, Permisos ambientales vigentes, Cobertura de micromedición, Incremento del recaudo, Cumplimiento de metas del nuevo marco tarifario, Cancelación de las obligaciones a cargo de la EAAA, Patrimonio autónomo, Código de buen gobierno y Planta de personal.

Tanto el Plan de Acción como el Programa de Gestión se vienen cumpliendo de acuerdo al cronograma establecido teniendo como base los informes bimestrales que se reportan y se sustentan ante la SSPD, los cuales son requisitos fundamentales para que la EAAA siga operando con autonomía propia y evitar una nueva intervención por parte de la entidad reguladora.

Es importante que la entidad defina unos indicadores que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir los ajustes pertinentes tanto al Plan de acción como al Programa de Gestión.

Para hacer una adecuada evaluación o seguimiento a lo contemplado en la planeación institucional es necesario contar con estos indicadores para conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de las metas, objetivos o resultados y sus efectos ante los usuarios.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC de la entidad ya se formuló y se encuentra publicado en la página web, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. La consolidación del PAAC está a cargo de la Coordinación de Planeación y Responsabilidad social quien lo elaboro y le hará seguimiento a su implementación.

### **1.2.2. POLITICA DE GESTION PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO.**

Mediante Acuerdo No 007 de Noviembre de 2018 se aprobó el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la EAAA del Espinal E.S.P para la vigencia fiscal del año 2019, con una apropiación inicial de Trece mil setecientos noventa y cuatro





millones cuatrocientos cincuenta y tres mil ochenta y cinco pesos (13.794.453.085).

Esta programación presupuestal obedece a los objetivos y metas contenidos en el Plan de Acción y Programa de Gestión, la cual se preparó en forma realista y técnica para que garantice la correspondencia entre los ingresos, los gastos y los planes institucionales antes citados.

La ejecución presupuestal se viene monitoreando en forma periódica por la alta gerencia, con el fin de determinar el comportamiento de los diferentes rubros tanto en ingresos como en gastos ,para tomar las mejores decisiones que conlleven al cumplimiento de los objetivos de la entidad, con acciones en materia de incrementar el recaudo y de austeridad en el gasto público.

La oficina asesora de control interno realizo analisis financiero con corte a Marzo 31 de 2019 de los Estados Financieros y las ejecuciones de ingresos y gastos, resultados que están contenidos en el informe de auditoría.

### **1.3 DIMENSION DE GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS.**

MIPG facilita que la gestión de la EAAA del Espinal E.S.P se oriente hacia el logro de resultados en el marco de la integridad.

Esta dimensión agrupa un conjunto de políticas que tienen como propósito permitirle a la empresa realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones contenidas en la planeación institucional en el marco de los valores del servicio público.

Para desarrollar esta dimensión deben tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional:

Referente a una adecuada operación de la entidad **de la ventanilla hacia adentro:**

Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.

Gobierno digital antes gobierno en línea: TIC para la gestión y seguridad de la información.

Seguridad digital.

Defensa jurídica.



Referente a la relación Estado-Ciudadano: **de la ventanilla hacia afuera:**

Servicio al ciudadano.

Racionalización de trámites.

Participación ciudadana en la gestión pública.

Gobierno digital antes gobierno en línea: TIC para el servicio y TIC para gobierno abierto.

**De la ventanilla hacia adentro:**

### **1.3.1 POLITICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS**

El 29 de Diciembre de 2017 se levantó la toma de posesión por parte de la SSPD siendo operada su funcionalidad por un ente privado hasta el 30 de Junio de 2018, ya que a partir del 1 de Julio de 2018 se estableció la nueva estructura organizacional de la planta de empleos y se dictaron lineamientos para la contratación de los trabajadores oficiales. Esta nueva estructura organizacional se encuentra publicada en la página web de la empresa.

En la actualidad se cuenta con manuales de funciones y competencias laborales para los empleados publicos y las obligaciones para los trabajadores oficiales. Se carece del manual de procesos y procedimientos, la caracterización de los procesos y subprocesos, los instructivos y los formatos necesarios para realizar una evaluación periódica de estos procesos y determinar su mejora o simplificación.

### **1.3.2 POLITICA DE GESTION PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO**

Se requiere para una eficiente ejecución del gasto público ejercer un permanente y efectivo control administrativo, seguimiento y evaluación, para soportar decisiones y tomar medidas correctivas. El seguimiento facilita el reporte de informes y estadísticas a las entidades que las requieren.

La ejecución de la gestión presupuestal se viene monitoreando en forma mensual para mirar el comportamiento de ingresos y gastos para la toma de decisiones por parte de la gerencia en concordancia con la junta directiva.



El plan anual de adquisiciones fue elaborado en coordinación con las diferentes áreas de la entidad y fue publicado en el SECOP en el mes de Enero, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1082 de 2015.

El PAAC es una herramienta que facilita que la empresa identifique, registre, programe y divulgue las necesidades de bienes y servicios y diseñar estrategias de contratación acorde con la demanda que permite incrementar la eficiencia del proceso de contratación.

### **1.3.3. POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL**

La empresa debe implementar esta política concebida en el marco de la gestión de la organización, de manera que su uso sea coherente y acorde con las características y necesidades de la entidad.

Es importante que se tenga en cuenta la tecnología para apoyar la ejecución de los procesos, el manejo y seguridad de la información y de los sistemas de información, los servicios de soporte tecnológico y el uso de medios electrónicos para una gestión efectiva de la empresa.

El área de tecnologías de información y comunicación de la EAAA, ha realizado un diagnóstico de la situación actual del uso de tecnologías de información y comunicación que se manejan en la entidad y actualmente se encuentra estableciendo las acciones necesarias para implementar una estrategia adecuada que enmarque todos los elementos correspondientes al uso de herramientas tecnológicas y buenas prácticas y uso de las mismas y que apoyen la consecución del alcance continuo de la misión y las metas propuestas por la entidad.

De acuerdo con la estrategia que se está aplicando y mejorando continuamente se han realizado algunas de las acciones que son:

La eliminación de software sin licenciamiento.

Adquisición de nuevas herramientas tecnológicas de hardware y software consistentes en equipo de cómputo, impresoras, dispositivos, programas de administración de sistemas de información de la entidad.



Se mejoraron los canales de comunicación con la comunidad a través del uso continuo de la página web y las redes sociales.

Se realizó mejoras en el proceso de comunicación interna de todos los funcionarios por medio de sistema de mensajería instantáneo instalado en los equipos y creando cuentas de correo electrónico para todos los funcionarios de la empresa, incluidos los trabajadores oficiales de las áreas operativa y comercial que trabajan en terreno.

Se tiene contratado el servicio soporte para las diferentes aplicaciones de software como el de gestión comercial integral, software antivirus y demás que presentan relevancia dentro de la entidad.

También se tiene contratado el servicio de mantenimiento de hardware y de los dispositivos que permiten ejercer las labores administrativas como son los equipos de cómputo, servidores, escáner, impresoras y el dispositivo físico de firewall y accesspoint.

Se cuenta con un sistema de gestión documental que permite garantizar los tres aspectos principales de la información: integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Se implementó una red de cableado estructurado de voz, datos y red eléctrica regulado y no regulado en cinco nuevas oficinas.

Se brinda capacitación permanente del uso de herramientas tecnológicas, de seguridad de la información y del uso adecuado de los equipos de cómputo.

Conjuntamente con el área ambiental se desarrollan campañas y se incentiva la política de cero papel, realizando acciones como la impresión a doble cara y el uso del correo electrónico para el envío de documentación, de igual manera el ahorro de energía por medio del pagado y desconectado de los equipos al finalizar la jornada laboral.

#### **1.3.4 POLITICA DE SEGURIDAD DIGITAL.**

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad debe articular los esfuerzos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación de esta política.



Es importante que se designe un responsable de seguridad digital que también sea el responsable de la seguridad de la información, asignación que puede recaer en el Coordinador de TICS.

El área de tecnologías de información y comunicación se encuentra implementando un plan de seguridad y privacidad de la información así como el tratamiento de los riesgos en materia de seguridad y privacidad.

La entidad cuenta con dispositivos que propenden por la seguridad de la información realizando protección de accesos no autorizados por medio de dispositivos como firewall, software de antivirus, política de uso de los equipos, acceso restringido de información y uso del internet.

Se brinda capacitación sobre seguridad de la información, seguridad en el uso del correo electrónico y el buen uso de los equipos de cómputo.

Se manejan niveles de acceso a los equipos por medio de usuarios y contraseñas para cada funcionario, las cuales son intransferibles y de uso personal y privado.

El sistema de contraseñas implementado en todos los aplicativos de la entidad cuenta con los estándares de contraseñas seguras (uso de mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales).

### **1.3.5 POLITICA DE DEFENSA JURIDICA.**

La EAAA debe proteger los intereses litigiosos en sus actuaciones judiciales con el fin de reducir la responsabilidad patrimonial. Se debe en todo momento defender los derechos e intereses de la empresa y en los procesos judiciales en que sea parte o lo sean otras entidades estatales debe intervenir en forma oportuna y pertinente, por ello es indispensable que la entidad adopte la Política de Defensa Jurídica.

Los aspectos mínimos que la EAAA debe realizar para garantizar un adecuado ejercicio de defensa jurídica que le permita el ahorro y buen uso de sus recursos son los siguientes: Comité de conciliación, Sistema único de gestión e información de la actividad litigiosa y Gestión de la defensa jurídica.



La Empresa debe constituir el comité de conciliación que debe ser conformado por los funcionarios de nivel directivo de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley 23 de 1991, modificado por la Ley 446 de 1998 y el Decreto 1069 de 2015.

El Decreto 1069 de 2015, establece que el comité de conciliación constituye una instancia administrativa para el estudio, análisis y formulación de las políticas sobre prevención de daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad, por ello de acuerdo con el artículo 2.2.4.3.1.5 de citado Decreto la formulación y ejecución de las políticas de prevención del daño antijurídico y el diseño de las políticas generales para la orientación de la defensa de los intereses de las entidades corresponde al comité de conciliación y defensa judicial.

La entidad cuenta con una dirección jurídica, un asesor externo en materia de situaciones administrativas y con la asesoría de una firma de abogados que se encarga de llevar la defensa de los procesos de contingencias judiciales que cursan actualmente en contra de la empresa.

La Dirección Jurídica reporta en forma mensual al área de contabilidad el informe de contingencias judiciales, el cual presenta a Abril de 2019 un total de veinticinco (25) procesos de los cuales 12 son laborales y 13 administrativos con unas pretensiones que ascienden a la suma de a 7.799.401.560 y una provisiones de 5.199.163.500.

**De la ventanilla hacia afuera:**

### **1.3.6 POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

El MIPG es un modelo orientado a resultados, por lo tanto, precisa que la entidad debe conocer los derechos, necesidades y problemas de los usuarios y trabajar en torno a los resultados que los satisfagan y evaluar su satisfacción en forma permanente. Esto se logra si la empresa tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada.

La EAAA debe adoptar la Política de Servicio al Ciudadano cuyo propósito debe ser el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios y bienes que ofrece la entidad. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



### **1.3.7 POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los usuarios y los ciudadanos acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. Esta Política deberá ser implementada por la EAAA del Espinal E.S.P y deberá estar orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los usuarios y ciudadanía en general a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos que hagan más diligente y eficaz su gestión.

La entidad ha venido adoptando mecanismos a través de la página web, atención personalizada, cartelera etc. que permiten que los tramites que realizan los usuarios se diligencien con eficacia y eficiencia.

### **1.3.8 POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

Las entidades públicas deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (Diagnostico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento en el marco de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, lo cual exige que desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitara y promoverá la participación ciudadana.

La entidad ha venido presentando la rendición de cuentas de su gestión y ha permitido que la ciudadanía participe e interactúe para que tenga pleno conocimiento de lo que se viene realizando en materia de cumplimiento del programa de gestión y de los fines de la empresa.

Se le ha permitido a la ciudadanía que participe libremente en la gestión de la entidad atendiendo en forma oportuna las inquietudes y sugerencias que realizan.

La EAAA del Espinal deberá igualmente adoptar esta política que conlleve a que exista la armonía y la confianza entre el ciudadano y la empresa, la cual debe actuar siempre con transparencia en el cumplimiento de sus fines u objetivos.

### **1.3.9. POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL: TIC para servicios y TIC para gobierno abierto**



Es importante tener en cuenta que las políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Participación ciudadana en la Gestión Pública guardan una estrecha relación con los componentes de TIC para servicios y TIC para gobierno abierto, definidos en la política de gobierno digital.

La EAAA debe implementar esta política concebida en el marco de la gestión de la organización, de manera que su uso sea coherente y acorde con las características y necesidades de la entidad.

Es importante que se tenga en cuenta la tecnología para apoyar la ejecución de los procesos, el manejo y seguridad de la información y de los sistemas de información, los servicios de soporte tecnológico y el uso de medios electrónicos para una gestión efectiva de la Empresa.

Esta política debe señalar en materia de TIC para gobierno abierto la transparencia, la participación y la colaboración y para TIC de servicios comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos para que se solucionen las principales necesidades y demandas de los ciudadanos.

## **2. EVALUACION DEL RIESGO**

Identificar, evaluar y gestionar los riesgos institucionales es un proceso efectuado bajo el liderazgo de los directivos y de todos los servidores públicos de la EAAA del Espinal E.S.P. que le permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

Debe ser un proceso continuo que fluya por toda la entidad y debe ser llevado a cabo por todos los servidores públicos, se aplica en el establecimiento de la estrategia, está orientado al logro del propósito fundamental, los resultados esperados y en general de los objetivos de la EAAA y está diseñado para identificar acontecimientos reales o potenciales que, de ocurrir, afectarían la entidad.

Se debe adoptar la Política de Administración de Riesgos por parte de la EAAA en referencia al compromiso que tiene la entidad de administrar sus riesgos a través





de la implementación de acciones, directrices y procedimientos que permitan minimizar la ocurrencia de los riesgos y la afectación en el objetivo institucional.

La coordinación de planeación y responsabilidad viene realizando la coordinación de la implementación de esta política y se está en el proceso de la elaboración del mapa de riesgos tanto administrativo, operativo, financiero y de corrupción.

Cuando se detecten desviaciones significativas en los avances de gestión e indicadores, o la posibilidad de materialización de un riesgo, es indispensable que el responsable establezca las acciones de mejora de manera inmediata y poder a través de la oficina de control interno realizar el seguimiento al impacto que genera ese riesgo.

Este componente tiene relación directa con las siguientes dimensiones: Dirección Estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Gestión del talento humano y Gestión de la Información y la comunicación.

### **3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las actividades de control sirven como mecanismo para apalancar el logro de los objetivos y forma parte integral de los procesos, su objetivo es permitir el control de los riesgos identificados. Para definir si se cuenta con unas adecuadas y efectivas actividades de control, la EAAA deberá definir y desarrollar los siguientes aspectos:

- Establecer las políticas de operación encaminadas a controlar los riesgos que pueden llegar a incidir en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Definir controles a todos los riesgos.
- Implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control.
- Realizar acciones de mitigación de riesgos.

Este componente tiene relación directa con las siguientes dimensiones: Direccionamiento estratégico y Planeación y Gestión con valores para resultados.



#### 4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Este componente permite utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos. Para su desarrollo la EAAA debe diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de la entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

Este componente está relacionado directamente con la Dimensión de Información y Comunicación, la cual tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de la entidad, así como la información externa aquella que le permite una interacción con la ciudadanía.

La entidad ha venido adoptando mecanismos y directrices en materia de mejorar los canales de comunicación tanto internos como externos al igual que la conservación y el uso adecuado de la información que se genera al interior de la empresa. Entre estos mecanismos están la página web la cual puede ser consultada por los usuarios y por el personal de la entidad, el spark (medio de comunicación interno), correo electrónico asignado a funcionarios, buzón de sugerencias el Orfeo que es un software de gestión documental y el grupo de watsaps de comunicación diaria de inquietudes y la ventanilla única.

De igual manera la alta dirección realiza reuniones periódicas con los directivos y demás funcionarios para tratar temas inherentes a la buena operación de la empresa, lo cual hace más expedita las soluciones pertinentes.

Se viene avanzando en la adopción de todos los componentes que hacen parte de la gestión documental como la actualización de las tablas de valoración y retención documental, el programa de gestión documental, el plan institucional de archivo, el inventario documental, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo y el Decreto 1080 de 2015.

La EAAA cuenta con canales apropiados de comunicación para la recepción de las peticiones, quejas, recursos y solicitudes, en donde se puede hacer el



seguimiento a las respuestas y soluciones en los tiempos y términos estipulados en la normatividad vigente.

La EAAA viene garantizando a los usuarios el derecho fundamental de acceder a la información pública sin que medie solicitud previa (transparencia activa), así mismo cumple con 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.

## 5. ACTIVIDADES MONITOREO

Este componente permite desarrollar las actividades de supervisión continua (controles permanentes) en el día a día de las actividades, así como evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorias) que permiten valorar : (i) la efectividad del control interno de la entidad, (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos, (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la empresa.

Las actividades de monitoreo están asociadas a las siguientes dimensiones: Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Gestión del Talento humano, Gestión de la información y comunicación, Evaluación de resultados y Gestión del Conocimiento y la Innovación.

La Oficina Asesora de Control Interno presento el 13 de Marzo de 2019 el Plan de Acción y el Programa de Auditoria Interna vigencia 2019, los cuales fueron aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la entidad.

Se aplicaran evaluaciones continuas e independientes de acuerdo a lo aprobado por el comité para determinar el avance en el logro del propósito fundamental, los resultados y los objetivos propuestos, así como la existencia y operación de los componentes del sistema de control interno.

Se viene realizando evaluación permanente al estado del Sistema de Control Interno y seguimiento al conjunto de dimensiones del Modelo, de tal manera que la autoevaluación y la evaluación independiente se convierten en base para



emprender acciones para subsanar las deficiencias detectadas y encaminarlas a la mejora continua.

La Oficina Asesora de Control Interno viene realizando seguimiento y evaluación al Programa de Gestión suscrito por el Alcalde Municipal y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual es monitoreado en forma bimestral por la entidad supervisora.

Se ha venido promoviendo la cultura de la autoevaluación y el autocontrol mediante reuniones con los directores y funcionarios de las diferentes dependencias, con el propósito de fomentar la mejora continua.

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento a sus roles realiza visitas periódicas a los directores de las dependencias, intercambiando opiniones, sugerencias y recomendaciones encaminadas a fortalecer los procesos y la consecución de los resultados esperados.

La Oficina Asesora de Control Interno durante este periodo evaluado efectuó seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría Departamental del Tolima, los cuales la entidad ha venido cumpliendo en los términos y fechas estipuladas.

De acuerdo a las actividades realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda que los líderes de los procesos continúen realizando seguimiento, monitoreo, control y evaluaciones continuas para el cumplimiento de las metas establecidas en el programa de gestión.

Se hace indispensable que los directores de las dependencias junto con la coordinación de planeación y responsabilidad social, elaboren el mapa de riesgos contemplados en la política de riesgos que debe adoptar la EAAA, con el fin de poder realizar seguimiento y evaluación a los controles establecidos y determinar las acciones de mejoramiento y de mitigación de los mismos.

Los servidores públicos de la EAAA deben identificar y conocer los riesgos inherentes a sus actividades y realizar su autocontrol para coadyuvar a una eficiente gestión del riesgo.

En cuanto a las observaciones establecidas en los planes de mejoramiento se han implementado las acciones de mejora y se busca que sean permanentes para



evitar que en nuevas auditorías que realice el ente fiscalizador se presenten nuevamente dichas situaciones.

Es indispensable que la alta dirección en unión de los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EAAA le den cumplimiento a lo establecido en el Decreto 612 de 2018 en cuanto a los planes institucionales y estratégicos que deben ser adoptados mediante administrativo.

También se hace imperioso que la EAAA cumpla con lo determinado en el Decreto 1499 de 2017 en la formulación de las diecisiete (17) Políticas de Gestión y Desempeño, las cuales se regirán por las normas que las regulan y por las guías o direccionamientos que viene formulando el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EAAA debe seguir articulando los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, modelo que integra los sistemas de gestión y control interno a través de las siete (7) dimensiones operativas: Talento Humano, Dirección Estratégica y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y Comunicación, Gestión del conocimiento y la innovación y Control Interno.

Es importante que la Coordinación de Planeación y Responsabilidad Social continúe direccionando los lineamientos para la implementación en su totalidad del MIPG, en articulación con la alta dirección, directivos y demás funcionarios de la EAAA.



**HENRY MALDONADO VERA**

**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**

