	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 1 de 20

INFORME DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN A LAS ACCIONES ESTABLECIDAS EN LOS MAPAS DE RIESGOS POR PROCESOS DE EMDUPAR S.A. E.S.P.

DIRIGIDO A : Comité Coordinación de Control Interno.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 30 noviembre de 2024.

REALIZADA POR : BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ

PERIODO ANALIZADO : Enero - noviembre de 2024

NORMAS : Decreto 648 de 2017, Ley 1474 de 2011, Decreto 1383 de 2015 y Ley 87 de 1993; Decreto 194 de 2016, Decreto 1499 de y Decreto 943 de 2014.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a las acciones establecidas en doce 13 de los diecinueve 19, Mapas de Riesgos de los Procesos de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

2. ALCANCE DEL INFORME

Verificar el cumplimiento de las acciones establecidas por líderes de procesos el tratamiento de los riesgos identificado en cada proceso del Sistema Integrado de Gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P.


3. METODOLOGÍA

Se llevó a cabo la revisión de cada uno de los 13 mapas de riesgos seleccionados de acuerdo a la auditoria interna 2024, con el fin de determinar el cumplimiento de la norma, teniendo en cuenta la estructuración acorde al proceso de gestión con los riesgos inherentes.

4. CUERPO DEL INFORME.

De acuerdo a la actual Política de Administración del Riesgo de la entidad, Resolución 0325 de 22 de junio de 2018, en la **PERIODICIDAD Y NIVEL DE RESPONSABILIDAD PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS** dice que cada líder de proceso con los servidores públicos responsables deberán: (1) como mínimo realizar un ejercicio de actualización del mapa de riesgos una vez al año con la coordinación de la Subdirección General Área Planeación y el acompañamiento de la Oficina de Control Interno; (2) revisar permanentemente las acciones establecidas en los mapas de riesgo y levantar los registros de las acciones realizadas; (3) La oficina de control interno realizará seguimiento y evaluación a las acciones establecidas en los mapas de riesgos institucional y por procesos de acuerdo con el programa anual de auditoría vigente.

En cumplimiento al Programa Anual de Seguimiento de la Oficina de Control Interno de Gestión Vigencia 2024, que establece la realización de evaluación a los Mapas de Riesgos de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P, a los periodos comprendidos entre enero a noviembre de 2024.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 2 de 20


De acuerdo a lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión, realizó seguimiento a las acciones establecidas en los 12 de los 18, mapas de riesgos de los procesos de la entidad propuesto para el corte de enero a noviembre de 2024, así:

1. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES ESTABLECIDAS EN LOS MAPAS DE RIESGOS PARA MANEJO DEL RIESGO.

MAPA DE RIESGO DE PROCESO								
No.	Proceso	No. Riesgo	NUEVOS RIESGOS	ACCIONES	RESULTADO DE LAS ACCIONES			EFICACIA
					REALIZADAS	EN PROCESO	VENCIDAS	
1	GESTION PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	4	1	5	2	3	0	67%
2	GESTIÓN HUMANA	4	1	6	4	2	0	72%
3	GESTIÓN PRODUCCIÓN (PTAP)	3		5	3	1	1	74%
4	GESTIÓN LABORATORIO	14		14	7	6	1	73%
5	GESTIÓN ACUEDUCTO	3		11	1	6	4	43%
6	GESTIÓN ALCANTARILLADO	3		8	4	1	3	50%
7	GESTIÓN COMERCIAL	9	2	20	11	9	0	69%
8	GESTIÓN FINANCIERA	4		4	3	1	0	77%
9	GESTION ADMINISTRATIVA DE BIENES	3		3	3	0	0	93%
10	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	3		3	1	2	0	71%
11	GESTION DE SISTEMAS	4		4	2	1	1	70%
12	GESTION DOCUMENTAL	3		7	2	4	1	61%
13	GESTION JURIDICA	4		9	2	2	5	79%
TOTAL		61	4	99	45	38	16	69%


En el cuadro observamos que, de las noventa y nueve (**99**) acciones establecidas en los trece (**13**) mapas de riesgos evaluados, cuarenta y cinco (**45**) se encuentran realizadas, treinta y seis (**36**) están en proceso de realizarse y once (**16**) acciones se encuentran vencidas; de forma general esta evaluación presenta una calificación porcentual del **69%** de eficacia. Es de aclarar que, en los mapas de riesgos donde no se realizaron todas las acciones, se tuvo en cuenta el porcentaje de avance de las actividades que se encuentran en proceso.

El monitoreo de la Oficina de Control Interno por proceso es el siguiente:

 EMDUPAR S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 3 de 20

1. GESTIÓN PLANEACIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)	3. VALORACIÓN DE RIESGOS	4. PLAN DE MANEJO DEL RIESGO				5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	(12) DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(20) INDICADORES	(21) MONITOREO	
	CONTROL		FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN		AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
			RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Incumplimiento de metas institucionales, reportes extemporáneos de los avances de Plan de Acción y/o No presentar los avances correspondientes	Plan de Acción Por Procesos y por Vigilancia. Conformación de Comité de Seguimientos	<p>Generar alertas por incumplimiento en los resultados de las metas, mediante comunicaciones interna</p> <p>Enviar comunicaciones internas a las diferentes áreas</p> <p>Publicación trimestral de los informes de monitoreo a la gestión institucional</p>	Trimestrales	Trimestrales	N° de metas cumplidas/N° de metas programadas *100	Se realizaron Mesas de trabajo con los funcionarios delegados por cada líder y/o responsable de los Procesos, donde se asesoro sobre la importancia de mantener los diferentes componentes de los procesos actualizados. De los 19 procesos que en la actualidad existen en la empresa hasta la fecha 16 de ellos se revisaron. Evidencia (Actas) para un avance del 84%	Se hace necesario realizar los ajustes pertinentes de acuerdo a la realización del plan estratégico. Cumplido del 84%
Inadecuado seguimiento y evaluación de resultados de planes, programas y proyectos	Plan estratégico, planes de acción	<p>Implementar el diligenciamiento completa y oportuno de la matriz de seguimiento y control a través de comunicación interna, reuniones, comites</p> <p>Enviar comunicaciones a las áreas, con el reporte de los indicadores que presentan estado en riesgo y crítico.</p>	Enero	30 de nov/2025	% de cumplimiento de indicadores de gestión	Se encuentran estructurados los indicadores de acuerdo a los procesos del Sistema de Gestion de Calidad en cada proceso, se ha venido realizando seguimientos lo que se constata en los diferentes requerimientos; mas sin embargo se hace necesario replantear las acciones e indicadores ajustados al nuevo plan estratégico. avance 50%	Se hace necesario realizar los ajustes pertinentes de acuerdo a la realización del plan estratégico. Avance del 50%
Formulación de la planeación estratégica y/o Plan de Acción para beneficio propio o de particulares Formulación del Programa de Transparencia y Etica Publica, mapa de riesgo de corrupción	Plan de Acción	Enviar Comunicaciones Internas a todos los líderes y responsables de los procesos	Enero	30 de nov/2025	% de Avance de Plan de Acción trimestral	Se oficio a todos A los jefes de Gestion a los jefes de Gestion a la oficina de Planeacion los avances trimestrales para poder consolidar, Según Comunicación Intema GP-GP-24; GP-GP-41; GP-G-P-58; GP-GP-67; GP-GP-77; GP-GP-88. avance 50.71%	Se hace necesario realizar los ajustes pertinentes de acuerdo a la realización del plan estratégico. Avance 50.71%
	Seguimiento al PTEP (Programa Transparencia y Etica Publica)	Implementar el diligenciamiento completa y oportuno de la matriz de seguimiento y control a través de memorandos, reuniones y capacitaciones	Enero	30 de nov/2025	% de Avance de Plan de Acción trimestral	Se viene realizando asesoría y acompañamiento a los diferentes procesos sin embargo no ha sido suficiente debido a la falta de personal para los respectivos seguimientos. avance 50.71%	Se viene realizando la presentación del programa de transparencia y ética publica trimestralmente y se evidencia la publicación del mismo. Cumplido 100%
Inadecuado seguimiento y evaluación de resultados de planes, programas y proyectos	Seguimiento al PTEP (Programa Transparencia y Etica Publica) y envío a control interno de gestión	Implementar el diligenciamiento completa y oportuno de la matriz de seguimiento y control a través de memorandos, reuniones y capacitaciones	Enero	30 de nov/2025	% de Avance de Plan de Acción trimestral	Se viene realizando asesoría y acompañamiento a los diferentes procesos sin embargo no ha sido suficiente debido a la falta de personal para los respectivos seguimientos. avance 50.71%	Se hace necesario realizar los ajustes pertinentes de acuerdo a la realización del plan estratégico. Avance 50%
Conflicto de intereses	*Seguimiento al PTEP (Programa Transparencia y Etica Publica) y envío a control interno de gestión	Posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particula	Enero	30 de nov/2025	% de cumplimiento del Programa de Transparencia y Etica Publica y sus componente.	Se adoptaron las Politicas de Lucha contra la Corrupcion; Anti Soborno y Politica de Regalos .	Es crucial implementar mecanismos más efectivos de modo que se pueda medir la declaración y gestión de conflictos de intereses, tales como la obligación de informar sobre cualquier vinculación o interés que pueda influir en la toma de decisiones, la supervisión continua de los procesos clave, y la promoción de una cultura de transparencia y ética dentro de la entidad.

 EMDUPAR S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 4 de 20

2. GESTIÓN HUMANA


1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)	3. VALORACIÓN DE RIESGOS				5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	(12) DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO Y REVISIÓN	
	CONTROLES		FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
			RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Incumplimiento a la ejecución del plan de trabajo y cronograma de actividades	Plan de capacitación Anual Cronograma de capacitación Programa de bienestar social Programa de incentivos y estímulos	Cumplimiento de las actividades del Plan de Capacitación y Bienestar social	Enero de 2024	noviembre de 2024	Se diseñó para la vigencia 2024, el plan de capacitación y Bienestar social, el cual no se desarrollo a cabalidad debido a que no se contó con los recursos necesarios para su cumplimiento	El plan de capacitaciones solo alcanzo el 30%, se evidencia la necesidad de tomar acciones inmediatas para garantizar el cumplimiento del plan de capacitación y bienestar social, dado que estos son componentes clave para el desarrollo del capital humano y el cumplimiento de los objetivos institucionales. La falta de recursos no debe ser un impedimento para el crecimiento organizacional, por lo que es necesario replantear las estrategias de asignación de recursos y explorar opciones alternativas para cumplir con este objetivo. Cumplido 30%
		Realizar reporte, acompañamiento y seguimiento a los trabajadores para promover la participación en las actividades de prevención y promoción de acuerdo al riesgo observado para las actividades específicas de los trabajadores.	Enero de 2024	noviembre de 2024	En la oficina de Seguridad y salud en el Trabajo, se encuentran los documentos que soportan la realización de las actividades de prevención y promoción de acuerdo al riesgo observado para las funciones específicas de los trabajadores según lo establecido en el SGSST	En el proceso Gestión Humana, a través de la profesional especializada en Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidencian los reportes de actividades de prevención y promoción para todos los trabajadores, de acuerdo al cargo y funciones que ejercen. Cumplido 100%.
Errores en la liquidación de nomina y prestaciones sociales y generación oportuna en las fechas establecidas	Revisión de informe de prenomina interfaz entre nomina y contabilidad	Revisión de informe de prenomina	Enero de 2024	noviembre de 2024	Con el fin de presentar la nomina totalmente depurada, se realiza el informe de pre-nomina, antes de consolidar la información y suministrarla al área de contabilidad para su análisis y respectiva interfaz.	La entidad cuenta con el procedimiento de liquidación de nomina, el cual se viene aplicando de acuerdo a lo establecido en el mismo. Se constató la realización de pre-nomina, el cual se audita y de acuerdo a las observaciones, se corrige y se emite al siguiente procedimiento para consolidar y pasar al área contable. Cumplido 100%
	Procedimiento de Nomina	Capacitación y entrenamiento al personal en el manejo de la nomina			Para la vigencia 2024 no se realizaron las capacitaciones al personal que realiza las liquidaciones de nómina por no contar con los recursos necesarios	La entidad cuenta con el PIC, no se cumplió a cabalidad. Solo alcanzo un avance del 30% .
Vinculación de personal sin el lleno de requisitos	Manual de funciones y competencias laborales Procedimiento de selección de personal Lista de Chequeo y formato de cumplimiento de requisitos	Garantizar el correcto diligenciamiento de los formatos establecidos para el control.	Enero de 2024	noviembre de 2024	En el proceso Gestión Humana, se encuentran implementados y establecidos los formatos de verificación de requisitos de los aspirantes a los diferentes cargos, además de los formatos de actas de posesión, con el fin de garantizar la correcta selección de los trabajadores que se vinculan a la Empresa.	Es fundamental que se tomen medidas correctivas inmediatas para garantizar que la vinculación de personal cumpla con todos los requisitos legales y normativos, lo que contribuirá a la transparencia en los procesos de contratación y a la calidad del servicio prestado por la entidad. El fortalecimiento de los procedimientos de selección y la implementación de controles más estrictos son pasos esenciales para mitigar este riesgo y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes. Cumplido 90%
Incumplimiento de la normatividad asociada a la seguridad y salud en el trabajo.	Manual de funciones y competencias laborales Procedimiento de selección de personal Lista de Chequeo y formato de cumplimiento de requisitos	Autoevaluación por parte del profesional Especializado Auditoria al SGSST	Enero de 2024	noviembre de 2024	Se evidencia el cumplimiento de los estandares exigidos por la normatividad aplicable	Se debe llevar a cabo una revisión exhaustiva de los procedimientos establecidos, identificando aquellos que requieren ajustes o reestructuración para asegurar que sean más efectivos y eficientes. Los procedimientos deben adaptarse a la realidad organizacional y a las nuevas demandas, garantizando que se cumpla con el plan de capacitación y bienestar social dentro de los plazos y recursos disponibles. hacer énfasis que los funcionarios realicen el debido uso de los elementos de protección. Cumplido 80%

3. GESTIÓN PRODUCCIÓN (PTAP)

1. IDENTIFICACION DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)	2. ANÁLISIS DE RIESGOS	PLAN MANEJO DE RIESGOS		5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA		
(3) RIESGOS (Inventario)	CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO	
			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
					RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Daños en la infraestructura de la bocatoma y canal de conducción	Manual de operación y mantenimiento de la PTAP	Actualizar el Manual de operación y mantenimiento de la PTAP	enero del 2024	Noviembre del 2024	Dentro del Proceso Gestion Producción se encuentra actualizado el MANUAL DE OPERACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SUMINISTRO Y TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE identificado con el Código: MA-GA-02	Se evidenció la implementación y/o actualización del MANUAL DE OPERACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SUMINISTRO Y TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE identificado con el Código: MA-GA-02, Cumplido 100%
	Actividades de mantenimiento correctivo	Realizar el cronograma de mantenimiento de la Planta de tratamiento de agua potable	enero del 2024	Noviembre del 2024	Se cuenta con un cronograma para realizar actividades de mantenimiento y limpieza, cumplimiento en temporadas normales, pero varía de acuerdo a las temporadas de lluvia y a los niveles de turbiedad.	fita el cronograma
	Supervisión de las areas					
Suspension del proceso de tratamiento por alta turbiedad en las fuentes	Monitoreo de las plantas	Comunicación permanente y oportuna desde las captaciones. Disponibilidad de personal de apoyo para restablecimiento del proceso de tratamiento. Disponibilidad de materiales y equipos necesarios para limpieza de estructuras	enero del 2024	Noviembre del 2024	En la planta de tratamiento se cuenta con los medios y la interaccion, para la comunicación en cada uno de los procesos que se desarrollan diariamente. Igualmente se cuenta con el personal, que realiza las actividades en los diferentes turnos las 24 horas.	Se evidencia los medios de comunicación a través de radios y celulares para informar las novedades que se presenta desde el proceso de captación y bocatoma, respecto al nivel de turbiedad del agua en la fuente de abastecimiento. Así mismo se cuenta con el personal de apoyo, en tres (3), turnos, para realizar las actividades de suspensión y restablecimiento del proceso de tratamiento según el comportamiento en los niveles de turbiedad (se mantiene la continuidad operativa en el proceso planta de tratamiento – PTAB, las 24 horas). ademas de se evidencia actualizacion del PEC plan de emergencia y contingencia 2024. Cumplido 100%
	Proceso de laboratorio, prueba de jarra	Activación del plan de contingencia y protocolo de comunicación.	enero del 2024	Noviembre del 2024	El PEC incluye el proceso de tratamiento del agua para el 2024 incluye la identificación, valoración y la priorización del riesgo.	
Desabastecimiento del Recurso Hídrico por disminución del caudal de las fuentes de abastecimiento, fenómenos naturales o crecimiento de la población	Ingreso permanente de agua	Acompañamiento a Monitoreos sobre calidad del agua de la corriente Inspección, Mantenimiento y limpieza permanente	enero del 2024	Noviembre del 2024	Informamos que en la entrada de planta potable tenemos una persona que se encarga del ingreso tanto del personal como visitantes. Cuando un visitante llega este es anunciado y si lo autoriza entra. El PEC incluye el proceso de tratamiento del agua para el 2024 incluye la identificación, valoración y la priorización del riesgo.	Se evidencia actualización del plan de contingencia y emergencia aprobado mediante la resolución 0396 del 18 de julio del 2024. Cumplido 100%
	Monitoreo de caudal	_ Presencia permanente de personal _ Plan de contingencia Construcción de tanque de almacenamiento	enero del 2024	Noviembre del 2024	El acompañamiento a monitoreo lo realiza el Jefe del Proceso Gestion Tecnica. Diariamente se realiza a las plantas de tratamientos la inspeccion, mantenimiento y limpieza, lo cual se registra en los formatos establecidos para esta gestión. No se encuentra actualizado el plan de contingencia y protocolo de comunicación. Igualmente se manifiesta que la construcción del nuevo tanque de almacenamiento se encuentra en un 100%	No se evidencia la existencia del Plan de Contingencia y protocolo de información para el proceso Gestión Producción, se constata el requerimiento al jefe de producción a través del estudio de Riesgo, Programas de Reducción del Riesgo y los Planes de Contingencia de los Sistemas de Suministro de Agua para Consumo Humano, para la implementación del mismo. Avance 70%


4. GESTIÓN LABORATORIO.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO (Matriz de Riesgos)		2. ANÁLISIS DE RIESGOS				3. PLAN MANEJO DE RIESGOS		4. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO				
			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
					RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Incumplimiento de metas	* Revisión de indicadores * Exigencias y cumplimiento de plazos para presentación de informes. * Revisar donde se está presentando el riesgo, en la fuente, en el tratamiento o en la red.	Realizar controles de calidad del agua conforme a la normativa vigente: Decreto 1575 de 2007 Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano y Resolución 2115 Por medio de la cual se señalan las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Gestión de laboratorio cumple con los procesos de control y vigilancia para garantizar la calidad del agua para consumo humano producida por la entidad prestadora incluyendo la toma de muestras, el análisis e interpretación, el suministro y difusión de la información y su utilización en la orientación en los procesos de acueducto y/o en actuaciones administrativas, según el caso.	De acuerdo con los Índices de Riesgo de la Calidad del Agua (RCA), obtenidos de las muestras analizadas y registradas en el Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), como resultado de las acciones de inspección, vigilancia y control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución el Municipio de Valledupar se ubica en el Nivel BAJO RIESGO para el mes de julio 2024 con un IRGA de 5,9 y el mes de septiembre de 5,5 y para el mes de noviembre es de 2,8 lo cual representa un incumplimiento de la normativa. Cumplido 50%			
Ineficacia en la Administración del Mejoramiento Continuo	* Aplicación de los Procedimientos y revisión de las formas. * Control del Producto no Conforme.	* Identificar, controlar y dar tratamiento al producto no conforme con la realización de acciones que permitan que el producto cumpla con los requisitos establecidos. * Mensualmente se debe verificar los productos no conformes presentados para analizar las causas recurrentes y tomar acciones sobre las mismas. * Dentro de las acciones a tomar esta concientizar al personal del Laboratorio y líderes operativos de la importancia de reportar y documentar las acciones correctivas en el plan de mejoramiento.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Gestión de laboratorio cuenta con el procedimiento de producto no conforme actualizado y ajustado a las necesidades del proceso.	Se evidencia la actualización del producto no conforme, implementada dentro del proceso Gestión Laboratorio, a través del formato PR-GL-13- PROCEDIMIENTO PARA CONTROL PRODUCTO NO CONFORME. Cumplido 100%			
Debil administración del riesgo	* Mapa de riesgos * Política de administración del riesgo * Inclusión del Informe del estado de los riesgos en la revisión por la dirección. * Plan de tratamiento del riesgo y seguimiento al mismo.	Revisión de las acciones propuestas en el mapa de riesgos y los resultados de las evaluaciones y planes de mejoramientos internos.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Se cuenta con el mapa de riesgo actualizado, con el cumplimiento de las acciones de mejoras a través del plan de mejoramiento resultante de la auditoría interna.	En la auditoría interna 2023, se determino como observación la no actualización del mapa de riesgo, pese a que esta se solicito en el desarrollo de la evaluación razón por la cual este proceso de gestión no cumplió con los parámetros establecidos en las políticas internas. Cumplido 70%			
Incumplimiento en el proceso de toma, análisis y notificación de las muestras de control	* Seguimiento a los tiempos de ejecución en las diferentes etapas del proceso. * Supervisión técnica de personal en la ejecución de los análisis. * Control de inventarios	Seguimiento y control al cumplimiento de los términos establecidos para la atención y prestación del servicio de laboratorio de acuerdo a la normativa vigente: Resolución 2115 de 2007 por medio de la cual se señalan instrumentos básicos y las frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	El laboratorio cuenta con procedimientos operativos estandarizados, protocolos de muestreo de conformidad con la normativa vigente y personal técnico y profesional con el debido nivel de competencia para el desarrollo de los ensayos de análisis de agua para consumo humano.	Se evidencia que el proceso Gestión Laboratorio cuenta con el procedimiento PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME referenciado con el código PR-GL-13. Este procedimiento aplica a todas las actividades desarrolladas en el laboratorio como producto de la prestación del servicio y que no se encuentran en conformidad con los procedimientos establecidos, los métodos aplicados o la normativa aplicable. Cumplido 100%			
Resultados emitidos por el Laboratorio de forma extemporanea.	* Asegurar mantenimiento en equipos de capacidad analítica de laboratorio y de rutinas críticas. * Control de inventario.	Seguimiento a la fase analítica en el laboratorio o registro diario de resultados. Gestión de la dotación de equipos, reactivos, estándares e insumos suficientes para realizar actividades requeridas.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	El laboratorio cuenta con un control de inventario actualizado que le permite cumplir con la realización del volumen de ensayos requeridos. Así mismo cuenta con formatos estandarizados para el reporte de resultados y establece directrices que garantizan la emisión de resultados continua y oportunamente.	Se constata la existencia del inventario actualizado, para cumplir con las actividades de ensayo. Así mismo se evidencia la existencia y utilización de los formatos para el reporte de resultados y otros, los cuales se encuentran implementados dentro del Proceso Gestión Laboratorio. Cumplido 100%			
No calibración de equipos de laboratorio.	* Evaluación para la selección de proveedores teniendo en cuenta la competencia técnica demostrada y el uso de patrones físicos y/o materiales de referencia que demanda el aseguramiento metrológico. * Establecer el plan anual de mantenimiento de equipos. * Verificación y calificación de los equipos en la fecha y horas establecidas.	* El Servicio de metrología requerido para la ejecución operativa del laboratorio se incluyó en el plan anual de adquisiciones recientemente aprobado. * Realizar Seguimiento a la contratación del servicio.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Gestión de laboratorio a la fecha no cuenta con el Aseguramiento Metrológico de equipos debido a retrasos en el proceso de contratación, no obstante el laboratorio cuenta con controles operacionales adicionales que aseguran la validez de los resultados. 0%	No se evidencia el proceso de contratación del Servicio de metrología requerido para la ejecución operativa del laboratorio, por lo cual no se cumple con la acción para mitigar este riesgo. De igual manera no se evidenció el plan de mantenimiento de equipos dentro del proceso de gestión. 0%			
Resultados no confiables	* Capacitación y formación de funcionarios. * Aplicar el control de calidad en los métodos. * Validación de métodos. * Utilización de material de referencia. * Auditorías internas. * Participación en pruebas de Interlaboratorios (PICAPP). * Contar con un procedimiento para hacer seguimiento a la validez de los ensayos.	Implementación de controles operacionales como: "Compra de Materiales e Insumos Certificados." "Análisis de Muestras inmediatamente después de la toma de muestra." "Uso de patrones Analíticos." "Instrucciones técnicas." "Fichas de control." * Análisis de datos característicos de los procedimientos para evaluar que satisfagan los criterios definidos. "Control de ambiente." * Evaluación de la esterilidad de medios de cultivo. * Participación en comparaciones interlaboratorios.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	El laboratorio hace seguimiento de su desempeño técnico mediante comparación con los resultados de otros laboratorios en el marco del Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Aguas Potables -PICAPP- revisión de resultados informados, indicadores e implementación de controles operacionales diarios.	Se pudo constatar que en vigencias anteriores, Emdupar S.A. E.S.P. no cumplió a lo establecido en el PICAPP. Decreto 1575 de 2007, se encuentra dentro de los rangos del sistema para la protección y control de la calidad del agua, que tiene como objetivo monitorear, prevenir y controlar los riesgos para la salud humana causados por su consumo, haciendo uso eficiente de las herramientas y/o equipos y metodología con las que actualmente cuenta, comparando los resultados con otros laboratorios que hacen parte de este programa. Cumplido 100%			
Incumplimiento de requisitos técnicos aplicables a los laboratorios.	* Certificación en ISO 9001 * Acreditación de métodos y ensayos críticos para el laboratorio a través de la norma ISO/IEC 17025 * Auditorías externas * Visitas de inspección * Asignación de un presupuesto anual.	* Definir el alcance del Sistema de Calidad. * Cumplimiento de requisitos legales. * Cumplimiento de requisitos de gestión.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Gestión de laboratorio cumple con la ISO 9001 la cual tiene múltiples requisitos en común con la ISO 17025 lo que nos permite avanzar hacia una acreditación.	El Laboratorio de aguas de EMDUPAR S.A. E.S.P. aunque cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 e ISO 17025, aun se encuentra en proceso para la acreditación de esta norma internacional. Avance 71,6%			
Contratación no oportuna de los bienes y/o servicios que se requieren para la operación del laboratorio.	* Tiempo de contratación Oportuna * Establecer acciones a supervisores para los contratos	* El Plan de acción incluye actividades dirigidas a mejorar las condiciones dotacionales del Laboratorio. "El plan de Adquisiciones anual incluye el listado de insumos y equipos a requerir en el periodo actual de operación.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	En la Gestión de Laboratorios se han logrado avances significativos, debido a la inversión de cerca de 177 millones de pesos en la vigencia 2023, dirigida a mejorar equipamiento tecnológico y dotación de materiales e insumos de laboratorio, un elemento central para el apalancamiento de los procesos misionales en el marco del Control y la Vigilancia para garantizar la calidad del agua potable.	En la Gestión de Laboratorios se evidencian avances que se han logrado a través de la inversión de cerca de 177 millones de pesos en la Vigencia 2023, la cual va dirigida a mejorar el equipamiento tecnológico y la dotación de materiales e insumos de laboratorio, elementos esenciales para el apalancamiento de los procesos misionales en el marco del Control y la Vigilancia para garantizar la calidad del agua potable. Avance 40%			
Que los bienes o servicios recibidos no satisfagan las necesidades internas.	* Revisión por el equipo de contratos * Ficha técnica * Verificar la inclusión del requerimiento en el plan anual de adquisiciones previamente aprobado. * Plan Anual De Adquisiciones * Control de inventario	* Gestión de laboratorio dispone de un procedimiento para la selección y evaluación de proveedores y subcontratistas en base a la calidad de sus productos o servicios: GL 22 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS. * Las necesidades en cuanto a reactivos químicos, vidriería, insumos y equipos de laboratorio para control de calidad del agua potable, incluido los consumibles, se evalúan con base en el inventario, en el flujo de materiales y en la proyección del año asignado dentro del plazo de operación vigente. * Compra de materiales e insumos certificados.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Gestión de laboratorio cuenta con proveedores certificados que cumplen con los requisitos técnicos.	Se pudo evidenciar que el proceso Gestión de laboratorio cuenta con el procedimiento para la selección y evaluación de proveedores y subcontratistas en base a la calidad de sus productos o servicios: GL 22 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS. Cumplido 100%			
Impactos negativos causados por manejo de residuos especiales, peligrosos y no peligrosos.	* Caracterización de los residuos * Tiempo de contratación Oportuna * Aplicación de los Procedimientos y revisión de las formas.	* Gestión de laboratorios cuenta con el Servicio de Recolección de Residuos Peligrosos y/o especiales generados a partir de los análisis físicoquímicos y microbiológicos según cronograma de recolección de la empresa DESCONT y de acuerdo con la propuesta presentada y aprobada por EMDUPAR. * Disponibilidad presupuestal.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Gestión de laboratorio cuenta con el manifiesto de Recolección de Residuos Especiales emitidos por la empresa DESCONT de acuerdo con el objeto del Contrato de Prestación de Servicio: Gestión Integral de Residuos Especiales (Recolección, Transporte, Manipulación, Tratamiento, y Disposición final) entregados por la entidad contratante y emisión de actas de tratamiento y disposición final de residuos cuando la institución así lo requiera.	Se evidencia la existencia del procedimiento y/o manifiesto de Recolección de Residuos Especiales emitidos por la Empresa Soluciones Ambientales del Caribe SAS SAC SAS ESP, orden de compra Prestación de Servicio: (Recolección, Transporte, Manipulación, Tratamiento, y Disposición final) entregados por la entidad contratante y emisión de actas de tratamiento y disposición final de residuos cuando la institución así lo requiera. Cumplido 100%			
Adecuación y mantenimiento de infraestructura sin cumplimiento de normas técnicas en la materia.	Inclusión en el programa de adecuación de las áreas.	Incluir en el plan de Adquisiciones anual las adecuaciones y mejoramiento de áreas como la señalización y el sistema de extracción para captar los contaminantes liberados.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	El laboratorio cuenta con áreas separadas independientes para el análisis físicoquímico y microbiológico de ensayos de análisis de agua para consumo humano.	En las infraestructuras del laboratorio se constata las áreas separadas, para la realización de actividades de análisis y ensayos y otras independiente para mitigar y/o evitar riesgo de contaminación a los trabajadores. Cumplido 100%			
Faltas en la Seguridad de la información	* Controles implementados a través de la Infraestructura Tecnológica (software de seguridad de datos) * Copias de Seguridad	* Incluir en el plan de Adquisiciones anual la compra de herramientas tecnológicas para proteger la información del laboratorio. * Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para garantizar que los riesgos asociados a la seguridad de la información sean identificados, valorados y controlados acorde a la normativa aplicable.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	A la fecha Gestión de laboratorio no cuenta con la Infraestructura Tecnológica (software de seguridad de datos) para la Seguridad de la Información Institucional	No se evidencia los sistemas de seguridad tecnológica para proteger y/o custodiar la información procesada en el Laboratorio. Avance 20%			
No cumplimiento de los programas de capacitación a nivel nacional	* Ejecución del Plan de capacitación de acuerdo al presupuesto asignado * Política de bienestar social y capacitación.	* Incluir en el plan institucional de capacitaciones las necesidades de formación del personal profesional del laboratorio.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	A la fecha Gestión de Laboratorio y su grupo de profesionales no ha participado de capacitaciones y/o actualizaciones relacionadas con la actividad del laboratorio.	Se pudo constatar que el personal de Laboratorio no ha sido utilizado, ni capacitado para ejercer de manera óptima las funciones que demanda los puestos de trabajos en el área de Laboratorio de aguas. Avance 50%			

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 7 de 20

5. GESTIÓN ACUEDUCTO

1. IDENTIFICACION DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)	2. ANÁLISIS DE RIESGOS	PLAN MANEJO DE RIESGOS			5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
			Daños o taponamientos en las redes de distribución de acueducto en los diferentes sectores de la ciudad.	Manual de operación y mantenimiento de redes de acueducto	Actualizar el Manual de operación del sistema de acueducto	enero de 2024
	Actividades de mantenimiento de redes	Realizar el cronograma de mantenimiento de redes de acueducto	enero de 2024	Noviembre de 2024	Aunque el cronograma se presento en el informe anterior, se ha continuado realizando con las actividades previstas en el.	No se observa cronograma de mantenimiento de acueducto. No cumplido%
	Atencion a reporte de daños	Socializar y hacer seguimiento a la implementación	enero de 2024	Noviembre de 2024	En el periodo evaluado, se llevaron a cabo los mantenimientos por reportes de daños en las redes de acueducto. Se atendieron 1300 eventos, para un promedio de 162,5 casos atendidos en acueducto por mes. En este mes periodo solo de instalaron 100 ml de tubería en 3 " Barrio Candelaria sur.	Se vienen atendiendo las solicitudes que realizan los usuarios a medida que se reciben; en cuanto a la reposición de redes solo se instalaron 100 metros lineales. Avance 60%
	Manual de urbanizadores	Seguimientos a urbanizadores y constructores	enero de 2024	Noviembre de 2024	En el periodo analizado se realizó dos reuniones con CAMACOL (gremio de constructores) en donde se les presento el Gestor Comercial AMB. En la otra reunion se les dio a conocer que el area de gestion tecnica es la responsable de la recepcion de los proyectos para analizar y aprobar a los urbanizadores la disponibilidad del servicio del agua.	En el periodo analizado, se realizo reunion con CAMACOL (gremio de constructores), en las cuales se presentó el Gestor Comercial AMB, y se presento al area de Gestion tecnica como la encargada de analizar y aprobar la disponibilidad del servicio de agua para los urbanizadores. Sin embargo, esta actividad por sí sola no es suficiente para mitigar el riesgo asociado al seguimiento de las urbanizaciones en construcción. Es necesario considerar e implementar otras alternativas que fortalezcan el proceso, tales como un monitoreo más continuo y la evaluación de otras variables que puedan impactar la disponibilidad del servicio, a fin de asegurar una gestión más eficaz y prevenir posibles inconvenientes esta actividad no es suficiente por sí sola y que se deben considerar otras alternativas. Avance 60%
Fallas en la infraestructura de Redes de Distribucion y conducciones: obras de rehabilitación o reposición, expansión de los sistemas de acueducto	Plan de accion anual	Seguimiento al cumplimiento de plan de acción y estrategico	enero de 2024	Noviembre de 2024	Con respecto al plan de accion estamos en la tercera entrega de avance. En cuanto al plan estrategico desde que se intervino la empresa no se defino un plan estrategico si no un plan de accion.	No se evidencia cumplimiento al plan de accion. Sin avance.
	Plan de gestion con la SSPD	Monitoreo y control de Caudal y Presión Renovación de redes Sectorización Hidráulica Optimización operacional	enero de 2024	Noviembre de 2024	El plan de Gestion con la SSPD se termino hace cinco años, con el informe final del 04 de julio del 2019, con un cumplimiento en promedio del 94,3% de las actividades programadas.	En cuanto a la reposición de redes solo se instalaron 100 metros lineales. 10% avance
Pérdida de Agua no contabilizada por fugas en la red de distribución, Conexiones fraudulentas,	Revisión de reportes a diario a traves del sistema,	Adquisición y mantenimiento de herramientas y equipos necesarios	enero de 2024	Noviembre de 2024	En el periodo evaluado, se llevaron a cabo los mantenimientos por reportes de daños en las redes de acueducto. Se atendieron 1300 eventos, para un promedio de 162,5 casos atendidos en acueducto por mes.	Se vienen atendiendo las solicitudes que realizan los usuarios a medida que se reciben. Avance 96%
	Seguimiento a traves del sistema	Reorganizacion de personal operativo	enero de 2024	Noviembre de 2024	En el periodo mencionado se reforzo las cuadrillas de redes con 4 personas nuevas. Ademas se contrataron 8 personas mas, 4 para reparacion de rejillas del alcantarillado pluvial y 4 para mantenimiento de las PTAR El salguero.	En el listado maestro de EMDUPAR S.A. E.S.P, se evidencia que se cuenta con 59 trabajadores operativos, para las actividades de redes de acueductos, lo cual da cumplimiento a la accion propuesta Cumplido 100%
	Asignacion de cuadrillas	Cambio de medidores, deteccion de fugas no visibles, campañas antifraudes, cortes, mantenimiento preventivo infraestructura.	enero de 2024	Noviembre de 2024	Estas actividades de Cambio de medidores, deteccion de fugas no visibles, campañas antifraudes, cortes, mantenimiento preventivo infraestructura; se viene realizando con el Gestor comercial AMB y la División de perdidas Comerciales.	Estas actividades se vienen realizando con el Gestor empresarial AMB. Avance 61 %
	Contacto con la comunidad a traves de los lideres y vocales	Instalación de Macromedidores	enero de 2024	Noviembre de 2024	La oficina de mantenimiento de redes trabaja diariamente la corregir las fugas en las redes y controla, revisa los accesorios en la red.	No se cuenta con el instrumento adecuado para realizar la medicion de las perdidas de agua que generan las fugas. Sin Avance 0%
		Revisión y control previo de los accesorios de las redes de distribución	enero de 2024	Noviembre de 2024		Se mantiene constante contacto con la comunidad y se trabaja diaramente en corregir las fugas en las redes. Avance 50%


 EMDUPAR S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 8 de 20

6. GESTION ALCANTARILLADO.

1. IDENTIFICACION DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)	2. ANALISIS DE RIESGO	PLAN MANEJO DE RIESGOS		5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA		
(3) RIESGOS (Inventario)	CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO	
			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
					RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Taponamientos, rebosamientos de aguas negras en las vías y en los sistemas de alcantarillado de los diferentes sectores de la ciudad.	Limpieza permanente de los tramos de la red de alcantarillado ubicados en la carrera	Realización de campañas de cultura ciudadana con el fin de educar a la comunidad sobre la importancia del cuidado y protección del medio ambiente.	enero de 2024	Noviembre de 2024	En el periodo evaluado, se llevaron a cabo los mantenimientos en los sistemas de alcantarillado. Se atendieron 1518 eventos, para un promedio de 189,75 casos atendidos. Así mismo con el apoyo de la oficina de comunicaciones se realizaron las campañas de sensibilización, para el uso y buen manejo de los sistemas de alcantarillado	En lo que va corrido de la vigencia 2024, se constata la atención para solucionar los problemas de fugas de la ciudad en un promedio del Avance 96%.
		Definir del manual de plan de mantenimiento de las redes del sistema de alcantarillado y el cronograma de mantenimiento preventivo de las redes de alcantarillado	enero de 2024	Noviembre de 2024		
		Identificar las conexiones erradas del sistema de aguas residuales	enero de 2024	Noviembre de 2024	Con respecto a este tema no existe un estudio detallado de conexiones erradas. La empresa atiende las conexiones que son visibles en vía pública. Aquellas conexiones erradas principalmente pluvial al sanitario donde las viviendas conectan sus aguas lluvias al sanitario es responsabilidad del usuario. En la normatividad de vivienda esta prohibido que estas agua vayan al sanitario. Las aguas lluvias se vierten a las calles.	Pese a que se realizan gestiones y se aplican mecanismo de socialización, para evitar que los usuarios y los constructores continúen realizando las conexiones erradas en los patios de las casas, para las salidas de aguas lluvias; aún se observan, residencias conectadas directamente al alcantarillado de aguas servidas, lo que genera el colapso de las conducciones y que se evidencian en el rebosamiento de los manjoles y mas en época lluvia. no se evidencia un diagnostico de conexiones erradas identificadas. Sin avance.
		Reposición de redes de alcantarillado en sectores específicos	enero de 2024	Noviembre de 2024	Se realizó la optimización de las redes de alcantarillado sanitario en diferentes barrios de la ciudad de valledupar en las siguientes direcciones: Cra 4 con calle 44: instalación de 18 ml en tubería pvc de 30". Cra 4 entre calle 13B y 14: instalación de 47 ml en tubería pvc de 10". *Reconstrucción de 23 coronas de pozos de inspección.	La entidad viene realizando optimización de las redes en algunos barrios de valledupar; sin embargo estas actividades no son suficientes para mitigar el riesgo analizado. Avance 20%
Deterioro de la salud de los trabajadores de la planta de tratamiento de riesgos residual	utilización de EPP Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Construcción de una línea de vida para la protección del trabajador garantizar que los trabajadores utilicen equipos adecuados, como guantes, mascarillas, gafas, trajes especiales y calzado de seguridad, para prevenir el contacto directo, con residuos peligrosos y sustancias tóxicas.	enero de 2024	Noviembre de 2024	Se toman las medidas de seguridad según cada caso siempre y cuando sea necesario, teniendo en cuenta que no se realizan trabajos en altura con frecuencia	Se recomienda realizar una revisión más exhaustiva de las políticas de seguridad para garantizar que no se subestimen los riesgos y que todas las actividades de trabajo, independientemente de su frecuencia, sean evaluadas con riguros. Avance 90%
Incumplimiento de la normatividad en materia vertimientos	pruebas plantas pilotos para implementar un sistema de tratamiento de aguas residuales	Mantenimiento Preventivo constante.	enero de 2024	Noviembre de 2024	En el periodo analizado se realizaron los diferentes Mantenimientos en la PTAR el Salguero, como extracción de natas, material flotantes, rocerías, extracción de arenas etc, con personal propio de la empresa.	Se evidencia programa de mantenimiento en la PTAR el Salguero, para extracción de natas, material flotantes, rocerías, extracción de arenas etc, con personal propio de la empresa. Cumplido 100%
		Instalación de macromedidores	enero de 2024	Noviembre de 2024	No aplica en aguas residuales	No se evidencia la instalación de los macromedidores, lo cual fue planteado como una acción para mitigar el riesgo analizado; aunque esta acción está proyecta, Sin embargo, esta acción no es aplicable para mitigar dicho riesgo. Se recomienda replantear esta actividad y definir una nueva acción que efectivamente contribuya a la mitigación del riesgo identificado. No cumplido.
		Formular proyecto para implementar una nueva tecnología que ayude a minizar los impactos ambientales que ocasiona el sistema lagunar	enero de 2024	Noviembre de 2024	No aplica en aguas residuales	


7. GESTION COMERCIAL

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)		PLAN MANEJO DE RIESGOS		5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	(5) CONSECUENCIAS POTENCIALES	(7) ACCIONES	(23) MONITOREO		
			AUTOEVALUACIÓN		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
			RESPONSABLE DEL PROCESO		OFICINA DE CONTROL INTERNO
Insatisfacción de los usuarios por la prestación del servicio y Demora en la atención de los usuarios y sus solicitudes	Disminución de los Ingresos corrientes de la empresa	Medición de la satisfacción de los usuarios a través de las brigadas y la sala de atención al usuario	Se realizaron 104 encuestas durante el último trimestre de satisfacción de los usuarios en sala de atención, las cuales tienen como objetivo identificar y categorizar riesgos que puedan impactar negativamente la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos por la empresa.	Se ha observado que la oficina de PQR está realizando encuestas para medir la percepción de los usuarios. Se recomienda llevar a cabo un análisis detallado de los resultados con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan a optimizar la percepción de los servicios ofrecidos Avance 50%	
	Incremento de los reclamos de los usuarios	Revisión previas	Se realiza análisis en escritorio para determinar desviaciones significativas estándar por Alto consumo, a las cuales se les asigna orden de trabajo en terreno para revisión previa y determinar las causas de la misma antes de iniciar el proceso de facturación; todo esto teniendo en cuenta las fechas estipuladas en el calendario de facturación y entrega de avisos de revisiones previas a la revisión, donde se le indica a los usuarios la fecha y jornada en la que se realizará la visita a su predio.	Al verificar la información suministrada por la oficina de Facturación, se observa que se encuentra digitalizadas las revisiones previas realizadas por el contratista o por la empresa Emdupar, para la especificación adecuada de la facturación. Cumplido 80%	
	* Pérdida de imagen, credibilidad y confianza.	Instalación de medidores	La empresa a avanzado muy lentamente comparándolo con otras empresas del mismo nivel del sector, según los requisitos del puntaje de eficiencia con el contrato realizado con el gestor empresarial, se estipuló la instalación de 38,000 equipos de medición, desde dic 2017 a 2024 solo se han instalado 23,349 para un avance del 61%. 20.447 usuarios con causales de no lectura y de estos 6.677 no tiene medidor	Al revisar los hechos económicos de la empresa Emdupar, se constata que la empresa carece de facturación efectiva a raíz de la falta de equipos de medición conduciendo a la empresa a tener una cartera elevada imposible de gestionar y presentando exesivas pérdidas comerciales. Avance 60%	
	Incumplimiento de las metas institucionales	Implementar plan de comunicación interna	La ejecución del plan de medios, a cargo de Emdupar SAESP, incluye diversas actividades que impactan la comunicación con los usuarios. Estos se llevan a cabo a través de medios radiales, digitales y presenciales y abarcando diferentes sectores de la ciudad, con el objetivo de promover el uso razonable y eficiente.	Actualmente se encuentra en ejecución el Plan de Medios tanto del colaborador empresarial, como el de la Empresa Emdupar S.A. E.S.P. Además de contar con la interacción en la comunicación interna, a través de la página web y el correo institucional. Cumplido 100%	
Desactualización del catastro de usuarios	Generación de facturas con información correcta	Actualización de catastro con el gestor empresarial	La actualización del catastro se encuentra en mantenimiento estipulada en el contrato del gestor empresarial para su actualización mensual. En este periodo se actualizaron aproximadamente 7,000 direcciones entre otras actualizaciones permanentes.	Evaluando el proceso de la actualización del catastro implica verificar el cumplimiento del contrato con el gestor empresarial, asegurando que se actualicen las direcciones según lo estipulado y dentro de los plazos mensuales. Se debe revisar si el procedimiento de actualización está formalizado, con recursos adecuados y mecanismos de control de calidad, como la validación de datos antes de su inclusión. Además, es fundamental garantizar que existan registros detallados y organizados, que permitan un seguimiento adecuado. Se debe comprobar que las actualizaciones se realicen puntualmente y alineadas con las necesidades de la empresa, y evaluar su impacto en la eficiencia operativa. También se deben revisar los indicadores de rendimiento establecidos en el contrato y la existencia de mecanismos de comunicación y restricción para resolver cualquier incidencia. Cumplido 80%	
	Ineficiencia en el cobro de la cartera	Incorporación de nuevos usuarios con documentación completa	Para este punto la empresa realizó los ajustes en el sistema y el procedimiento para recaudar el mayor número de usuarios se articula entre la división de pérdidas comerciales y la división de facturación	Se evidencia el ajuste del sistema Smart Flex y la actualización de información en la incorporación de nuevos usuarios. Cumplido 100%	
	Sanciones por parte de la superintendencia	Actualización permanente	La actualización permanente se inicio aplicar en la sala y en la página WEB aun falta algunos ajustes de otros canales de contacto.	El catastro de usuarios se encuentra en actualización, labor contratada con el gestor Empresarial Avance 70%	
Preescrición de la cartera	Disminución de los ingresos por la prestación del servicio	Implementación del cobro persuasivo	Seguir lineamientos para la ejecución del procedimiento legal tendiente a la gestión de cobro y recuperación de la cartera de acuerdo al Manual.	Se evidencia la existencia del manual de cartera que estipula el procedimiento para la recuperación de la cartera a la fecha la empresa presenta una cartera de más de 3101.000 millones. Lo que nos demuestra que no existe una disminución efectiva de la cartera y viene presentando un crecimiento mensual de 31.000 millones. por la modalidad de ser una empresa pública no presenta una oficina de cobro coactivo sino persuasivo. Avance 40%	
Aumento de notas creditas	Bajo recaudo por descuentos aplicados Aumento de Reclamos	Precisión en los montos facturados, las tarifas aplicadas	Hacer lecturas correctas, mediciones exactas y no estimar ni promediar COBRO PERSUASIVO	Se pudo constatar que se han venido tomando medidas para la disminución de aplicación de notas creditas por las diferencias presentadas por la facturación con el ajuste del procedimientos del mismo y con la prestación del servicio del gestor empresarial. Avance 70%	
Pérdida de Información	sobrecostos o costos innecesarios por controles excesivos o trabajo redundante, deficiencias en la calidad, impactos negativos en la reputación de la organización	Divulgaciones de los Formatos, procedimientos, procesos	Mantener los procedimientos y procesos documentados favorece la rentabilidad de la empresa, por lo anterior se hace necesario establecer capacitaciones que permitan la divulgación, conociéndolos se genera eficiencias, elimina retrabajos acelerar los tiempos de ciclo y de proceso, facilitan el mantener un ambiente de trabajo sano y sobre todo favorecen la rentabilidad.	Desde control interno se recomienda revisión de la Documentación de Procedimientos y Procesos claves, si estos se encuentran correctamente documentados. Esto incluye revisar que la documentación sea clara, accesible y esté actualizada. - Evaluar si la documentación está alineada con los estándares y las mejores prácticas de la empresa y si se cumple con las normativas legales y regulatorias aplicables Avance 50%	
Errores en de la liquidación de facturas en lo relacionado con el consumo y los datos registrados en la factura.	Reproceso, aumento de carga laboral	Realizar precritica acompañado con visitas previas	En este sentido se a realizado supervisión en terreno al gestor comercial el cual se encuentra realizando el proceso de lectura y revisiones previas. Además el gestor comercial ejecuta las revisiones previas para usuarios que presentan desviaciones de consumos por alto consumo en cada vigencia de facturación.	La entidad está realizando revisiones previas con el Gestor Empresarial AMB, conforme a lo estipulado en el Contrato No. 031 de 2023 con el Gestor Comercial. Se recomienda al supervisor del contrato adoptar las medidas correspondientes frente a las anomalías detectadas. Cumplido 100%	
	Riesgo de sanciones por parte de la SSPD. Retrasos en la emisión de facturación, en el recaudo.	Instalación de medidores al 100% de los usuarios	En este sentido se esta realizando depuración de usuarios inexistentes con el apoyo de revisiones en terreno, para los usuarios a los que el gestor reporta como inexistentes y usuarios a los que al hacer gestión de cartera se evidencian como inexistentes	Se constata la realización de la Depuración de usuarios inexistentes a medida que se llevan a cabo las brigadas, la socialización. Donde esporádicamente se detectan los errores correspondientes a un mismo usuario y/o códigos inexistentes. Avance 70%	
	Incremento de los reclamos de los usuarios	Depuración de usuarios inexistentes	En este sentido se a realizado la supervisión en terreno al gestor comercial el cual se encuentra realizando el proceso de lectura con dispositivos móviles de captura de información (celulares), la cual se trasmite por red a la plataforma de lecturas del gestor comercial; y se realiza supervisión en terreno a la actividad de reparto de facturas ejecutada por el gestor comercial.	Se constata que esta actividad actualmente está contratada con el gestor empresarial y se está llevando a cabo con las tecnologías requeridas. Cumplido 100%	
Aumento de las pérdidas comerciales	Disminución de los ingresos por la prestación del servicio	Instalación de medidores al 100% de los usuarios	La empresa a avanzado en este tema los mínimos comparativos con otras empresas del mismo nivel del sector según los requisitos del puntaje de eficiencia comparativa con un avance del 61% en los que va transcurre desde el dic 2017 hasta lo que va corrido del 2024	Se evidencia el cumplimiento del 61 % de la instalación de los Micro medidores, la cual avanza progresivamente. Avance 61%	
	Pérdida de dinero por uso del agua	Instalación de macromedidores en la planta de tratamiento	Se realizaron las instalaciones de 4 macromedidores para la salida de agua potable de la planta de tratamiento ptap	Se evidenció el funcionamiento de macromedidores, para determinar la entrada y salida de agua desde las Plantas de tratamientos de agua potable PTAP. Cumplido 100%	
Cargue inoportuno de la información el SUI	Reproceso, aumento de carga laboral	Realizar verificación de los información necesaria para realizar el cargue de los formularios	Cada oficina es responsable y debe auditar los formatos cargados y certificar los formatos cargados	Se verifico que la información cargada en el sistema de información SUI, es reportada por las areas encargadas a la oficina de planeacion. Cumplida 99,22%	
	Sanciones legales, pecuniarías	Diligencia en el cargue de los formularios	El cargue al SUI se encuentra 99,22%	Se verifico que la información cargada en el sistema de información SUI, es reportada por las areas encargadas a la oficina de planeacion. Cumplida 99,22%	
1. Atención a los usuarios con sus PQRs sin resolver de fondo su solicitud y/o por fuera de los términos de ley por resolver.	Insatisfacción de los usuarios Reproceso, aumento de carga laboral * Pérdida de imagen, credibilidad y confianza.	Actualizar el procedimiento	El procedimiento se actualizo en 2019 a finales, la empresa a ajustado el procedimientos y formatos según las disposiciones legales y regulatorias	la oficina de Gestion Comercial se encuentra en la actualización de los procedimientos y procesos, se encuentran desactualizados desde el año 2019 y se establecieron en el plan de mejoramiento interno Avance del 30%	
	Sanciones legales	Contestación en los términos (7) días control y seguimiento de los términos	La empresa a contestado todas las peticiones en los terminos sugeridos por la ley	Se constata que la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. responde oportunamente las peticiones, acatando los términos establecidos en las normas y/o leyes, lo cual se evidencia en los informes de seguimiento semestral a las P.Q.R.S. Cumplido 100%	

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 10 de 20


8. GESTIÓN FINANCIERA.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)	3. VALORACIÓN DE RIESGOS	PLAN DE ACCIÓN		5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	(12) DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA	(21) MONITOREO	
	CONTROL		FECHA INICIO	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
				RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Incumplimiento e inexactitud en el reporte de la información necesaria para la generación de informes a entes de control	Actualización del software financiero y/o reparametrización de los informes. Realización de la Planeación Tributaria. Contratación Asesoría Externa	Realizar seguimiento continuo a las fechas de responsabilidad tributaria.	Enero de 2024	A la fecha la Gestión Administrativa y Financiera ha cumplido con la entrega de los informes requeridos por los distintos entes de control, ha contado con la asesoría de un profesional en toda la información tributaria. Para la entrega de los informes financieros a los Entes de Control, se utilizan metodologías establecidas por los mismos Entes, se elabora y se realizan con el apoyo de la oficina Control Interno de Gestión y se envían a las plataformas digitales de cada Ente de Control.	Teniendo en cuenta los hallazgos detectados por los entes de control (Contraloría General de la Republica y Contraloría Municipal de Valledupar), la información reportada por la entidad no concuerda con la analizada por la evaluación de los entes de control. Se evidencia la entrega y/o envío de los informes financieros, en las fechas y plataformas digitales establecidas para cada Ente Fiscalizador, como la Contaduría General de la Nación, Contraloría Municipal de Valledupar, entre otros. Cumplido 100%
Extemporaneidad en la entrega de informes de la gestión financiera	Cronograma de entrega de informes	Seguimiento a los movimientos contables y comportamiento del sysman. Conciliación de cuentas Cumplimiento de cronogramas establecidos por las mismas áreas.	Enero de 2024	Se cuenta con un cronograma donde se especifica las fechas limites de responsabilidad tributaria, y de acuerdo a este se priorizan y se realizan los pagos y/o traslados dando así cumplimientos al calendario tributario.	se evidencia que la empresa EMDUPAR S.A E.S.P. se rige bajo el calendario o tributario establecido por la DIAN. Cumplido 100%
Pago extemporáneos de obligaciones de la Entidad (tributarias, laborales, contractuales, parafiscales).	Conciliaciones mensuales oportunamente entre las distintas áreas con la Gestión Administrativa y Financiera. Realizar un cronograma de pagos sobre las obligaciones adquiridas por la Entidad.	Flujo de Caja Programación de Pagos	Enero de 2024	Actualmente la Gestión Administrativa y Financiera, junto con la División de Tesorería, cuentan con un flujo de caja proyectado y ejecutado el cual permite tomar decisiones y realizar el control de flujo de efectivo disponible de la Entidad, con el fin de gestionar lo requerido para poder cumplir con las actividades misionales de la Empresa.	No. de cuentas registradas y pagadas/N° de cuentas por pagar radicadas En el proceso Gestión Humana, se cuenta con un cronograma donde se especifica las fechas limites de responsabilidad tributaria, y se evidencia el cumplimiento de los pagos y/o traslados realizados. en cuanto a la conciliación de cuentas estas alcanzaron un avance del 90%. Cumplido 80%
Registro inoportuno y/o incorrecto de información con impacto contable.	Generación de alertas a las dependencias proveedoras de información contable. El control es transversal por cuanto este depende de la información recibida de los procesos estratégicos, misionales, soporte y de control.	Generar mesas de trabajo internas para la asignación de responsabilidades. Realización de mesas de trabajo con las áreas y procesos de la Entidad y con el patrimonio Autónomo. Actualización y aplicación de procedimientos contables.	Enero de 2024	En la búsqueda de llevar los estados financieros a sus saldos reales, la Gestión Financiera requirió y fue contratado por la Entidad un asesor que apoyara a través del saneamiento contable con el fin de buscar alcanzar este objetivo dentro de la vigencia 2024.	Se realizó la contratación de los servicios profesionales para el apoyo en la realización de la depuración de los estados Contables de la entidad. Avance 30%

 EMDUPAR S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 11 de 20


9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)	4. VALORACIÓN DE RIESGOS	PLAN DE ACCIÓN			6. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	(12) DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO	
	CONTROL		FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE OFICINA DE CONTROL INTERNO
RESPONSABLE DEL PROCESO						
Pérdida y daño de bienes de la Entidad	Inventario físico semestral, entrada y salida en la plataforma SIIGO Actualizaciones en el sistema cada vez que se presente una novedad.- Aprobación de Baja de Bienes en Comité de Sostenibilidad - Paz y Salvo	Conciliación mensual de inventarios con contabilidad incluyendo informe de valor de Inventario de Bienes de Control Contingencia. Realizar reclamaciones ante la empresa aseguradora para reposición de los Bienes y Realizar la adquisición de los nuevos Bienes	Enero de 2024	noviembre de 2024	*Para mitigar ese riesgo fueron instaladas 32 cámaras dentro de la empresa, para una mejor vigilancia y custodia de los bienes (anexo informe de las instalaciones de esta), fueron socializados los formatos de control de entradas y salidas de equipos tanto como de visitantes con los celadores de la sede administrativa PTAP (se anexa registro de reuniones), también se realizaron los inventarios en las diferentes oficinas, evidenciando que los bienes reposen en estas. (Anexo acta de un Inventario). Al momento de la salida de un jefe es decir un responsable de inventario de oficina se les revisa para constatar que se encuentren los bienes completos y así poder dar paz y salvo y Realizamos los traslados de manera oportuna cuando un bien se desplaza de una oficina para otra.	Se ha constatado la existencia del procedimiento para la recepción, almacenamiento y entrega de bienes, con el código PR-GB-02. Sin embargo, se observa que la actividad de recepción de bienes no se está llevando a cabo conforme lo estipula el procedimiento, el cual establece la participación tanto del Auxiliar Administrativo como del Supervisor. En el caso específico de la recepción de insumos químicos, únicamente está participando el Supervisor. Se sugiere dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento para la recepción almacenamiento y entrega de bienes. Cumplido 80%
Consecución de materiales de baja calidad, cantidad y sin las especificaciones técnicas requeridas	Recibo de bienes por parte del interventor	Recibir el Acta y compararla con lo específico en el contrato.	Enero de 2024	noviembre de 2024	Ante el riesgo de recibir materiales que no cumplan con sus características, antes de realizar el ingreso de facturas verificamos con la remisión que dicho elemento cuenta con las características. (Anexo Remisión y Factura)	Se evidencia la existencia de las remisiones y las facturas de compras de materiales, mediante el cual se verifica las garantías para los materiales adquiridos por la Empresa. Cumplido 100%
No proveer los bienes y servicios para el desarrollo de las actividades de la entidad	Seguimientos al plan anual de adquisiciones Solicitud a tiempo de los requerimientos de contratación Seguimiento a la contratación y a la ejecución de los contratos de mantenimiento. Seguimiento a la ejecución de los contratos de adquisición y mantenimientos de bienes y servicios Seguimiento a los cronogramas de Mantenimiento Análisis y socialización y consolidación de los requerimientos de las áreas	Seguimiento a la ejecución de los contratos de adquisición y mantenimientos de bienes y servicios. Seguimiento a los cronogramas de Mantenimiento Análisis, socialización y consolidación de los requerimientos de las áreas para el presupuesto de cada vigencia.	Enero de 2024	noviembre de 2024	Fueron solicitados la necesidad a tiempo a los jefes cumpliendo ellos con el envío para poder socializarlo y así quedar lista la resolución del plan de compra vigencia 2024. (Se anexa solicitud de envío para recepción de necesidades, resolución y plan de compras)	Se evidencia la resolución donde se aprueba el Plan de Adquisiciones 2024, teniendo en cuenta las necesidades presentadas por cada uno de los responsables de los procesos de gestión. Cumplido 100%

 EMDUPAR S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 12 de 20


10. GESTIÓN DE CONTRATACION.

1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	PLAN DE ACCION				5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	(17) ACCIONES	(18) RESPONSABLES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO	
			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
					RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Contratación sin requisitos de ley	Actualizar el Manual de Contratación Teniendo en cuenta la normativas Vigencia Revisión constante de los contratos en cumplimiento al actual manual de Contratación.	Secretaria General y/o Profesional Especializado	2/01/2024	30/11/2024	Como acción correctiva se actualizó el manual de contratación . Se han realizado a la fecha durante la vigencia 2024 la suscripción de 52 contratos, de los cuales fueron evaluados y adjudicados, teniendo en cuenta la modalidad a contratar según el valor, conforme a lo estipulado en el Manual interno de Contratación resolución No. 1192 del 29 de diciembre de 2023 y demas normas estipuladas	Se observa que se actualizo el manual de contratación de la empresa EMDUPAR. Cumplido 100%
Inadecuada supervisión de contratos	Aplicación de Procesos y procedimientos en las diferentes modalidades contractuales a través de la complejidad del expediente contractual. Realizar directriz con lineamientos básicos e importantes para supervisores	Secretaria General y/o Profesional Especializado	2/01/2024	30/11/2024	Suscriptos 52 contratos y asignados para la supervisión de su ejecución, se recibió apoyo con la persona contratada para llevar a cabo lo lineamiento en la Plataforma del SECOP II en el cargo de la información de los contratos.	Se observa que a pesar de haber contratado una persona de apoyo en la plataforma SECOP II, y tener un profesional especializado en el área de contratación, no se publicó la documentación contractual en los tiempos establecidos como lo indica el artículo 19 del Decreto 1510 de 2013. Se hace necesario reeplantear las acciones propuestas para mitigar el riesgo debido a que no son congruentes con el riesgo planteado. Avance 50%
Vencimiento de los términos legales para la liquidación del contrato.	Acompañamiento a los inconvenientes que se puedan presentar para la liquidación del contrato. Realizar charla informativa con los integrantes Postcontractual, donde se indicará la necesidad de la correcta verificación de los controles.	Secretaria General y/o Profesional Especializado	2/01/2024	30/11/2024	Como acciones correctivas se socializo el nuevo Manual de contratación, para mejorar la liquidación de los contratos suscriptos durante la vigencia 2024, además a todos los supervisores de los contratos asignados, se verifico cada necesidad que fueran acorde a la contrato, se ha mejoró los informe de ejecución de contratos entregado por cada supervisor aportado evidencia en tiempo real (fotografias)	Se hace necesario que se aporte las evidencias de la socialización del manual de contratación, por otra parte se observa que en los informes de supervisión del gestor empresarial AMB no se encuentran bien estructurados para reflejar las obligaciones ejecutadas, especificando cualquier incumplimiento, las razones del mismo y las acciones correctivas implementadas, y en el caso que no se realicen las actividades la supervisión debe detallar en el informe por qué no se realizaron las mismas, de igual forma en los informes siguientes se debe indicar si se cumplió con las acciones de mejora y/o correctivas. Avance 50%

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 13 de 20

11. GESTION DE LAS TIC,S

1. IDENTIFICACION DEL RIESGO (Matriz de Vulnerabilidad)	PLAN DE ACCION		5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA		
(3) RIESGOS (Inventario)	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO	
		FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
				RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Robo, alteración y/o pérdida de Información de la Entidad por acceso indebido a sistemas de información	Realizar diagnostico de Sistema de seguridad de la información, incluyendo el mejoramiento de los programas de protección de virus y ataques informaticos.	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Se renovaron las licencias de Antivirus a su última versión, garantizando la actualización en los controles y eliminación de ataques y daño de información. En cuanto a los sistemas de información, estos cuentan con su módulo de seguridad donde se controlan los accesos y se rastrean los cambios realizados por usuarios.	En el informe de derecho de autor presentado por la oficina de Control Interno durante la rendición de cuentas, se destaca que se inicio el proceso contractual de renovación y actualización de los sistemas de seguridad en los procesos informáticos de EMDUPAR S.A. E.S.P. Es fundamental gestionar la renovación del contrato con suficiente anticipación al vencimiento de las licencias, garantizando que las actualizaciones se realicen dentro de los plazos establecidos. Esto permite evitar retrasos innecesarios y la dependencia de periodos de gracia otorgados por el contratista, mitigando riesgos asociados a la falta de transparencia y posibles conflictos de interés.
Desactualización y Obsolescencia Tecnológica a causa de actualizaciones	Reemplazar recursos tecnologicos que tengan un alto indice de obsolescencia y promover procesos de compra de infraestructura tecnologica moderna	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Se realizaron los contratos de soporte, mantenimiento y actualización para los sistemas de información sensibles para la empresa, garantizando las últimas versiones y el soporte ante cualquier eventualidad.	Se evidenció la contratación de los soportes de mantenimientos y actualización de los sistemas de información sensible, lo cual garantiza que la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con las ultimas versiones y licencias de todos los programas informáticos, lo que optimiza los procesos y procedimientos que dependen de estas tecnologías. Es fundamental gestionar la renovación del contrato con suficiente anticipación al vencimiento, garantizando que las actualizaciones se realicen dentro de los plazos establecidos. Esto permite evitar retrasos innecesarios y la dependencia de periodos de gracia otorgados por el contratista, mitigando riesgos asociados a la falta de transparencia y posibles conflictos de interés. Cumplido 100%
Daño en equipos tecnologicos e interrupción de servicios a cargo de la Oficina TIC a causa del manejo indebido de equipos tecnologicos	Implementación de un Sistema de Información para gestión de la infraestructura tecnologica de la empresa	Enero de 2024	Noviembre de 2024	La División de Sistemas de Información cuenta con una herramienta de administracion del parque informatico de gestion de incidencias GLPI donde se registran los eventos reportados por los usuarios, dando la oportunidad de llevar control y estadísticas que permitan implementar acciones de mejora.	Se constata la existencia de las herramientas tecnológicas, que registran y llevan estadísticas de los eventos reportados por los usuarios, con oportunidad de mejora. Cumplido 100%
Interrupción del servicio TI y de internet, causados por daños en la infraestructura tecnologica por causas desconocidas.	Reemplazar recursos tecnologicos que tengan un alto indice de obsolescencia y promover procesos de compra de infraestructura tecnologica moderna	Enero de 2024	Noviembre de 2024	Se gestionó la solicitud para la adquisición de dos switches de 48 puertos cada uno, la cual no fue autorizada. Ante esta situación, se ha incluido en el presupuesto para el año 2025 el reemplazo parcial de los equipos lógicos de la red de datos de EMDUPAR. Esta iniciativa tiene como objetivo reducir las fallas actuales y optimizar el rendimiento de la infraestructura tecnologica.	Teniendo en cuenta las dificultades financieras y/o el flujo de caja de la Empresa, esta acción no se ha cumplido, sin avance. 0%

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 14 de 20

12.GESTION DOCUMENTAL

1. IDENTIFICACION DEL RIESGO (Matriz de)	3. VALORES DE RIESGOS				5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	(12) DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO	
	CONTROL				AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
Perdida de la memoria institucional	Soporte técnico a los sistemas de información	Solicitud de cambio de hardware Solicitud con periodicidad el mantenimiento de los sistemas de información	01 de enero 2024	31 de dic 2024	Por medio del area de Administracion de bienes se adquirio un SCANNER EPSON DS-5301I, para agilizar la digitalizacion del los expedientes de gestion documental con respecto a los documentos que entran por ventanilla.	Se recomienda la revisión constante del hardware y el mantenimiento periódico de los equipos de Gestion Documental para así evitar la pérdida de la información institucional de la empresa. Avance 50%
	*Control de préstamo de documentos *Restricción al área de archivo	Hacer seguimiento a los registros de los documentos solicitados y su respectiva devolución en los tiempos establecidos. Solicitud de herramientas de seguridad como cámaras de circuito cerrado de televisión en los archivos	01 de enero 2024	31 de dic 2024	Se lleva el manejo de un formato: FO-GD-04, Versión: 04-23-08-13, Solicitud de información consulta y préstamo de documentos Gestión Documental. Durante la vigencia se prestaron 139 expedientes, y quedan pendientes por devolver a gestion Documental 8 con un % de efectividad .	Se verifico el manejo del formato FO-GD-04 y el proceso relacionado están siendo gestionados de manera efectiva, asegurando que las solicitudes y la devolución de documentos se estén llevando a cabo según los procedimientos establecidos, y que se esté cumpliendo con los plazos y controles internos necesarios. CUMPLIDO 100%
	Instrumentos de planificación de la Gestión documental	Normalización de procesos y procedimientos, políticas, formatos e instructivos de gestión documental.	01 de enero 2024	31 de dic 2024	La oficina de gestion Documental realizo una revision a sus procedimientos y procesos. La cual no hubo necesidad de cambiar ni adicionar .	Desde la Oficina de Control Interno se verico que gestion documental cumple con los procedimientos y procesos desde el 2019 establecidos por la ley 594 del 2000 . se recomienda evaluar si la revisión fue exhaustiva, considerando aspectos clave como eficiencia, seguridad, accesibilidad, cumplimiento normativo y las mejores prácticas en gestión documental. Además, se debe justificar adecuadamente la decisión de no modificar los procedimientos, revisar la capacitación del personal, y asegurar que los procedimientos estén alineados con las normativas legales vigentes. También se debe verificar si se consideró la retroalimentación de los usuarios internos y si se implementó un plan de seguimiento para mantener los procedimientos actualizados, con un informe formal que documente los resultados de la revisión y su presentación a la alta dirección. Cumplido 100%
Respuestas no oportuna de peticiones y/o solicitudes de los usuarios y otras entidades	Vencimientos de terminos, sistema de alertas y seguimiento a las respuestas	Capacitación permanente del personal en el cambio de normatividad	01 de enero 2024	31 de dic 2024	El programa deORFEO NG 2024 SKINA TECH, automaticamente emite la fecha de vencimiento de las PQRS, radicadas y entregas, MUESTRA LA TRAZABILIDAD DEL RADICADO, fecha de vencimiento.	se debe evaluar si el programa ORFEO NG 2024 SKINA TECH cumple con los requisitos establecidos para la gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), verificando que efectivamente emita de manera automática la fecha de vencimiento de las PQRS radicadas y entregadas, y que muestre la trazabilidad del radicado. Es fundamental confirmar si el sistema garantiza la precisión de la información, si se cumple con los plazos establecidos y si la trazabilidad es clara y accesible para los usuarios, permitiendo un seguimiento adecuado. Además, se debe verificar que el sistema esté funcionando de acuerdo con los procesos y normativas vigentes, contribuyendo a la transparencia y eficiencia en la atención de PQRS. Cumplido 100%
	Procedimiento documentado. * Software de ventanilla única de correspondencia. * Indicadores de Gestión		01 de enero 2024	31 de dic 2024	Actualizacion del *Software de ventanilla única de correspondencia . VERSIÓN-ORFEO NG 2024 SKINA TECH.	En cuanto a la actualización del sistema, se recomienda conforme a los procedimientos establecidos un cronograma de mantenimiento, que garantice, que la nueva versión cumpla con los requisitos de eficiencia, seguridad y funcionalidad necesarios. Es importante verificar que la actualización no haya afectado el rendimiento del sistema y que se haya realizado de acuerdo con los plazos y normativas internas. Además, se debe comprobar si el personal ha sido capacitado adecuadamente para utilizar las nuevas funciones del software, y si se implementaron medidas de seguimiento y control para asegurar que el sistema actualizado esté operando correctamente y sin inconvenientes. implementar los indicadores de Gestion Avance 60%
Pérdida o deterioro de información o archivos de gestión	Cronogramade transferencias documentales, inventarios documentales	Seguimiento al cumplimiento del cronograma de transferencias documentales Seguimiento al cumplimiento de las Tablas de retencion documental (visitas periódicas, capacitación en el cumplimiento)	01 de enero 2024	31 de dic 2024	Se recibio Transferencia Documental de las Oficinas : Gestion Jurídica y Oficina Gestión de Tesoreria.	la Oficina de Control Interno verifico en terreno que no existe un cronograma de para las transferencias documentales. Sin avance 0%
	Tabal de retención y valoración	Intervención del espacio físico para control de humedades y prevención de incendios Dotación equipos control humedad y temperatura y detectores de humo. Fumigación y mantenimiento de condiciones ambientales del espacio destinado a la conservación de la documentación	01 de enero 2024	31 de dic 2024	Se realizo un contrato de fumigación para la eliminacion de roedores e insectos que afectan la informacion encontrada en el archivo de gestion documental según orden de compra No. 014 del 2024 y la intalacion de de 3 extintores para la prevencion de incendio .	la Oficina de Control Interno verifico en terreno la instalacion de 3 extintores para prevencion de incendio, pero se recomienda adoptar otros estandares de seguridad de la informacion (control de humedad, temperatura y el mantenimiento de condiciones ambientales). Avance 50%
	Procedimientos documentados	Digitalización del archivo Central	01 de enero 2024	31 de dic 2024	Se digitalizó un total de 220 metros lineales en el archivo central. Incluyo: identificación, descripción y clasificación de los documentos. Se utilizaron sistema de clasificación para organizar la documentación, facilitando su consulta y acceso futuro. fue entregado en formato digital y físico a la oficina de sistemas, gestion documental y secretaria general.	se verifico la digitalizacion de los 220 metros lineales de 420 metros que se establecio en el diagnostico en el contrato 031 de 2023. Se recomienda realizar la digitalizacion constante y revisar si el sistema de clasificación utilizado fue adecuado para garantizar un acceso eficiente y futuro a la documentación, así como comprobar si se cumplió con los plazos y estándares establecidos. Además, es importante verificar que la entrega en formato digital y físico a las oficinas correspondientes (Sistemas, Gestión Documental y Secretaría General) se haya realizado correctamente, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento de los procesos de almacenamiento y distribución de los documentos. avance 50%

Teniendo en cuenta que la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con el Sistema Integrado de Gestión – SIG, actualizado de acuerdo a la estructura establecida por el Modelo de Planeación y Gestión MIPGvs2, en consecuencia, se encuentran implementados los mapas de riesgos por Procesos de Gestión, dentro del cual se establecieron las acciones para monitorear y controlar cada uno de los riesgos identificados, siguiendo las siguientes estructuras:

CADENA DE VALOR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P.

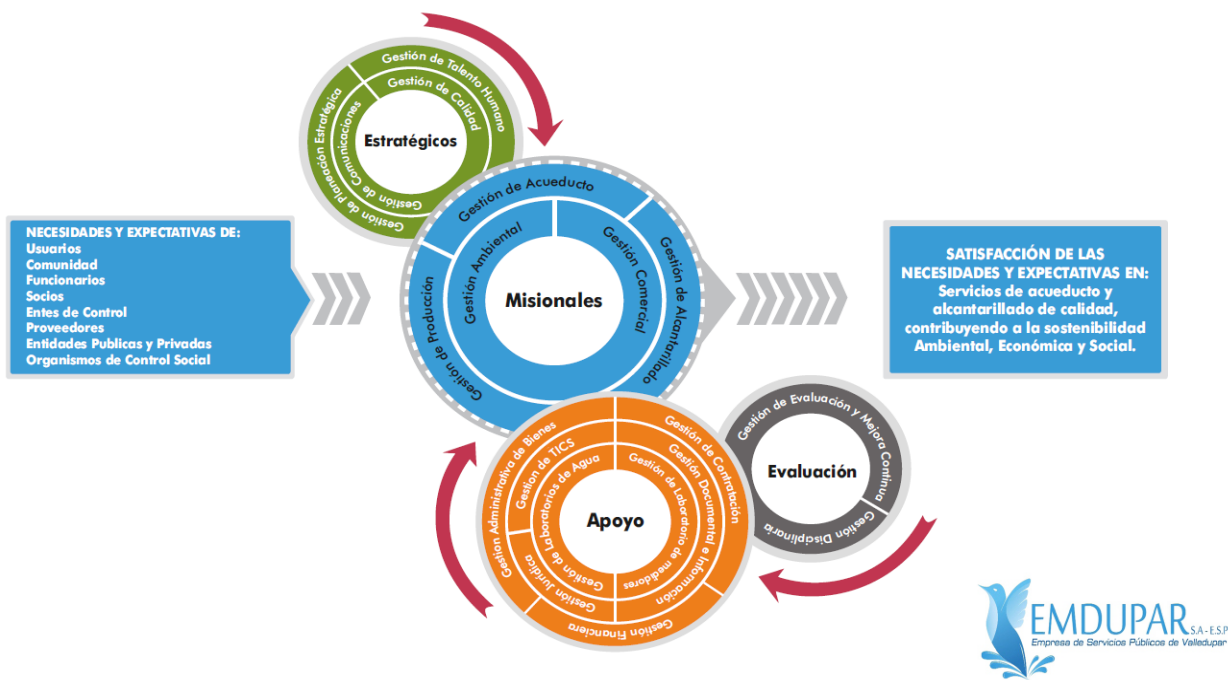



Tabla 2. Estructura para el monitoreo del manejo de los riesgos y las acciones establecidas

1. IDENTIFICACION DEL RIESGO (Matriz de	2. ANÁLISIS DE RIESGOS	PLAN MANEJO DE RIESGOS		5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(3) RIESGOS (Inventario)	CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO
			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
				OFICINA DE CONTROL INTERNO	

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 16 de 20

CONCLUSIONES

Durante el seguimiento realizado donde se evaluaron los mapas de riesgos seleccionados de los procesos que fueron seleccionados y auditados en la vigencia 2024, identificándose un total de riesgos durante la auditoría interna. De estos, 32 se han materializado, lo que equivale al 69%, la materialización del 54% de los riesgos identificados durante el seguimiento sugiere una oportunidad para fortalecer los controles internos y mejorar la gestión de riesgos. Este porcentaje indica que más de la mitad de los riesgos previstos han ocurrido, lo que podría implicar deficiencias en la implementación o eficacia de los controles. Se recomienda una revisión detallada de los controles existentes, la evaluación de su efectividad y, en caso necesario, la adopción de nuevas medidas correctivas para mitigar futuros incidentes.

Se observa que, de los 17 mapas de riesgos débilmente estructurados, 5 de ellos están completamente materializados (100%): Gestión de Planeación, Gestión Documental, Gestión de Producción, Gestión de Alcantarillado y Gestión de Acueducto.

Entre los riesgos materializados que estaban contemplados en los mapas de riesgos se encuentran 32 descritos a continuación:

Gestión Planeación.

1. Incumplimiento de metas institucionales
2. Inadecuado seguimiento y evaluación de resultados de planes, programas y proyectos.

Gestión documental.


3. Respuestas no oportunas de peticiones y/o solicitudes de los usuarios y otras entidades
4. Pérdida o deterioro de información o archivos de gestión.
5. Perdida de la memoria institucional.

Gestión Producción:

6. Suspensión del proceso de tratamiento por alta turbiedad en las fuentes
7. Daños en la infraestructura de la bocatoma y canal de conducción
8. Desabastecimiento del Recurso Hídrico por disminución del caudal de las fuentes de abastecimiento, fenómenos naturales o crecimiento de la población

Gestión Alcantarillado

9. Deterioro de la salud de los trabajadores de la planta de tratamiento de riesgos residual
10. Incumplimiento de la normatividad en materia vertimientos.
11. Taponamientos, rebosamientos de aguas negras en las vías y en los sistemas de alcantarillado de los diferentes sectores de la ciudad.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 17 de 20

Gestión Acueducto.

12. Daños o taponamientos en las redes de distribución de acueducto en los diferentes sectores de la ciudad.
13. Fallas en la infraestructura de Redes de Distribución y conducciones: obras de rehabilitación o reposición, expansión de los sistemas de acueducto
14. Pérdida de Agua no contabilizada por fugas en la red de distribución, Conexiones fraudulentas,

Gestión Comercial.

15. Aumento de las pérdidas comerciales.
16. Errores en de la liquidación de facturas en lo relacionado con el consumo y los datos registrados en la factura.
17. Prescripción de la cartera
18. Desactualización del catastro de usuarios
19. Pérdida y daño de bienes de la Entidad
20. No proveer los bienes y servicios para el desarrollo de las actividades de la entidad

Gestión Contratación.

21. Vencimiento de los términos legales para la liquidación del contrato.
22. Inadecuada supervisión de contratos.

Gestión informática.

23. Desactualización y Obsolescencia Tecnológica a causa de actualizaciones.

Gestión Humana.

24. Incumplimiento a la ejecución del plan de trabajo y cronograma de actividades.
25. Vinculación de personal sin el lleno de requisitos.
26. Errores en la liquidación de nómina y prestaciones sociales y generación oportuna en las fechas establecidas.

Gestión administrativa y financiera.


27. Pago extemporáneo de obligaciones legales (tributarias, laborales, contractuales y parafiscales). Y proveedores.
28. Registro inoportuno e incorrecto de la información con impacto contables.

Gestión Jurídica:

29. Pérdida de oportunidad en la recuperación de recursos mediante el cobro coactivo.
30. incumplimiento de los términos de ley en las peticiones ciudadanas, personas y entidades del Estado, los recursos de Apelación y otras. Actuaciones; igualmente para contestar demandas y demás actuaciones en los procesos que se tramitan ante la justicia ordinaria, o contenciosa.

Gestión laboratorio.

31. Incumplimiento de requisitos técnicos aplicables a los laboratorios.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 18 de 20

32. No calibración de equipos de laboratorio.

Asimismo, se determinó que, de los 19 procesos evaluados, solo 14 cuentan con un mapa de riesgos debidamente identificado y documentado. Los procesos de Laboratorio de Medidores, gestión de comunicaciones, gestión de proyectos y Gestión de Calidad carecen de este documento, lo que requiere la adopción de acciones inmediatas para su elaboración y actualización.

Del resultado de la auditoría interna realizada por control interno de Gestión; se pudo determinar algunos riesgos que no se tuvieron en cuenta en la matriz, dentro de los cuales se detallan los siguientes:

1. Invasión de predios de la PTAP y PTAR
2. Cuentas inactivas abiertas - convenio interadministrativo
3. Sanción por incumplimiento de pagos
4. Embargos de cuentas.
5. inexactitud en los registros contables.
6. Depreciación acumulada.
7. Falta de depuración de cartera.
8. Baja de bienes inservibles.
9. Desactualización de mapas de riesgos y procesos.
10. Falta de planeación en la contratación.
11. Deficiente señalización en intervenciones de obras civiles de acueducto y alcantarillado.
12. Fallas en los controles para registros de insumos en el área de producción.
13. Desactualización del manual de las funciones.
14. Fallas en la gestión documental.
15. Riesgo regulatorio (Cambios en las normativas y regulaciones que afectan los precios, la facturación o la operación comercial de la empresa.), entre otros.
16. Tuberías obsoletas y/o insuficientes en capacidad y/o cobertura.
17. Cargue inoportuno de la información al SUI.
18. falta de controles para notas crédito y débito.
19. falta de controles (procedimientos) para la caja menor.

Estos riesgos son fundamentales para abordarlos de manera adecuada y deben ser tenidos en cuenta al actualizar los planes o estrategias. Se llevó a cabo una reunión con el área de planeación para analizar el mapa de riesgos, lo que permitió determinar la necesidad de actualizar y revisar los riesgos existentes, así como de estructurar nuevos riesgos con el análisis correspondiente. Se comunicó a cada área responsable con la finalidad que se organizaran mesas de trabajo para los ajustes pertinentes y su debida actualización bajo la responsabilidad de cada líder de proceso, posteriormente enviar a gestión planeación para su registro.


NUEVOS RIESGOS IDENTIFICADOS

GESTION HUMANA

- Incumplimiento en la normatividad asociada a la seguridad y salud en el trabajo.

GESTION COMERCIAL

- Aumento de notas crédito
- Pérdida de información

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 19 de 20

GESTION ADMINISTRACION DE BIENES

- Traslado hacia otras Áreas de la supervisión y el control de materiales y/o insumos que requieren de los procedimientos verificación para realizar las entradas y salidas a bodega de almacén.

GESTION EVALUACION Y MEJORA CONTINUA

- Desactualización del equipo de control interno en los procesos y normas regulatorias
- Pérdida de continuidad operativa y de la memoria institucional en materia de control interno.

GESTION PLANEACION

- Manejo inadecuado y favorecimiento a terceros en los estudios de conveniencia y oportunidades.


Se discutieron los controles implementados para los riesgos identificados, resaltando su poca efectividad en los últimos periodos.

Se concluyó que algunos controles deben ser reforzados, especialmente en las áreas Gestión comercial, Gestión administrativa financiera, Gestión acueducto, Gestión producción, Gestión planeación etc.

Se recomienda capacitar a los funcionarios en la política de administración del riesgo, con el fin de fortalecer las competencias de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo en la gestión del riesgo.

CONCLUSIONES

- Persiste la falta de revisión y/o actualización de la totalidad de los Mapas de Riesgos, por parte de los líderes de proceso y Gestión de Planeación para determinar la materialización de algunos de los riesgos identificados, además de la identificación de nuevos riesgos.
- Que teniendo en cuenta la evaluación anterior, se verificó el cumplimiento de las acciones propuestas en los mapas de riesgos por procesos seleccionados, con el fin de determinar las mejoras efectividad de los controles para mitigar el impacto de cada riesgo identificado.
- De las noventa y nueve (99) acciones propuestas en los mapas de riesgos evaluados, se observa un margen de efectividad del 69%, haciéndose necesario evaluar su estructuración y proceder a su actualización."
- Se logró proponer nuevos riesgos en los mapas de gestión comercial, bienes, Gestion humana.
- No se encuentra actualizado el plan de contingencia y protocolo de comunicación.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 20 de 20

RECOMENDACIONES

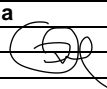
Realizado el seguimiento y verificación a las acciones establecidas en los Mapas de Riesgos por procesos, nos permitimos hacer las siguientes recomendaciones:

- 1. La Gestión de Planeación** debe realizar revisiones periódicas para evaluar la efectividad de las acciones propuestas en los mapas de riesgo. Esto garantizará que los controles implementados sean eficaces y permitan un manejo adecuado de los riesgos asociados a cada proceso.
- 2. Cumplimiento de acciones vencidas.** Los responsables de procesos con acciones pendientes o vencidas deben priorizar su ejecución inmediata, con el fin de aprovechar las oportunidades de mejora y reducir la exposición a riesgos innecesarios.
- 3. Capacitación en administración del riesgo:** Se recomienda que la entidad implemente una estrategia de formación continua para fortalecer las competencias en identificación, valoración y control de riesgos. Esta capacitación debe estar dirigida a los responsables de los procesos y sus equipos de trabajo, dado que se han identificado debilidades en estas áreas.
- 4. Implementación y mitigación de riesgos de manera continua:** Los responsables de procesos deben gestionar los riesgos identificados de manera periódica, asegurando la implementación de controles que permitan mitigar los riesgos y mejorar la efectividad de las actividades en sus áreas respectivas.
5. Los líderes responsables de cada proceso, deben monitorear sus mapas de riesgo para valorar las acciones cumplidas e identificar nuevos riesgos, por lo menos una vez por año.
6. No se encuentra actualizado el plan de contingencia y protocolo de comunicación para el proceso Gestión Producción.
7. La información solicitada se debe entregar en los tiempos establecidos.
8. Fomentar una cultura organizacional orientada a la prevención y mitigación del riesgo.
9. Asignación de recursos de modo que cada proceso tenga acceso a los recursos necesarios (humanos, financieros y tecnológicos) para implementar las acciones establecidas en los mapas de riesgo.

Atentamente,



BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ
Jefe Control Interno de Gestión.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	David Olivella	Prof. Universitario de Control Interno	
Proyectado por:	David Olivella	Prof. Universitario de Control Interno	
Revisado por:	Belcy Pedraza Sánchez	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 del Jefe de Control Interno de Gestión.