	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 1 de 14

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: 17 de julio de 2023.

REALIZADA POR: BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ

PERIODO ANALIZADO: Enero - junio de 2023.

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 12 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 12 mapas de riesgos seleccionados de acuerdo a la auditoria interna 2023, 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 2023, 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 y junio de 2023.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 2 de 14

De acuerdo a lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión, realizó seguimiento a las acciones establecidas en los 12 de los 19, mapas de riesgos de los procesos de la entidad propuesto para el corte de enero a julio de 2023, así:

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

No.	PROCESO	ACCIONES ESTABLECIDAS PARA MANEJO DEL RIESGO	RESULTADO DE LAS ACCIONES			EFICACIA
			REALIZADAS	EN PROCESO	VENCIDAS	
1	GESTION PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	5	3	2	0	60%
2	GESTIÓN HUMANA	5	3	2	0	60%
3	GESTIÓN PRODUCCIÓN - (PTAP)	5	3		2	60%
4	GESTIÓN LABORATORIO	14	9	2	3	64%
5	GESTIÓN ACUEDUCTO	8	3	5	0	38%
6	GESTIÓN ALCANTARILLADO	8	5	2	1	63%
7	GESTIÓN COMERCIAL	10	4	4	2	40%
8	GESTIÓN FINANCIERA	4	1	2	1	25%
9	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES	3	3	0	0	100%
10	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	3	1	2	0	33%
11	GESTIÓN DE TIC,S	4	3	0	1	75%
12	GESTION DOCUMENTAL	8	6	2	0	75%
TOTAL		77	44	23	10	57%

En el cuadro observamos que, de las setenta y siete (77) acciones establecidas en los doce (12) mapas de riesgos evaluados, cuarenta y cuatro (44) se encuentran realizadas, veintitrés (23) están en proceso de realizarse y diez (10) acciones se encuentran vencidas; de forma general esta evaluación presenta una calificación porcentual del 57% mostrando una deficiencia en la evaluación anterior. 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:

1. GESTIÓN PLANEACIÓN

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		
	EXISTEN?			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	SI	NO						CONTROL
Incumplimiento de metas institucionales	X		Plan Estratégico.	1. Generar alertas por incumplimiento en los resultados de las metas	1-ene-23	1-jun-23	La Empresa a través de la oficina de Gestión Planeación, formuló, proyecto e institucionalizó el Plan Estratégico 2020-2023	Se evidencia el plan estratégico EMDUPAR S.A. E.S.P. en orden con la protección y conservación del recurso hídrico 2020-2023. Cumplido 100%
			Planes de Acción	Enviar comunicaciones a las áreas, con el reporte de las metas que presentan estado en riesgo y crítico.	1-ene-23	1-jun-23	Con la Participación de los líderes de procesos, se formularon y proyectaron los planes de acción, para la vigencia 2023	Se constata la existencia de los planes de acción con sus objetivos, estrategias metas e indicadores, evaluados por Planeación Estratégica. Cumplido 100%
			Comité de seguimiento	Publicación trimestral de los informes de monitoreo a la gestión institucional	1-ene-23	1-jun-23	Se publican todos los informes de Gestión en la página Web institucional para cumplir con los parámetros del Índice de Transparencia Activa y link de transparencia y acceso a la información pública.	Se evidencia que en la página web de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. se encuentran publicados todos los informes de Gestión y evaluación de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Entidad, sin embargo en los resultados que arrojó el reporte de Auditoría el Índice de Transparencia Activa - ITA, de obtuvo una calificación del 72%. Avance 72%
Inadecuado seguimiento y evaluación de resultados de planes, programas y proyectos	X		Plan estratégico, planes de acción	Implementar el diligenciamiento completa y oportuno de la matriz de seguimiento y control a través de memorandos, reuniones y capacitaciones	1-ene-23	1-jun-23	Se encuentran diseñados las matrices de diligenciamiento de los Planes de Acción, las cuales son entregados a cada responsable del diligenciamiento del mismo (líderes de procesos) en medio digital y por oficio institucional	Se evidencia la implementación del formato de seguimiento de los Planes. Cumplido 100%
				Enviar comunicaciones a las áreas, con el reporte de los indicadores que presentan estado en riesgo y crítico.	1-ene-23	1-jun-23	En este semestre no se evaluaron los indicadores, ni se identificaron los niveles de riesgos, teniendo en cuenta que con la intervención de la SSPD (03 de marzo de 2023), el Plan Estratégico y los Planes de Acción dejaron de aplicarse, debido a que la estructura organizacional de la empresa se encuentra en proceso de modificación. Por esta razón estamos a la espera de las directrices para los nuevos Planes de Acción y así implementarlas.	La entidad actualizó los planes de acción 2023, sin embargo no se han llevado a cabo los avances respectivos al encontrarse bajo seguimiento e intervención de la superintendencia de servicios públicos Avance 50%

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 2023	Diciembre de 2023	Se diseñó para la vigencia 2023, el plan de capacitación y Bienestar social, el cual no se desarrolló a cabalidad debido a que no se contó con los recursos necesarios para su cumplimiento	Se evidenció el Plan de Capacitación y el Plan de Bienestar social, dando cumplimiento con los parámetros establecidos en el Modelo de Planeación y Gestión MPG. Cumplido 75%	
		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 2023	Diciembre de 2023	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 SSGST	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 nómina y prestaciones sociales y generación oportuna en las fechas establecidas	Revisión de informe de pre-nómina interfaz entre nómina y contabilidad	Revisión de informe de pre-nómina	Enero de 2023	Diciembre de 2023	Con el fin de presentar la nómina totalmente depurada, se realiza el informe de pre-nómina, antes de consolidar la información y suministrarla al área de contabilidad para su análisis y respectiva interfaz	Se constató la realización de revisión del informe de pre-nómina, 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 50%	
	Procedimiento de Nómina	Capacitación y entrenamiento al personal en el manejo de la nómina			Para la vigencia 2023 no se realizaron las capacitaciones al personal que realiza las liquidaciones de nómina por no contar con los recursos necesarios	la empresa a realizar las capacitaciones y entrenamiento de acuerdo a la necesidad con el fin de mantener al equipo de Gestión Humana actualizado y en cumplimiento al Plan de Capacitación programado para la actual vigencia, sin embargo llevo solo al 50% debido a la falta de recursos	
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 2023	Diciembre de 2023	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.	Se evidencia el Manual de funciones y competencias laborales, la realización de procedimiento de selección y aplicación de los formatos y listas de chequeo, como lo estipulan las normas y las políticas internas de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. Cumplido 100%	


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 4 de 14

3. GESTIÓN PRODUCCIÓN (PTAP)

(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 bocanoma y canal de conducción	Manual de operación y mantenimiento de la PTAP	Actualizar el Manual de operación y mantenimiento de la PTAP	Enero de 2023	Junio de 2023	Dentro del Proceso Gestion Producción se encuentra actualizado el MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SUMINISTRO Y TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE identificado con el Código: MA-GA-02	<p>Se evidenció la implementación y/o actualización del MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SUMINISTRO Y TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE identificado con el Código: MA-GA-02, el cual tiene como objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientar a los operadores en la solución de problemas específicos que se presentan en la operación y mantenimiento de los sistemas de abastecimiento de agua. Facilitar las orientaciones básicas para que los encargados de operar el sistema de abastecimiento de agua puedan brindar un servicio eficiente durante la vida útil de los mismos. Documentar los procedimientos que se deben realizar para operar una planta y actualizar las mejoras que tenga el sistema de potabilización. <p>Cumplido 100%</p>
	Actividades de mantenimiento correctivo	Realizar el cronograma de mantenimiento de la Planta de tratamiento de agua potable	Enero de 2023	Junio de 2023	Se cuenta con un cronograma de, para realizar actividades de mantenimiento y limpieza el cual se cumple en temporadas normales, pero varía de acuerdo a las temporadas de lluvia y a los niveles de turbiedad.	Se evidencia la existencia de un cronograma de mantenimiento de las plantas de tratamientos, para realizar procesos de limpieza y otras actividades, determinando los tiempos de acuerdo a los procesos que se llevan a cabo desde dosificación hasta la desinfección. Cumplido 100%
	Supervisión de las áreas		Enero de 2023	Junio de 2023		
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 de 2023	Junio de 2023	En la planta de tratamiento se cuenta con los medios y la interacción, 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 bocanoma, 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). Cumplido 100%
	Proceso de laboratorio, prueba de jarra	Activación del plan de contingencia y protocolo de comunicación.	Enero de 2023	Junio de 2023	No se encuentra actualizado el plan de contingencia y protocolo de comunicación.	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 30%
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 de 2023	Junio de 2023	No se encuentra actualizado el plan de contingencia y protocolo de comunicación.	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 30%
	Monitoreo de caudal	Presencia permanente de personal Plan de contingencia Construcción de tanque de almacenamiento	Enero de 2023	Junio de 2023	El acompañamiento a monitoreo lo realiza el Jefe del Proceso Gestion Técnica. Diariamente se realiza a las plantas de tratamientos la inspección, 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 90%	Se pudo constatar el monitoreo realizado por el jefe de Gestión Técnica, a todos los procesos que se llevan a cabo en la PETAP, además de supervisar la construcción del nuevo tanque de almacenamiento el cual se encuentra en un 90%. Así mismo se constató la presencia del personal operativo, las 24 horas en tres (3) turnos. No se evidencia la existencia del Plan de Contingencia y protocolo de información para el proceso Gestión Producción. Avance 90%


4. GESTIÓN LABORATORIO.

1. IDENTIFICACIÓN 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	AUTOEVALUACIÓN		
					RESPONSABLE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
					OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Incumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de indicadores Exigencias y cumplimiento de plazos para presentación de informes. Revisar donde se esta 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 2023	Junio de 2023	<p>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 acuducto y/o en actuaciones administrativas, según el caso.</p>	<p>De acuerdo con los Índices de Riesgo de la Calidad del Agua (ICA), 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 SN RIESGO con un ICA de 0.0 lo cual representa cumplimiento de la normativa.</p> <p>Cumplido 100%</p>	
Ineficacia en la Administración del Mejoramiento Continuo	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de los Procedimientos y revisión de las formas ; Control del Producto no Conforme. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 2023	Junio de 2023	<p>Gestión de laboratorio cuenta con el procedimiento de producto no conforme actualizado y ajustado a las necesidades del proceso .</p>	<p>Se evidencia la actualización del producto no conforme, implementada dentro del proceso Gestión Laboratorio, a través del formato PR-GL-13: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL TRABAJO NO CONFORME.</p> <p>Cumplido 100%</p>	
Débil administración del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> 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 2023	Junio de 2023	<p>Se cuenta con el mapa de riesgo actualizado, con cumplimiento de las acciones de mejoras a través del plan de mejoramientos resultante de la auditoria interna.</p>	<p>En la auditoria interna 2021, se evidenció la actualización del mapa de riesgo Gestión Laboratorio, que cumple con los parámetros establecidos en las políticas internas sobre administración de riesgo mediante resolución 0325 de 2018.</p> <p>Cumplido 100%</p>	
Incumplimiento en el proceso de toma, análisis y notificación de las muestras de control	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a los tiempos de ejecución en las diferentes etapas de los riesgos en la ejecución de los riesgos ; Supervisión técnica de personal en la ejecución de los riesgos ; 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 2023	Junio de 2023	<p>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.</p>	<p>Se evidencia que el proceso Gestión Laboratorio cuenta con el procedimiento PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME referencia DO 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.</p> <p>Cumplido 100%</p>	
Resultados emitidos por el Laboratorio de forma extemporánea.	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar mantenimiento en equipos Estudios de capacidad analítica de laboratorio y de rutinas crítica 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 las actividades requeridas.	Enero de 2023	Junio de 2023	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Cumplido 100%</p>	
No calibración de equipos de laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> 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. Verificación y calificación de los equipos en la fecha y horas establecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 2023	Junio de 2023	<p>Gestión de laboratorio a la fecha no cuenta con Aseguramiento Metrológico de equipos debido a retrasos en el proceso de contratación, no obstante el laboratorio cuenta con controles operacionales adicionales que aseguran validez de los resultados.</p>	<p>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.</p> <p>0%</p>	
Resultados no confiables	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación y formación de funcionarios Aplicar el control de calidad en los métodos Validación de métodos Uso de patrones 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de controles operacionales como: <ul style="list-style-type: none"> Compra de Materiales e Insumos Certificados. Análisis de Muestras inmediatamente después de la toma de muestra. Uso de patrones Analíticos. Instrucciones técnicas Revisión de control Análisis de datos característicos de los procedimientos para evaluar que satisfagan los criterios definidos. Control de ambientes Evaluación de la esterilidad de medios de cultivo Participación en comparaciones interlaboratorios. 	Enero de 2023	Junio de 2023	<p>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 -PICCAP, revisión de resultados informados, indicadores e implementación de controles operacionales diarios.</p>	<p>Se pudo constatar que en vigencias anteriores, Emdupar S.A. - E.S.P. en cumplimiento a lo establecido en el PICCAP, 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 objetivos 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.</p> <p>Cumplido 100%</p>	
Incumplimiento de requisitos técnicos aplicables a los laboratorios.	<ul style="list-style-type: none"> Certificación en ISO 9001 Acreditación de métodos y ensayos críticos para el cumplimiento de los requisitos ISO/IEC 17025 Auditorías externas Visitas de recepción Asignación de un presupuesto anual. 	<ul style="list-style-type: none"> Definir el alcance del Sistema de Calidad. Cumplimiento de requisitos legales. Cumplimiento de requisitos de gestión. 	Enero de 2023	Junio de 2023	<p>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.</p>	<p>El Laboratorio de aguas de EMDUPAR S.A. - E.S.P. cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 e ISO 17025, aun se encuentra en proceso para la acreditación de esta norma internacional.</p> <p>Avance 80%</p>	
Contratación no oportuna de los bienes y/o servicios que se requieren para la operación del laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de contratación Oportuna Asignación de supervisores para los contratos 	<ul style="list-style-type: none"> 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 2023	Junio de 2023	<p>En la Gestión de Laboratorios se han logrado avances significativos, debido a la inversión de cerca de 177 millones de pesos en la Vigencia 2020, dirigida a mejorar el 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.</p>	<p>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 2021, 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.</p> <p>Avance 40%</p>	
Que los bienes o servicios recibidos no satisfagan las necesidades internas	<ul style="list-style-type: none"> Revisión por el equipo de control Ficha técnica Verificar la inclusión del requerimiento en el plan anual de adquisiciones previamente aprobado. Plan Anual de Adquisiciones Control de inventario 	<ul style="list-style-type: none"> 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 2023	Junio de 2023	<p>Gestión de laboratorio cuenta con proveedores certificados que cumplen con los requisitos técnicos.</p>	<p>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.</p> <p>Cumplido 100%</p>	
Impactos negativos causados por manejo de residuos especiales, peligrosos o no peligrosos.	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización de los residuos Tiempo de contratación Oportuna Revisión de los Procedimientos y revisión de las formas. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de laboratorios cuenta con el Servicio de Recolección de Residuos Peligrosos y/o especiales generados a partir de los análisis fisicoquímicos 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 2023	Junio de 2023	<p>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 requiere</p>	<p>Se evidencia la existencia del procedimientos y/o 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 requiere.</p> <p>Cumplido 100%</p>	
Adecuación y mantenimiento de infraestructura sin cumplimiento de normas técnicas en la materia.	Inclusión en el programa a través de necesidades 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 2023	Junio de 2023	<p>El laboratorio cuenta con áreas separadas independientes para el análisis fisicoquímico y microbiológico de ensayos de agua para consumo humano.</p>	<p>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.</p> <p>Cumplido 100%</p>	
Fallas en la Seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> Controles implementados a través de la Infraestructura Tecnológica (software de gestión de datos) Copias de Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> 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 2023	Junio de 2023	<p>A la fecha Gestión de laboratorio no cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad de la información para la Seguridad de la información Institucional</p>	<p>No se evidencia los sistemas de seguridad tecnológica para proteger y/o custodiar la información procesada en el Laboratorio.</p> <p>Avance 20%</p>	
No cumplimiento de los programas de capacitación a nivel racional	<ul style="list-style-type: none"> 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 2023	Junio de 2023	<p>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.</p>	<p>Se pudo constatar que el personal de Laboratorio no ha sido actualizado, ni capacitado para ejercer de manera óptimas las funciones que demanda los puestos de trabajo en el área de Laboratorio de aguas.</p> <p>Avance 70%</p>	

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 6 de 14


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		(21) MONITOREO	
			FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SIGUIIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
					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	Revisar el Manual de operación y mantenimiento de redes de acueducto, con la finalidad de realizar la modificaciones.	jul-23	dic-23	El manual de operación del sistema de acueducto se encuentra actualizado dentro de Proceso de Gestión. JEFE DIVISION MANTENIMIENTO DE REDES	Se evidencia el compromiso de la revisión y actualización del manual de operación del sistema de acueducto, registrado con el Código: MA-GM-02. Cumplido 70%
	Actividades de mantenimiento de redes	Realizar los mantenimientos a las redes de acueducto, de acuerdo a las necesidades correspondientes.	jul-23	dic-23	95/100, promedio mensual atendidos de fugas. Se programan diariamente dependiendo de la necesidad del servicio. El usuario coloca la petición de la fuga y el personal operativo la atiende. JEFE DIVISION MANTENIMIENTO DE REDES	En lo que va corrido de la vigencia 2023, se constata la atención para solucionar los problemas de fugas de la ciudad en un promedio del 80%. Cumplido 90%
	Atención a reporte de daños	Atender eficazmente los reportes de daños que ingresen al sistema por los diversos canales Línea 116, PQRS.	jul-23	dic-23	(70/100) De los 100 lineales propuestos, se repararon 70 metros lineales. JEFE DIVISION MANTENIMIENTO DE REDES	En lo que va corrido de la vigencia 2023, se constata la atención para solucionar los problemas de fugas de la ciudad en un promedio del 90%. Cumplido 90%
Fallas en la infraestructura de Redes de Distribución y conducciones: obras de rehabilitación o reposición, expansión de los sistemas de acueducto	Plan de acción anual	Cumplir con el plan de acción propuesto para el segundo semestre del año 2023.	jul-23	dic-23	(3,45/2) De los 2 km propuestos de acueducto se rehabilitaron 3.45 km. JEFE DE GESTION TECNICA OPERATIVA	Se evidencia el cumplimiento del Plan de Acción vigencia 2022. Cumplido 100%
Pérdida de Agua no contabilizada por fugas en la red de distribución, Conexiones fraudulentas,	Revisión de reportes a diario a través del sistema,	Atender eficazmente los reportes de daños que ingresen al sistema por los diversos canales Línea 116, PQRS.	jul-23	dic-23	1368/1440. En el año entraron 1440 peticiones para realizar el mantenimiento de redes, de las cuales se atendieron 1368. JEFE DIVISION MANTENIMIENTO DE REDES	Se hizo revisión de los reportes de daños en las redes y se constata que de los 1440, se atendieron 1368, lo que arroja una eficiencia del 95%, respecto a lo proyectado en los planes de acción y cronogramas de actividades. Avance 95%
	Seguimiento a través del sistema	Cerrar en el sistema, los reportes atendidos.	jul-23	dic-23	(59/59) Del personal operativo todos fueron reorganizados. JEFE DIVISION MANTENIMIENTO DE REDES	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 acción propuesta del 100%. Cumplido 100%
	Asignación de cuadrillas	Asignar las cuadrillas, dependiendo de la magnitud del daño.	jul-23	dic-23	JEFE DIVISION MANTENIMIENTO DE REDES	Se constata que estas actividades de Cambio de medidores, detección de fugas no visibles, campañas antifraudes, cortes, mantenimiento preventivo infraestructura; son responsabilidades de el colaborador empresarial RADIAN y la División de pérdida. Cumplido 100%
	Contacto con la comunidad a través de los líderes y vocales	Atender las quejas e inquietudes de la comunidad a través de sus líderes con el apoyo de la auxiliar Carmen Torrado.	jul-23	dic-23	En promedio se arreglan 120 fugas, pero es imposible medir el agua perdida en ellas. JEFE DIVISION MANTENIMIENTO DE REDES Y AUXILIAR DE COMUNICACIONES Y EDUCACION AL USUARIO	Se pudo constatar que la division de Mantenimiento realiza un promedio de reparación de 120 fugas diarias, cumpliendo con el cronograma establecido para este fin. Cumplido 100%
						No se cuenta con el instrumento adecuado para realizar la medición de las pérdidas de agua que generan las fugas. Avance 50%

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 7 de 14

6. GESTION ALCANTARILLADO.

(3) RIESGOS (Inventario)	CONTROLES	ACCION				5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA		
		(17) ACCIONES	(18) RESPONSABLES	(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.	jefe de División de mantenimiento	Enero de 2023	Junio de 2023	En el primer semestre del 2023, se llevaron a cabo los mantenimientos en los sistemas de alcantarillado, de las 533 ordenes que entraron, se atendieron 533, es decir el 100%; 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,	Se pudo constatar que en la oficina de comunicaciones y educación al usuario se realizan las campañas de sensibilización sobre el uso y buen manejo de los sistemas de alcantarillado, a través de videos, imagenes y publicidad radial, lo cual impacta de manera positiva en la protección del medio ambiente. Cumplido 100%	
		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 2023	Junio de 2023		Se evidencia implementado el MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO, referencia do con el código: MA-GR-01. Cumplido 100%	
		Identificar las conexiones erradas del sistema de aguas residuales		Enero de 2023	Junio de 2023		No existe un estudio detallado donde se identifique con precisión el numero exacto de conexiones erradas en la ciudad; sin embargo, según estudios realizados en algunos barrios, se estima que aproximadamente el 30% de las conexiones al sistema de alcantarillado sanitario/pluvial, son erradas.	No se evidencio un diagnostico que detalle con exactitud el numero de conexiones errada en la ciudad de Valledupar. Cumplido 20%
		Reposición de redes de alcantarillado en sectores específicos		División de proyectos y construcciones	Enero de 2023		Junio de 2023	En este periodo con personal propio de la Empresa se optimizaron 28 metros lineales de alcantarillado sanitario en 8".
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	Jefe División de mantenimiento	Enero de 2023	Junio de 2023	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	No se evidencia la construcción de la línea de vida; el líder del proceso, responsable del mapa de riesgo manifiesta que, esta no se construyó debido a que no se realizan trabajos en altura con frecuencia. Cumplio 100%	
Incumplimiento de la normatividad en materia vertimientos	pruebas plantas pilotos para implementar un sistema de tratamiento de aguas residuales	Mantenimiento Preventivo constante.	Jefe División de mantenimiento	Enero de 2023	Junio de 2023	De 533 No de mantenimientos, se realizaron los 533 mantenimientos (100%)	Se pudo constatar que de los 288 mantenimientos programados en el plan, se realizaron todos a cabalidad para un cumplimiento del 100% en la acción.	
		Instalación de macromedidores	Jefe División de mantenimiento	Enero de 2023	Junio de 2023	No aplica en aguas residuales	No se evidencia la instalación de macromedidores, aunque esta proyectado como acción en el riesgo detectado, el jefe de proceso manifiesta que esta acción no aplica para mitigar el riesgo. Cumplido 50%	
		Instalación de macromedidores	Jefe de departamento tecnico	Enero de 2023	Junio de 2023	Se ejecutó el proyecto de microorganismos de acción selectiva con los diferentes tipos de mantenimientos realizados en la Ptar, con lo cual se ha disminuido en un 85% los impactos de contaminación.	Se evidenció el desarrollo del proyecto de microorganismos de acción selectiva, mediante el cual se aplica el producto y luego al final de cada mes se caracteriza, esto arroja como resultado la minimización de contaminación en un 85%. Así mismo, este proyecto ayuda a cumplir con la meta de reducción de carga, lo que genera menos pagos de tasa retributiva. Cumplio 70%	

 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 14

7. GESTION COMERCIAL


1. IDENTIFICACION					5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA		
	(9) RIESGOS (Inventario)	(17) ACCIONES	(18) RESPONSABLES	(19) CRONOGRAMA		(20) INDICADORES	(21) MONITOREO
				FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN		AUTOEVALUACION RESPONSABLE DEL PROCESO
Insatisfacción de los usuarios por la prestación del servicio y Demora en la atención de los usuarios y sus solicitudes	Medición de la satisfacciones de los usuarios a traves de las brigadas y la sala de atención al usuario	JEFE DE PQR	jul-23		Numero de usuarios encuestados/total usuarios por encuestar . Nivel de satisfaccion	Encuesta de satisfaccion	Se evidencia la realización de las mediciones del nivel de satisfacción en los momentos que se han llevado a cabo las brigadas y la atención a usuarios en sala, teniendo en cuenta la reorganización en ventanilla y la capacitación del personal para la atender de manera eficientes a dichos usuarios. Cumplido 100%
	Analisis y prevencion en las causales de PQRs que los usuarios radican	JEFE DE PQR	jul-23	Diciembre de 2023	Numero de usuarios encuestados/total usuarios por encuestar . Nivel de satisfaccion	Informe mensual de PQRs	Se constata que las revisiones previas, se están realizando por el colaborador Empresarial RADIAN, para determinar las desviaciones significativas. Así mismo Estas se están realizando a través de la oficina de P.Q.R., Cuando se requiere. Cumplido 100%
	Mejora en los procesos y en los canales de atención	JEFE DE PQR	jul-23		Numero de usuarios encuestados/total usuarios por encuestar . Nivel de satisfaccion	Encuesta de satisfaccion PQR	Se evidencia el cumplimiento del 80% de la instalación de los Micro medidores, la cual avanza de acuerdo al programa de reducción de perdidas 2023 Avance 80%
	Mejora en las actividades internas para prevenir el incumplimiento a indice de PQR	JEFE DE PQR	jul-23	Diciembre de 2023	Numero de usuarios encuestados/total usuarios por encuestar . Nivel de satisfaccion	Encuesta de satisfaccion PQR	Actualmente se encuentra en ejecución el Plan de Medios tanto del colaborador empresarial, como el de la Empresa de Emdupar S.A. E.S.P., Además de contar con la interacción en la comunicación interna, a través de la pagina web y el correo institucional. Cumplido 100%
Desactualización del catastro de usuarios	Captacion de informacion de usuarios en todas las insteraciones con el usuario-suscriptor, y en el inicio en la vinculación de los usuarios	JEFE DE PQR	jul-23	Diciembre de 2023	INFORMACION DE LOS SUSCRIPTORES EN LA BASE DE DATOS	FECHAS DE ACTUALIZACION DE INFORMACION DE SUSCRIPTORES	Se pudo constatar que la actualización del catastro de usuario se encuentra en un nivel del 95%, teniendo en cuenta los usuarios prioritarios para cobro coactivos. Avance 70% Se evidencia el ajuste del sistema Smart Flex y la actualización de información en la incorporación de nuevos usuarios. Cumplido 100% El catastro de usuarios se encuentra en actualización, labor contratada con el colaborador Empresarial RADIAN S.A.S Avance 70%
Prescripción de la cartera	ACTIVIDADES EN LA CARTERA, MEDICNATE DE ESTRATEGIAS POR SEGMENTOS DE CARTERA, BUSCANDO LA NO PRESCRIPCION DE LA DEUDA REALIZANDO ACTIVIDADES DE COBRANZA	JEFE DE CONTROL COMERCIAL	jul-23	Diciembre de 2023	ACTIVIDADES DE COBRO, INTERRUPCION DE LA PRESCRIPCION	EJECUCION DE LAS ETAPAS DE COBRANZA DEL MANUAL DE CARTERA	Se evidencia la existencia de la oficina de cobro coactivo desde la vigencia 2018. Cumplido 100% Esta actividad se está realizando por parte del Colaborador Empresarial RADIAN, lo cual ha aumentado progresivamente el recaudo. Avance 70% Esta actividad presenta un aumento en el trabajo de campo (brigadas en los barrios) Avance 70%
Errores en la liquidación de facturas en lo relacionado con el consumo y los datos registrados en la factura.	CONTROL EN LAS CAUSALES DE LOS PQR, Y MEJORA EN LOS PROCESOS QUE AFECTAN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES	JEFE DE FACTURACION	jul-23	Diciembre de 2023	NOTAS CREDITO AUMENTO	INFORME DE AUMENTO POR LA OFICINA DE PQR DE VALOR Y NUMERO DE NOTAS	Se constata que las revisiones previas, se están realizando de manera presencial por parte del Colaborador Empresarial RADIAN, para determinar las desviaciones significativas. Se observa un considerado aumento en las notas creditos debido a los erros de liquidación de la factura. De igual manera se están realizando a través de la oficina de P.Q.R.. Cumplido 100% Se constata la realización de la Depuración de usuarios inexistentes a medida que se llevan a cabo las brigadas de socializaciones. Donde esporádicamente se detectan los dobles códigos a un mismo usuario y/o códigos inexistentes. Avance 70% Se constata que esta actividad actualmente está contratada con el colobador Empresarial RADIAN y se está llevando a cabo con las tecnologías requeridas. Cumplido 100%
Aumento de las pérdidas comerciales	ACTIVIDADES EN EL ANALISIS DE LOS CONSUMOS Y EN LA MEDICION QUE PERMITA LA DISMINUCION DE LAS PERDIDAS COMERCIALES (FALTAN LAS TECNICAS)	JEFE DE PERDIDAS COMERCIALES / TECNICA	jul-23	Diciembre de 2023	DISMINUCION DEL IPUF	CUMPLIMIENTO A LA META DE IPUF	Se evidencia el cumplimiento del 80% de la instalación de los Micro medidores, la cual avanza progresivamente. Avance 80% Se evidenció el funcionamiento de macro medidores, 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	APESAR QUE NO EXISTAN LA OPTENCION DE LOS FOMATOS DEL SUI DIRECTAMENTE ENTREGARA A CADA JEFE DE COMERCIAL LOS FOMATOS DE CARGUE DE SUI QUE SON DE SU RESORTE PARA SU CELERIDAD	COMERCIAL	jul-23	Diciembre de 2023	CARGUE AL SUI 100%	CARGUE AL SUI 100%	En la auditoria interna 2023, se pudo constatar, que se están realizando los cargues al Sistema único de información SUI, y este se encuentra en un nivel del 70% Se pudo constatar, que se están realizando los cargues al Sistema único de información SUI, y este se encuentra en un nivel del 70%
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.	MAS CAPACITACIONES EN LA REGULACION VIGENTE Y LA INFORMACION DISPONIBLE DEL SISTEMA, MEJORA EN LA INFORMACION DISPONIBLE PARA EL ANALISIS DE LOS RECLAMOS	JEFE DE PQR	jul-23	Diciembre de 2023	NUMERO DE SILENCIOS Y DISMINUCION DE TIEMPOS DE RESPUESTA	NO SILENCIOS EN VIGENCIA, INFORME MENSUAL DE PQR	Los procesos y procedimientos fueron actualizados de acuerdo a los parametros establecidos en el Modelo de Planeación y Gestión MIPGVs2. Cumplido 100% 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%

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	FECHA FINALIZACIÓN	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	Realización de la planeación tributaria. Contratación de asesoría externa.	Realizar seguimiento continuo a las fechas de responsabilidad tributaria.	Enero de 2023	Junio de 2023	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 República 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 Contraloría General de la Nación, Contraloría Municipal de Valledupar, entre otros. Avance 50%
Extemporaneidad en la entrega de informes de la gestión financiera	Cronograma de entrega de informes	Seguimiento a los movimientos contables y comportamiento del system. Conciliación de cuentas. Cumplimiento de cronogramas establecidos por las mismas áreas.	Enero de 2023	Junio de 2023	Se cuenta con un cronograma donde se especifica las fechas límites de responsabilidad tributaria, y de acuerdo a este se priorizan y se realizan los pagos y/o trasladados dando así cumplimiento 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 extemporáneo de obligaciones legales (tributarias, laborales, contractuales y parafiscales). Y proveedores	Conciliaciones mensuales oportunamente intervienen en el proceso. Actualización de la información tributaria. Se estableció cronograma para la recepción de soportes por las diferentes áreas	Cumplimiento de cronogramas establecidos por las mismas áreas.	Enero de 2023	Junio de 2023	Se cuenta con un cronograma donde se especifica las fechas límites de responsabilidad tributaria, y de acuerdo a este se priorizan y se realizan los pagos y/o trasladados dando así cumplimiento al calendario tributario.	De las cantidades de cuentas bancarias a nombre de la empresa EMDUPAR S.A E.S.P. se pudo constatar en el auditorio interno, que solo el 54% se encuentran conciliadas. En el proceso Gestión Humana, se cuenta con un cronograma donde se especifica las fechas límites de responsabilidad tributaria, y se evidencia el cumplimiento de los pagos y/o trasladados realizados. Avance 77%
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 2023	Junio de 2023	En lo que va corrido del año el Comité sostenibilidad contable. Los procedimientos contables se actualizan de acuerdo a lo que se establece por la contaduría general de la Nación y por las normas generales.	en lo que va corrido para la vigencia 2023 no se evidencia la realización de mesas de trabajo, a través de actas del comité Técnico Contable, como medida de control para mitigar el riesgo detectado. Cumplido 30%

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
					RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Pérdida y daño de bienes de la Entidad	Inventario físico semestral, entrada y salida en la plataforma SIGO 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 2023	Junio de 2023	*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 la paz y salvo (Anexo paz y salvo de la oficina de gestión disciplinaria) y Realizamos los trasladados de manera oportuna cuando un bien se desplaza de una oficina para otra. (Anexo copia de un traslado).	Se evidencia los inventarios realizados a cierre de la vigencia 2023. Se constata la existencia del PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE BIENES, con código: PR-GB-02; igualmente PROCEDIMIENTO PARA ELABORACION PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES con código PR-GB-03, con los cuales se cumple con los controles establecidos para mitigar el riesgo identificado. Cumplido 100%
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 especifico en el contrato.	Enero de 2023	Junio de 2023	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 cuente con las características. (Anexo Remisión y Factura)	Se evidencia la existencia de las remisiones y las facturas de compras de materiales y la aplicación del PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE BIENES, igualmente se encuentra establecido el formato de RESPONSABILIDAD DE BIENES, 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 2023	Junio de 2023	fueron solicitadas las necesidad a tiempo a los jefes cumpliendo ellos con el envío para poder socializarlo con la junta y así quedar lista la resolución del plan de compra vigencia 2023. (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 2023, teniendo en cuenta las necesidades presentadas por cada uno de los responsables de los procesos de gestión. Cumplido 100%


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 10 de 14

10. GESTIÓN DE CONTRATACION.

3. VALORACIÓN DE RIESGOS		PLAN DE ACCIÓN		5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(12) DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO	
		FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
CONTROL				RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Manual de contratación, lista de chequeo, Procedimientos, normatividad	Mesas trabajo interna, formato de verificación de requisitos y documentos legales Realizar capacitaciones a las diferentes áreas de la empresa con respecto a los procedimientos y requisitos para la celebración del contrato.	Enero de 2023	Junio de 2023	En el proceso de contratación se encuentra establecido el formato de verificación de documentos legales, identificado con el Código: FO-GS-10 y FO-GS-37. se realizaron mesas de trabajo y capacitaciones durante la vigencia 2020.	A través de la revisión del proceso de Gestión contratación, se verificó y constató la implementación del formato de verificación de documentos legales; de igual manera se constató la realización de mesas de trabajo y las capacitaciones para llevar a cabo los procedimientos y requisitos en la celebración de los contratos. Cumplido 100%
Manual de contratación, lista de chequeo, Procedimientos, normatividad	Aplicación de Procesos y procedimientos en las diferentes modalidades contractuales a través de la completitud del expediente contractual Capacitación en contratación Implementación del formato unificado de supervisión para informe mensual y pago Realizar directrix con lineamientos básicos e importantes para supervisores	Enero de 2023	Junio de 2023	Teniendo en cuenta el Sistema legrado de Gestión, se aplican los procedimientos y se utilizan los manuales e instructivos de acuerdo a la caracterización del proceso de Contratación; se capacitan a los supervisores para el cumplimiento de los requisitos en todas las etapas del proceso contractual. Durante la vigencia 2023 este riesgo NO se materializo	Durante el desarrollo de la auditoria 2023, se verificó que en la observaciones detectadas se encontraron deficiencia en los informes de supervisión. Cumplido 70%
Manual de contratación, lista de chequeo,	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.	Enero de 2023	Junio de 2023	Durante la vigencia 2022 SI , se cumplio con la liquidación de los contratos suscritos en los terminos establecidos por la Ley.	A través de la relacion de los contratos celebrados en la vigencia 2023, se constata la liquidación de los mismo cumpliendo con los terminos de las normas aplicables. Cumplido 90%

11. GESTION DE LAS TIC,S

1. IDENTIFICACION 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	FECHA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
Robo, alteración y/o perdida de Información de la Entidad por acceso indebido a sistemas de información	*Especificaciones técnicas exclusivas para el tema de seguridad de la información en los contratos de proyectos tecnológicos, contratos de soporte y mantenimiento. *Reporte en bitácora de seguimiento de tickets en caso de encontrar un evento que atente a la seguridad, integridad o disponibilidad de la información. *Alertas a través de informes proactivos	Realizar diagnostico de Sistema de seguridad de la información, incluyendo el mejoramiento de los programas de protección de virus y ataques informaticos.	Enero de 2023	Junio de 2023	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.	A través del informe de derecho de autor que presenta la oficina de Control Interno en la rendición de cuentas, se evidencia la renovación y actualización de los sistemas de seguridad, en los procesos informáticos de EMDUPAR S.A. E.S.P. Cumplido 100%
Desactualización y Obsolescencia Tecnológica a causa de actualizaciones	*Contratos de soporte, mantenimiento y actualización de sistemas de información y servicios TIC	Reemplazar recursos tecnológicos que tengan un alto indice de obsolescencia y promover procesos de compra de infraestructura tecnologica moderna	Enero de 2023	Junio de 2023	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 últimas versiones y licencias de todos los programas informáticos, lo que optimiza los procesos y procedimientos que dependen de estas tecnologías. Cumplido 100%
Daño en equipos tecnológicos e interrupción de servicios a cargo de la Oficina TIC a causa del manejo indebido de equipos tecnológicos	Se registra y se lleva el control de los reportes de fallos en los equipos tecnológicos, mediante formato de calidad	Implementación de un Sistema de Información para gestión de la infraestructura tecnológica de la empresas	Enero de 2023	Junio de 2023	La División de Sistemas de Información cuenta con una herramienta 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 mejoras. Cumplido 100%
Interrupción del servicio TI y de internet, causados por daños en la infraestructura tecnológica por causas desconocidas.	Se registra y se lleva el control de los reportes de fallos en los equipos tecnológicos, mediante formato de calidad	Reemplazar recursos tecnológicos que tengan un alto indice de obsolescencia y promover procesos de compra de infraestructura tecnologica moderna	Enero de 2023	Junio de 2023	Se incluyó en el presupuesto para el 2023 el remplazo de los equipos lógicos de la red de datos de EMDUPAR, con lo que se minimizan las fallas y se mejora el rendimiento	Teniendo en cuenta las dificultades financieras y/o el flujo de caja de la Empresa, esta acción no se ha cumplido, sin embargo se encuentra incluida en el presupuesto de la vigencia 2023. Avance 50%

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 11 de 14

12.GESTION DOCUMENTAL

2. VALORACIÓN DE RIESGOS	3. PLAN MANEJO DE RIESGO			4. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(12) DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES	(17) ACCIONES	(19) CRONOGRAMA		(21) MONITOREO	
CONTROL				AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
Soporte técnico a los sistemas de información	Solicitud de cambio de hardware con periodicidad el mantenimiento de los sistemas de información	Enero de 2023	dic-23	Se presento requerimiento para la actualización de hardware a la gerencia, y este se encuentra incluido en el Plan de Compras. Se llevó a cabo el mantenimiento de los equipos de computo por parte de la División de sistema.	En lo que va recorrido de la vigencia 2023 la oficina de gestion documental solicitara actualización del hardware 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	Enero de 2023	dic-23	se llevan a cabo formatos FO- GD- 04 para el control de prestamos de documentos.	se constata el seguimiento de los formatos que se utilizan para llevar el seguimiento de los diferentes documentos prestados a las areas solicitantes 100%. Cumplido 100%
Instrumentos de planificacion de la Gestión documental	Normalización de procesos y procedimientos, políticas, formatos e instructivos de gestión documental.	Enero de 2023	dic-23	se realizo requerimiento de instrumentos archivísticos, PINAR, TRD, TVD, cuadro de clasificacion e inventario documental	Se evidencia los requerimientos para el procedimientos y documentos en revision que se encuentran en la oficina de gestion documental. Avance 50%
Vencimientos de terminos, sistema de alertas y seguimiento a las respuestas	el sistema presenta un control de alerta para avisar a la persona encargada de dar respuesta	Enero de 2023	dic-23	se lleva a cabo formato FO-GD-28, para control de alerta	Se constata un cumplimiento del 100% de las respuestas de PQRs con un sistema de alerta para su respuesta en los terminos establecidos bajo la ley Cumplido 100%
Procedimiento documentado. * Software de ventanilla única de correspondencia. * Indicadores de Gestión	proceso de comunicación	Enero de 2023	dic-23	se lleva acabo el proceso de recibir, radicar, distribuir, tramite de envío y archivo de respuesta	Se evidencia el cumplimiento del Plan de Accion vigencia 2023. Cumplido 100%
Cronograma de transferencias documentales, inventarios documentales	se encuentra activo el cronograma de trasferencias.	Enero de 2023	dic-23	se lleva a cabo formato FO-GD-09, de transferencia	se constata que se encuentra activo el cronograma de transferencias documentales. Cumplido 100%
Tabla de retención y valoración	elaborar tabla de retencion y valoracion documental	Enero de 2023	dic-23	se realizo el requerimiento para la contratacion de la elaboracion de la tabla de retencion y valorizacion documental	se constata que dentro de los compromisos adquiridos por la oficina de gestion documental para la tabla de retencion y valorizacion. Avance 100%
Procedimientos documentados	documentar procedimiento	Enero de 2023	dic-23	se encuentra documentado el procedimiento e implementando los formatos establecidos para su control	Se evidencia el manejo de la documentacion de procedimientos y la implementacion de los diferentes formatos manejados por la oficina de Gestion Documental Cumplido 100%

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.

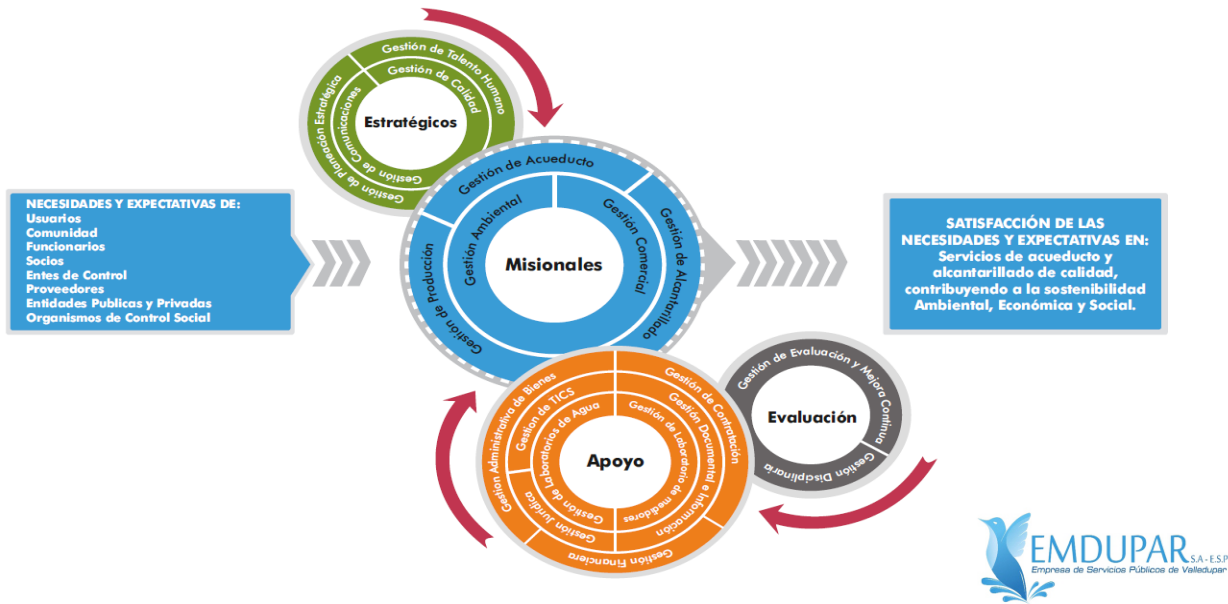



Tabla 2. Estructura para el monitoreo del manejo de los riesgos y las acciones establecidas


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 13 de 14

CONCLUSIONES

Realizado el seguimiento a los Mapas de Riesgos de los procesos que fueron seleccionados y auditados en la vigencia 2023, de acuerdo al programa establecido la oficina de Control Interno de Gestión, para esta evaluación de dichos mapas de riesgos que comprende el periodo de enero a junio de 2023, determinó lo siguiente:

- Que no se ha realizado la revisión y/o actualización 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.
- Que, de las setenta y siete (77) acciones propuestas en los mapas de riesgos evaluados, realizadas cuarenta y cuatro (44) para las acciones de mejora, en el periodo de enero a junio 2023, lo cual refleja un margen de existencia del 57% con los controles establecidos.
- Que, de acuerdo a la evaluación realizada en el primer semestre vigencia 2023, se observa una disminución al 57%, en el cumplimiento de los riesgos expuesto por cada responsable del proceso, teniendo en cuenta que la evaluación anterior arrojó un resultado de eficacia del 70%

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

RECOMENDACIONES

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

1. 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.
2. La Gestión de Planeación debe hacer la revisión y verificación constante de las acciones propuestas para determinar si el control y manejo de los riesgos de cada Proceso de Gestión son efectivos y/o eficaces.
3. Los responsables de procesos de Gestión con acciones vencidas, deben realizar lo antes posible la acción establecida en el mapa de riesgo para lograr el beneficio de la oportunidad del proceso.
4. La entidad debe establecer una estrategia para capacitar y fortalecer el conocimiento en administración del riesgo a los responsables de los procesos de la Empresa y a su equipo de trabajo, debido a que se evidencian debilidades para la identificación y valoración de los riesgos de sus procesos y en la implementación de los controles.
5. Los responsables del proceso, deben implementar mes a mes los riesgos identificados y proceder a realizar su mitigación y así darles cumplimiento a las mejoras de sus áreas encargadas y una mayor efectividad de las actividades.

Atentamente,

Belcy Pedraza Sánchez

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.