



**Empresa de Servicios Públicos de
Valledupar EMDUPAR S. A. E.S.P.**

**Informe de Empalme Gestión
Periodo de Gobierno 2016 – 2019**

**Período de corte:
Septiembre 30 de 2019**

CONTENIDO

CAPÍTULO I GENERALIDADES

- 1.1. Presentación
- 1.2. Estructura organizacional de la empresa
- 1.3. Presupuesto de la empresa
- 1.4. Valor nomina
- 1.5. % del presupuesto en nomina

CAPÍTULO II. INFORME DE GESTIÓN

- 2.1. Comercial
- 2.2. Contractual
- 2.3. Sistema Financiero
- 2.4. Gestión del Talento Humano
- 2.5. Gestión Jurídica
- 2.6. Gestión Técnica Operativa
- 2.7. Gestión Planeación

CAPITULO III CONTROLES INSTITUCIONALES

- 3.1. Control Disciplinario
- 3.2. Procesos
- 3.3. Control Interno de Gestión
- 3.4. Planes de Mejoramiento

CAPITULO IV EVALUACION PLANES INSTITUCIONALES

- Planes de Acción
- Plan Estratégico

1. GENERALIDADES

1.1 PRESENTACION.

EMDUPAR S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios, de nacionalidad colombiana, sociedad Anónima por acciones, del Orden Municipal, de carácter oficial, conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes. La Sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, y ejercerá su objeto social en los términos de los presentes estatutos, la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la reformen o sustituyan en aplicación del artículo 120 del Código de Comercio.

1.2. LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA.

EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con una (1) sede administrativa, una (1) sede donde se encuentra los procesos de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), además de un espacio físico donde se ubica la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales "El Salguero" (PTAR) en la ciudad de Valledupar localizadas así:

Dirección: Sede Principal Calle 15 No. 15 – 40 Barrio Alfonso López

Teléfono: + (57 5) 5730040

Línea de atención al usuario: 116

Correos electrónicos: emdupar@emdupal.gov.co

Código Postal: 12001

Planta de tratamiento de agua potable: Vía a la Pedregosa Valledupar (Cesar) – Colombia.

Planta de tratamiento de agua residuales: Vía a la Paz Valledupar (Cesar) – Colombia.

MISIÓN

Prestar servicios de acueducto y alcantarillado con productos y servicios de calidad, contribuyendo a la sostenibilidad Ambiental, Económica y social.

VISIÓN

Ser una empresa de servicios públicos líder en la región, competitiva y reconocida en los mercados nacionales, garantizando la sostenibilidad Ambiental, Económica y social

POLÍTICA INTEGRAL DE GESTIÓN

EMDUPAR S.A. E.S.P, es una empresa que trabaja comprometida con la calidad, la excelencia en el servicio, la seguridad y la normatividad vigente; satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, accionistas y comunidad, para contribuir a un desarrollo ambiental, económico y social sostenible.

Comprometida con el mejoramiento continuo y como empresa socialmente responsable Emdupar S.A E.S.P, asegura la gestión transparente de sus procesos y la administración de los riesgos asociados con la prestación del servicio.

Comprometida con el desarrollo sostenible ambiental, Económico y social que satisface las necesidades del presente, protegiendo las generaciones futuras.

Comprometida con fomentar la cultura preventiva y de control sobre los eventos de seguridad industrial y de salud ocupacional de su personal, brindando un mejor entorno laboral.

VALORES CORPORATIVOS

La gestión integral de Emdupar S.A E.S.P, está orientada a la formación de valores de responsabilidad y vocación al servicio en el marco de la calidad, Honestidad, lealtad y disciplina valores que garantizan la eficiencia de nuestra gestión soportada en la base de la transparencia y consientes del compromiso con la comunidad y el medio ambiente.

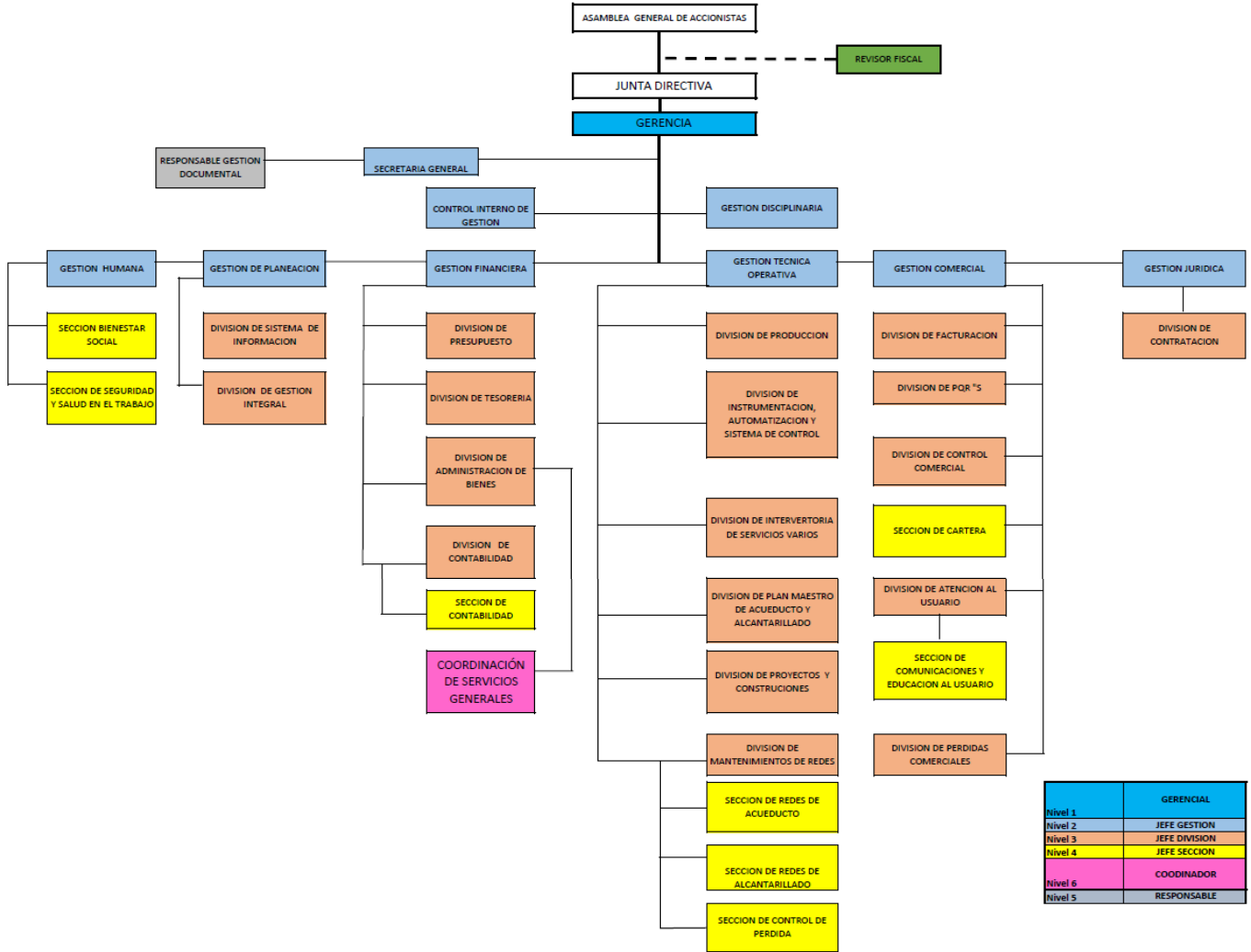
BUEN GOBIERNO

- ✓ Estructura del Gobierno Corporativo
- ✓ Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas se compone de Accionistas inscritos en el libro de registro o gravamen de Acciones, o de sus representantes o mandatarios, reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en estos estatutos y en la ley

Encontramos una empresa de economía mixta, el fondo de empleados tenía unas acciones y pudimos llegar a un acuerdo, hicimos todo el cambio de estatutos, del régimen la naturaleza jurídica de la empresa dejó de ser de economía mixta y volvió a ser una empresa pública netamente estatal.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Nivel 1	GERENCIAL
Nivel 2	JEFE GESTION
Nivel 3	JEFE DIVISION
Nivel 4	JEFE SECCION
Nivel 6	COORDINADOR
Nivel 5	RESPONSABLE

INFORME PROCESO GESTION COMERCIAL

GESTION COMERCIAL

El objetivo principal del proceso Gestión Comercial es asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando oportuna atención a las necesidades y expectativa de los clientes.

FACTURACIÓN

Tabla 1. Indicadores de Facturación y Recaudo 2019.

VALOR FACTURADO VS RECAUDADO			
PERIODO	TRASLADO A USUARIOS	TOTAL RECAUDO	% RECAUDO
ENERO DEL 2019	\$ 4.522.453.026	\$ 3.548.380.916	78,5%
FEBRERO DEL 2019	\$ 4.542.877.022	\$ 3.749.751.479	82,5%
MARZO DEL 2019	\$ 5.011.766.428	\$ 3.841.033.679	76,6%
ABRIL DEL 2019	\$ 4.817.827.346	\$ 3.885.577.629	80,6%
MAYO DEL 2019	\$ 4.638.663.395	\$ 4.092.838.348	88,2%
JUNIO DEL 2019	\$ 4.497.828.405	\$ 3.776.281.298	84,0%
JULIO DEL 2019	\$ 4.530.091.612	\$ 4.043.086.467	89,2%
AGOSTO DEL 2019	\$ 4.574.158.019	\$ 3.548.613.705	77,6%
SEPTIEMBRE DEL 2019	\$ 4.868.348.029	\$ 3.685.571.057	75,7%
OCTUBRE DEL 2019			
NOVIEMBRE DEL 2019			
DICIEMBRE DEL 2019			
TOTAL	\$ 42.004.013.282	\$ 34.171.134.578	81,4%
PROMEDIO	\$ 4.667.112.587	\$ 3.796.792.731	

De acuerdo a la información consignada en la tabla 1, se observa que, de la facturación trasladada directamente a los usuarios por valor de cuarenta y dos mil cuatro millones, trece mil doscientos ochenta y dos pesos (\$42.004.013.282), ingresaron a EMDUPAR S.A. E.S.P, treinta y cuatro mil, ciento setenta y un millón, ciento treinta y cuatro mil, quinientos setenta y ocho (\$34.171.134.578), que representa el 81.4% en el recaudo realizado de enero a septiembre de 2019

CARTERA

Tabla 2. Valor de la cartera con rango de edades

RANGO	SEPTIEMBRE DE 2019
FINANCIACIONES	\$ 8.382.948.916
0-90 DIAS	\$ 3.922.734.107
91-180 DIAS	\$ 2.742.013.472
181-360 DIAS	\$ 4.671.662.304
> 360 DIAS	\$ 50.076.184.710
TOTAL	\$ 69.795.543.509

Como se observa en la tabla No. 2 la cartera morosa de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P tiene un por valor de sesenta y nueve mil, setecientos noventa y cinco millones, quinientos cuarenta y tres mil, quinientos nueve pesos (\$69.795.543.509) con rangos de edades de 0 – 360 días, concentrándose el 71,75% en el rango mayor a 360 días .

Emdupar cuenta con un registro de 95.201, usuarios representados de la siguiente manera:

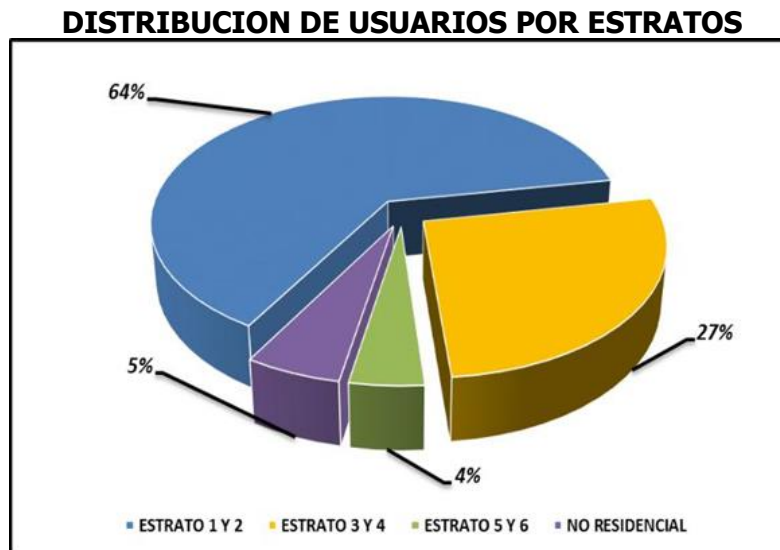


Grafico 1. Porcentaje de usuarios de acuerdo a los estratos

La distribución de los usuarios por estrato se encuentra registrada de la siguiente manera: 64% estratos 1 y 2, 27% estratos 3 y 4, 5% No Residencial y 4% estratos 5 y 6

EMDUPAR AL BARRIO, ESTRATÉGIA DE RECUPERACIÓN

Una de las acciones orientadas para la recuperación de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. fue la estrategia "EMDUPAR AL BARRIO", establecida en el Plan Estratégico 2016-2019, implementada por el actual Gerente, **JOSÉ MARÍA GUTIÉRREZ BAUTE**, metodología que ha permitido llevar soluciones comerciales a través de las 400 brigadas realizadas, donde se desarrollaron

actividades de normalización de servicios, descuentos, acuerdos de pago, arreglos de pozos de inspección y fugas de agua.

FINANCIERA

PRESUPUESTO

Según acuerdo N° 003 del 26 de noviembre de 2018 y la Resolución N° 000077 del 20 de diciembre de 2018, el presupuesto de ingreso e inversión, aprobado por la Junta Directiva de Emdupar S.A E.S.P, para la vigencia 2019 fue de **\$53.996.967.000**, la cual desagrega de la siguiente manera del 2019:

Tabla No. 3. PRESUPUESTO DE INGRESOS

VENTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	\$43.667.993.000.00
OTROS RECURSOS DEL BALANCE	\$10.318.474.000.00
DISPONIBILIDAD INICIAL	\$10,000,000.00
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS 2019	\$53.996.967.000.00

Tabla No. 4. PRESUPUESTO GASTOS E INVERSION

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$41.470.829.000.00
SERVICIO DE LA DEUDA	\$240.000.000.00
INVERSION	\$12.285.638.000.00
TOTAL PRESUPUESTO DE EGRESOS 2018	\$53.996.967.000.00

Teniendo en cuenta que el presupuesto aprobado para la vigencia 2019, fue de \$53.996.967.000, como lo indica la tabla No. 3, pero con los convenios interadministrativos de los entes territoriales hubo aumento de 4.056.159.709, para un valor total de \$ 58.053.126,000 del presupuesto actual; se ha reportado un ingreso de 35.688.769,000 que equivale al 61,48% de lo proyectado. De igual manera se reporta un valor de \$ 45.327.398,000 en los gastos, que representa un 78,08% de la ejecución presupuestal.

Tabla No. 5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

EJECUCION PRESUPUESTAL MESES DE ENE - SEP DE 2019								
Cifras en Miles de Pesos								
CONCEPTO	SEP DE 2018				SEP DE 2019			
	PPTO	EJECUCION	% DE EJECUCION	PARTICIPACION %	PPTO	EJECUCION	% DE EJECUCION	PARTICIPACION %
INGRESOS	51,630,277.00	30,853,916.00	59.76%	100%	58,053,126.00	35,688,769.00	61.48%	100%
VENTA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	40,815,088.00	23,302,150.00	57.09%	75.52%	44,262,993.00	28,981,081.00	65.47%	81.21%
RECURSOS DE CAPITAL	8,853,871.00	7,204,363.00	81.37%	23.35%	9,354,785.00	6,329,000.00	67.66%	17.73%
RECURSOS DEL CREDITO	-	-	0.00%	0.00%	-	-	0.00%	0.00%
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS Y OTROS	1,740,320.00	126,405.00	7.26%	0.41%	4,056,660.00	-	0.00%	0.00%
DISPONIBILIDAD INICIAL	220,998.00	220,998.00	100.00%	0.72%	378,688.00	378,688.00	100.00%	1.06%
GASTOS	51,630,276.00	37,387,212.00	72.41%	100%	58,053,127.00	45,327,398.00	78.08%	100%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	42,799,757.00	31,489,220.00	73.57%	84.22%	41,470,829.00	35,232,928.00	84.96%	77.73%
SERVICIO DE LA DEUDA	240,000.00	238,281.00	99.28%	0.64%	240,000.00	174,742.00	72.81%	0.39%
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS Y ENT PRIVADAS	1,740,319.00	1,738,719.00	99.91%	4.65%	4,056,660.00	3,848,008.00	94.86%	8.49%
INVERSIONES	6,850,200.00	3,920,992.00	57.24%	10.49%	12,285,638.00	6,071,720.00	49.42%	13.40%

TESORERIA

INFORME DE TESORERIA CORTE AL 30 SEP DEL 2019.

Tabla N°6

INFORME DE TESORERIA CUENTAS POR PAGAR A SEPTIEMBRE 30 DE 2019

ESTADO DE FONDOS RECURSOS PROPIOS		
CONCEPTO	VALOR	
CUENTAS POR PAGAR DE VIG ANTERIORES	\$ 5.973.663.080,71	
CUENTAS POR PAGAR ACTUAL VIGENCIA	\$ 4.782.978.780,11	
TOTAL	\$ 10.756.641.860,82	

Como se observa en la tabla anterior la Empresa Emdupar presenta un saldo total de cuentas por pagar con corte al mes de septiembre de 2019, por valor de **\$10.756.641.860,82**

TALENTO HUMANO

NUMERO DE TRABAJADORES POR VINCULACION

TIPO DE VINCULACIÓN	N° TRABAJADORES	VALOR ENE -JUNIO 2018	VALOR ENE -JUNIO 2019
EMPLEADOS CONFIANZA Y MANEJO	30	\$ 1.078.173.665	1.100.757.642
JUBILDADOS Y PENSIONADOS	77	\$ 349.916.620	356.104.748
TERMINO FIJO	18	\$ 272.173.897	512.191.870
TERMINO INDEFINIDO	192	\$ 5.623.787.740	5.958.789.034
TEMPORALES	0,0	0,0	0,0
OPS	1,0	\$ 244.000.000	60.000.000
TOTAL	318	\$ 7.568.051.922	7.987.843.294

VALOR DE NOMINA

TIPO DE VINCULACIÓN	VALOR ENE DICIEMBRE 2018
EMPLEADOS CONFIANZA Y MANEJO	2.312.606.676

TIPO DE VINCULACIÓN	VALOR ENE DICIEMBRE 2018
JUBILDADOS Y PENSIONADOS	702.181.808
TERMINO FIJO	1.039.705.723
TERMINO INDEFINIDO	12.083.225.573
TEMPORALES	-
OPS	147.000.000
TOTAL	16.284.719.780

CONTRATACIÓN

RESUMEN DE CONTRATOS SUSCRITOS CORTE A octubre 2019

RESUMEN POR TIPOS DE CONTRATO DE ENERO A OCTUBRE 2019		
TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR
PRESTACION DE SERVICIOS	21	\$ 4.070.521.171
SUMINISTRO	12	\$ 3.856.927.461
SEGUROS	2	\$ 283.017.621
OBRA	8	\$ 10.167.053.373
CONSULTORIA	2	\$ 697.546.633
MANTENIMIENTO	2	\$ 391.900.000
ARREDAMIENTO	1	\$ 119.000.000
INTERVENTORIA	2	\$ 120.888.378
Total general	50	\$ 19.706.854.637

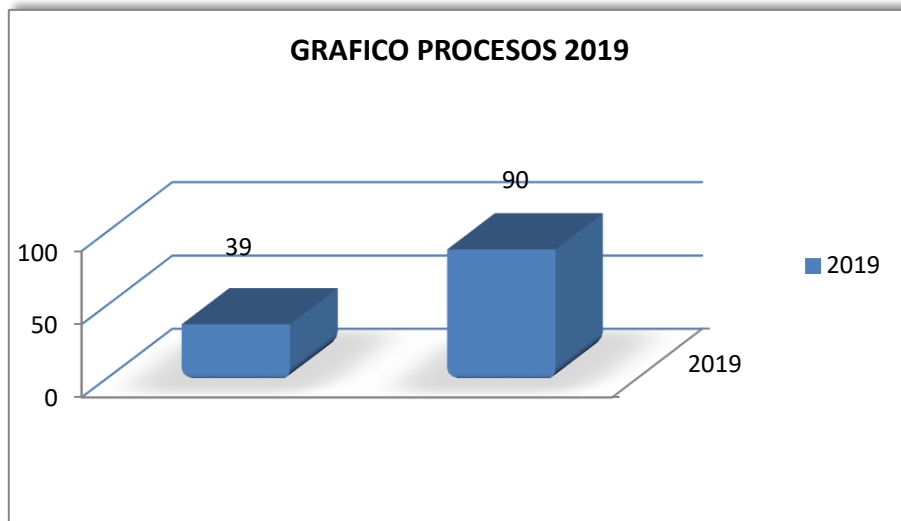
En la anterior tabla podemos observar que existen 50 contratos en esta vigencia estando 48 vigentes que se encuentran en ejecución con su respectiva supervisión asignada responsable que lleguen a su feliz término.

JURIDICA

RESUMEN POR TIPO DE PROCESO A CORTE DEL MES SEPTIEMBRE DE 2019

PROCESOS	CANTIDAD
Administrativo	39
Laborales	90
Total de Procesos	129

Analizando los procesos jurídicos que cursan en la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., comparando el corte de diciembre 2018 vs el corte de septiembre de 2019, se puede observar que disminuyeron las demandas para la vigencia 2019, pasaron de 132 en el año 2018 a 129 para el año 2019.



En el 2018 se archivaron 43 procesos administrativo y 33 procesos laborales, que terminaron por diferentes factores entre estos (Pagos de la obligación, porque negaron las pretensiones del actor, revocatoria de la condena), para un total de 76 procesos archivados, quedando activos 129 procesos para la vigencia 2019.

1. CALIFICACION DEL RIESGO O PÉRDIDA DE PROCESOS JURIDICOS 2019 CORTE DEL MES DE JULIO:

PROCESOS LABORALES

Calificación Riesgo Perdida	Cantidad
ALTO	24
MEDIO	12
BAJO	54
Total general	90

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Como se número de encuentran en pérdida, tanto como los

Calificación Riesgo Perdida	Cantidad
BAJO	21
MEDIO	9
ALTO	9
PROCESOS	39

observa el mayor procesos se bajo riesgo de administrativos laborales.

ACCION DE TUTELA

Acción de Tutela para la vigencia 2019, en esta podemos observar que el 91% de las acciones instaurada en contra de EMDUPAR S.A. E.S.P., fueron negadas en su totalidad, solo se le concedió el 9% a favor del accionante, para un total de 49 Acciones de Tutela.

TUTELAS 2019	CANTIDAD
CONCEDIDAS	9
NEGADAS	34
PENDIENTE POR FALLO	6
TOTAL	49

IMPLEMENTACIÓN COBRO COACTIVO

RECAUDO Y FINANCIACIONES DE COBRO COACTIVO		
AÑOS	VALOR	MEDIDAS CAUTELARES
2018	\$ 1.058.491.924,00	592
2019	\$ 5.587.948.339,00	33
TOTAL	\$ 6.646.440.263,00	625

Cobro coactivo se implementado en el mes de mayo de 2018 con unos excelentes resultados resultados, donde los usuarios podían venir a financiar cancelando un 30% de la deuda algunos se acogían al descuento del pago total, la mayoría hacia su refinanciación asegurando una recuperación de cartera efectiva.

GESTIÓN TÉCNICA

ESTRATEGIA: OPTIMIZAR EL SERVICIO DE ACUEDUCTO

INVERSION DE RECURSOS 2016-2019

OBRA	VALOR	FUENTE
Colector pluvial de la avenida fundación y 450 años con las redes húmeda	16.000.000.000,00	siva
Colector pluvial de la avenida fundación y 450 años con las redes húmeda	26.000.000.000,00	siva
Colector del centro histórico	15.000.000.000,00	alcaldía
Colector de la 32	6.500.000.000,00	gobernación
tanque de almacenamiento de agua	21.000.000.000,00	findeter
Redes de Mareigua	1.000.000.000,00	gobernación
Redes de la glorieta de los músicos en la ceiba	1.800.000.000,00	gobernación
Redes de la glorieta de la maría mulata que estamos	1.600.000.000,00	siva
Inversiones de Emdupar	15.167.053.373	RECURSOS PROPIOS
TOTAL INVERSION	107.467.053.373,00	

Hace muchos años no se hacían inversiones en la panta y lo hemos logrado cuenta del compromiso de la administración municipal con Emdupar.

Todas estas redes van a hacer parte del catastro de redes de los activos de la empresa,

Una inversión de alrededor de 55.000 millones de pesos, ha hecho la administración de Augusto Ramírez Uhía, para optimización de acueducto y alcantarillado con miras a generar calidad de vida a los vallenatos que se han concientizado que pagando a tiempo su recibo de agua, los resultados van directamente en beneficio de la gente.

La magna obra se construyó con recursos gestionados por el Alcalde de Valledupar, ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio un tanque de almacenamiento que solucionara un problema de años de turbiedad y emergencia cada vez que había lluvias en la ciudad

Esta administración ha avanzado en servicios públicos, con actualización en redes de acueducto y alcantarillado, en modernización de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, como las inversiones en los filtros que se necesitaban para mejorar el servicio.

En cuanto a reposición de redes de alcantarillado sanitario, Emdupar ha invertido en todas las comunas, específicamente en los barrios, La Esperanza, San Vicente, Villalba, Villa Concha, Panamá Amaneceres del Valle, Chiriquí, 5 de Enero, Primero de Mayo, Villa Olga, Gerizim, 450 Años, Candelaria Sur, Pedazo de Acordeón, 7 de Agosto, san Gerónimo

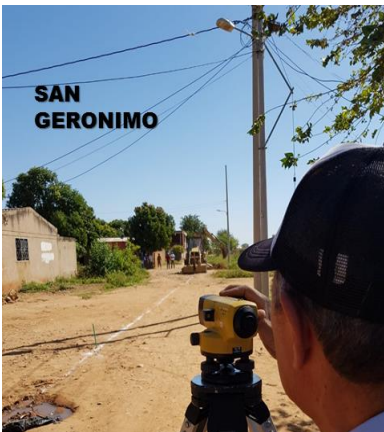
El gobierno en este cuatrienio también ha invertido en alcantarillado pluvial, con la limpieza de estas redes y el mantenimiento de los canales abiertos. De igual forma en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, se hizo cambio de láminas de asbesto cemento para mejorar el oxígeno y que el agua que se vierta sea mejor tratada.

Encontramos una empresa de economía mixta, el fondo de empleados tenía unas acciones y pudimos llegar a un acuerdo, hicimos todo el cambio de estatutos, del régimen la naturaleza jurídica de la empresa dejó de ser de economía mixta y volvió a ser una empresa pública netamente estatal.





ESTRATEGIA: OPTIMIZAR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO



CONTROLES INSTITUCIONALES

PROCESOS CONTROL DISCIPLINARIO

TOTAL # DE PROCESOS		
#	ACTUACIONES	TOTAL
1	INDAGACIONES	22
2	INVESTIGACIONES	3
3	ARCHIVADOS	14
4	IMPEDIMENTO	1
5	REMITIDOS POR FALTA DE COMPETENCIA	2
6	PRESCRIPCIÓN	2
7	CASOS SIN DEFINIR	8
	TOTAL	52

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

El mejoramiento continuo de la Empresa de Servicios Públicos de EMDUPAR S.A. E.S.P, razón por la cual ésta debe establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

En esta sección se abordará la séptima dimensión de MIPG -Control Interno¹¹-, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014-2018).

Evaluación al Sistema de Control Interno: Dentro de los principales roles de Control Interno de Gestión, se encuentra la evaluación independiente del MECI, que, junto con otros sistemas adoptados por la Empresa, como el de Calidad, se encuentran dentro de un sistema integrado llamado Sistema Integrado de Gestión (SIG). Por medio de esta evaluación se mide el grado de cumplimiento de los principios, fundamentos y objetivos del Sistema de Control Interno. En términos generales la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., ha venido desarrollando, manteniendo y actualizando los componentes del MECI.

Auditoría Interna: Para la vigencia 2019, se proyectó el Plan de Auditorías Internas, el cual se desarrollará de acuerdo al ciclo y tiempos establecidos en el cronograma, el objetivo principal

es evaluar el mantenimiento del Sistema de Gestión integrado siguiendo los preceptos de MIPG y la nueva estructura del MECI 2014.

Control Interno de Gestión, según el programa de auditoría, realizó la evaluación a diez (10) Procesos que fueron seleccionados entre los quince que conforman el Sistema Integrado de Gestión en un ciclo que parte desde el 18 de marzo hasta el 11 de abril de 2019.

- ✓ PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- ✓ PROCESO GESTION CONTRATACION DE SERVICIOS OBRAS Y SUMINISTROS
- ✓ PROCESO GESTION PLANTA DE TRATAMIENTO
- ✓ PROCESO GESTION LABORATORIO
- ✓ PROCESO GESTION DISTRIBUCION DE AGUA (ACUEDUCTO)
- ✓ PROCESO GESTION RECOLECCION Y DISPOSICION DE AGUAS RESIDUALES (ALCANTARILLADO)
- ✓ PROCESO GESTION COMERCIAL
- ✓ PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA
- ✓ PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO
- ✓ PROCESO GESTION PLANIFICACION

Después de realizada la evaluación al sistema de Control Interno de EMDUPAR S.A. E.S.P, y acuerdo a las observaciones y/o hallazgos levantados, se planteó los planes de mejoramientos por Procesos, para llevar a cabo las acciones correctivas y/o de mejoras propuesto por cada líder de Proceso evaluado.

PLANES DE MEJORAMIENTO.

Plan de Mejoramiento Institucional: Teniendo en cuenta las Auditorías externas que se desarrollaron en la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., por parte de la Contraloría Municipal de Valledupar, actualmente se encuentran en curso dos (2) Planes de Mejoramientos: Plan de Mejoramiento Auditoria Gubernamental con Enfoque Integra Modalidad Especial de Gestión y resultado 2017, Plan de Mejoramiento Auditoria Gubernamental Modalidad Especial - Estados Contables vigencia 2018.

Planes de Mejoramiento por Procesos: Teniendo en cuenta las observaciones detectadas en el ciclo de Auditoria 2019, se suscribieron los Planes de Mejoramientos internos de los diez (10) procesos evaluados, los cuales deben cumplir con las acciones de mejora al cierre de la vigencia 31 de diciembre de 2019.

INFORMES Y SEGUIMIENTOS

Los seguimientos realizados Fueron los siguientes:

INFORMES DE AUSTERIDAD Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO

Control interno, cumpliendo con sus obligaciones legales y reglamentarias ante los entes de control, además de lo establecido en el cronograma de trabajo, rinde los Informes trimestrales de Austeridad y Eficiencia del Gasto Publico a la Contraloría Municipal de Valledupar; información suministrado por Gestión Financiera, la cual fue entregada conforme a los requerimientos exigidos el Ente de control fiscal. En estos informes se contemplaron los siguientes gastos:

- Informe de administración del personal y contratación de servicios personales
- Servicios Personales indirectos (S.P.I)
- Informe sobre acción y uso de teléfonos fijo, celulares e internet
- Informe sobre impresos, Seguridad, publicidad y publicaciones
- Informe sobre asignación y uso de vehículos oficiales
- Adquisición de inmuebles, mejoras y mantenimiento

SEGUIMIENTO A DIFERENTES ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA ENTIDAD

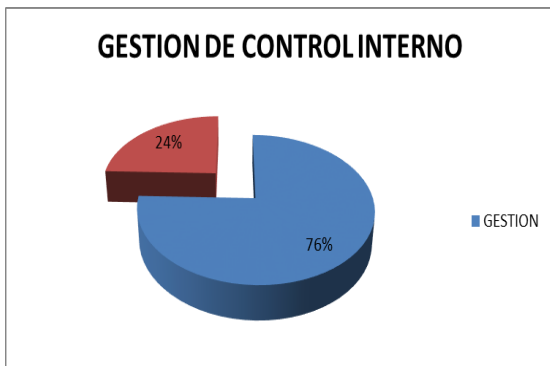
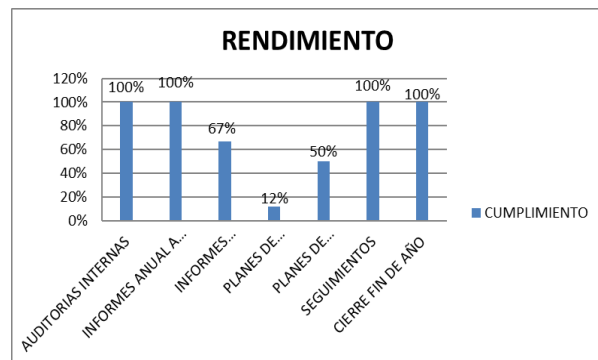
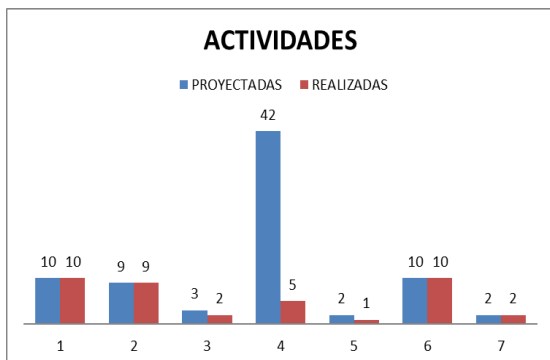
- ✓ Seguimientos y Acuerdos de Gestión suscritos por las diferentes dependencias de la Entidad
- ✓ Evaluación y Seguimientos a las peticiones quejas y reclamos.
- ✓ Seguimiento a la supervisión técnica y/o interventoría de aseo
- ✓ Seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción

Durante lo corrido vigencia 2019 en la Empresa se han realizado los siguientes Informes de seguimientos:

- ✓ Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- ✓ Informe de seguimiento a la válvula, rejillas e hidrantes.
- ✓ Informe de Seguimiento a Las PQR

INFORME CONTROL INTERNO DE GESTION

ACTIVIDADES	PROYECTADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO	OBSERVACIONES
AUDITORIAS INTERNAS	10	10	100%	META CUMPLIDA	CIERRE TOTAL DE AUDITORIAS
INFORMES ANUAL A LOS ENTES DE CONTROL	9	9	100%	META CUMPLIDA	Se Realizaron Todos los Informes
INFORMES PORMENORIZADOS	3	2	67%	NO SE HA CUMPLIDO	Teniendo en cuenta que este informe se realiza cada cuatro (4) y debe colgarse en la pagina web de la empresa, Emdupar S.A. E.S.P, se encuentra al dia, acatando lo estipulado en el articulo 9 de la ley 1474 de 2001
PLANES DE MEJORAMIENTOS INTERNOS (ACCIONES CORRECTIVAS Y/O DE MEJORAS)	42	5	12%	NO SE HA CUMPLIDO	Teniendo en cuenta 42 observaciones detectadas en los 10 procesos auditados, quedan 37 acciones de mejoras pendientes en los planes de mejoramientos internos.
PLANES DE MEJORAMIENTOS EXTERNOS	2	1	50%	NO SE HA CUMPLIDO	De los dos (2), planes de mejoramiento suscritos con la Contraloria Municipal de Valledupar, se han cumplido con la presentacion de las acciones de mejoras de acuerdo a las fechas establecidas para cada Plan.
SEGUIMIENTOS	10	10	100%	META CUMPLIDA	De acuerdo a los periodos establecidos en el cronograma de seguimiento, Control Interno de Gestion se encuentra al dia en cada una de las actividades programada
CIERRE FIN DE AÑO	2	2	100%	META CUMPLIDA	De acuerdo al cronograma, las actividades se encuentran al dia.

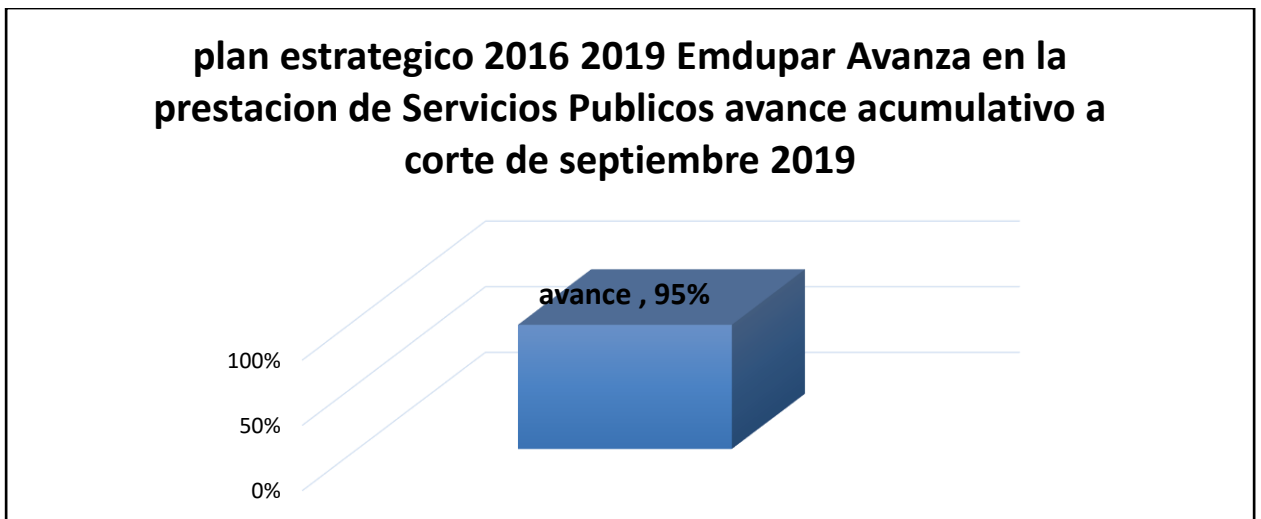


Para la vigencia 2019, el Proceso Evaluacion y Mejora Continua, ha desarrollado su Plan de Accion en un: 76%

GESTIÓN PLANEACIÓN

El Plan Estratégico está compuesto por 12 Estrategias, 22 Proyectos Estratégicos y 43 Proyectos Específicos, donde el producto final está orientado al cumplimiento de una Meta, repartidas de la siguiente manera:

- ✓ Gestión Operativa 12 metas 27.9%
- ✓ Gestión Comercial 12 metas 27.9%
- ✓ Mejoras Continuas 5 metas 11.62%
- ✓ Gestión Ambiental 3 metas 7.14%
- ✓ Talento Humano 3 metas 7.14%
- ✓ Prensa con 2 metas 4.65% y
- ✓ Gestión financiera con 6 metas 13.65%



- ✓ Planes acción con porcentaje de cumplimiento del 95%
- ✓ Implementación de MIPG sus 7 dimensiones y 16 políticas
- ✓ Tramites en línea como pagos y reportes en la línea 116

RECONOCIMIENTOS POR GESTIÓN

El gerente José María Gutiérrez Baute, también ha recibido múltiples reconocimientos por los logros en su gestión, entre los que se encuentran, Placa de Reconocimiento de la Comuna Cuatro por su apoyo y labor realizada frente a Emdupar; la Fundación Universitaria del Área Andina le entregó un mención por su excelente desempeño al sacar adelante la empresa, la Agencia Tu Imagen entregó un reconocimiento por ser el mejor funcionario de la administración en el 2018 y 2019 y la Revista Granma lo ha destacado como mejor líder en dos años consecutivos. JUNTA DE ACION COMUNAL candelaria norte, por su liderazgo y compromiso por la ciudad la empresa de servicios públicos b Emdupar S .A. E. S. P

Emdupar además ha dado pasos gigantes para entregar el mejor servicio, por disposición del alcalde de Valledupar Augusto Ramírez Uhía; hoy es una entidad netamente pública y sigue trabajando para continuar siendo realmente la empresa de los vallenatos.

IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN VERSIÓN 2 Y EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P.

FASE AUTODIAGNOSTICO

ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD FRENTE A LOS REQUISITOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG).

En reuniones con los líderes de procesos se aplicó la herramienta de autodiagnóstico recomendada en:

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/index.html>

Esto con el fin de tener información detallada, oportuna y en tiempo real, sobre el estado de la implementación de MIPG.

- ✓ Autodiagnóstico Presupuesto Fecha: 06/02/2018
- ✓ Autodiagnóstico Talento Humano Fecha: 07/02/2018
- ✓ Autodiagnóstico Control Interno de Gestión Fecha: 08/02/2018
- ✓ Autodiagnóstico Gestión Jurídica Fecha: 13/02/2018
- ✓ Autodiagnóstico División de Sistemas de Información Fecha: 15/02/2018
- ✓ Autodiagnóstico Gestión de Planeación Fecha: 19/02/2018
- ✓ Autodiagnóstico Gestión Documental Fecha: 19/02/2018

Se aplicó la herramienta autodiagnóstico con cada uno de los responsables:

- ✓ Gestión de Código de Integridad.
- ✓ Gestión de Política Dirección de Planeación
- ✓ Gestión de Plan Anticorrupción
- ✓ Gestión Estratégica de Talento Humano
- ✓ Gestión Presupuestal
- ✓ Gestión de Política Gobierno Digital
- ✓ Gestión de Política Defensa Jurídica
- ✓ Servicio al Ciudadano
- ✓ Gestión de Trámites
- ✓ Gestión de Políticas de Seguimientos y Evaluación del Desempeño Institucional
- ✓ Política de Gestión Documental
- ✓ Gestión de Política de Transparencia de Acceso a la información
- ✓ Gestión Política de Control Interno
- ✓ Gestión Política de Participación Ciudadana
- ✓ Gestión de Rendición de Cuenta

PRESENTACIÓN PLAN DE TRABAJO IMPLEMENTACIÓN MIPG

En reunión en sala de juntas con los Jefes de Proceso de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. el día 12/02/2018 se realizó la presentación del plan de

trabajo para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión detallando las actividades a realizarse de acuerdo a las siete (7) dimensiones y las dieciséis (16) políticas del modelo.

ACTOS ADMINISTRATIVOS AJUSTADOS

- ✓ Resolución 0126 de 2018 Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- ✓ Resolución 0127 de 2018 Actualización Plan Estratégico EMDUPAR S.A. E.S.P.
- ✓ Resolución 0128 de 2018 Código de Integridad
- ✓ Resolución 0262 de 2018 Coordinación Control Interno
- ✓ Resolución 0263 de 2018 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
- ✓ Resolución 0325 de 2018 Política Administración de Riesgo
- ✓ Resolución 0335 de 2018 Instrumentos para la actividad de la auditoría interna
- ✓ Resolución 0336 de 2018 Instrumentos de la Gestión de Información Pública
- ✓ Resolución 0466 de 2018 Política de Comunicaciones

IMPLEMENTACION DE LAS POLITICAS DE MIPG

1. POLITICA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Se identificaron los grupos de valor de la empresa de servicios públicos:

- ✓ Realizar al análisis del contexto estratégico de la entidad.
- ✓ Se hizo la actualización de los indicadores de gestión de cada proceso correspondiente a la vigencia 2018.
- ✓ Revisar y ajustar la planificación de la entidad Plan estratégico, plan de gestión y resultados. Revisar y ajustar plan de acción de los procesos al plan estratégico.
- ✓ Se realizó la articulación del plan estratégico con el plan de gestión suscrito con la Superintendencia de servicios públicos, con el Banco Interamericano de Desarrollo BID, Plan de mejoramiento con la contraloría municipal y otros requerimientos.
- ✓ Revisión, ajustes y socialización de los planes de acción de todos los procesos y se articularon con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan de participación ciudadana, gestión documental, plan estratégico de talento humano, plan de gestión Tic, plan de adquisiciones, plan de auditoría.
- ✓ Revisión, ajuste y socialización de los mapas de riesgo por procesos de acuerdo a la política de administración del riesgo adoptada mediante la Resolución 0325 de 2018.
- ✓ Actualización del PAAC (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano) de la empresa incluyendo las estrategias de participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y la de rendición de cuentas.

<http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/planes-y-programas>

2. POLITICA DE GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO

Se estableció la política de austeridad del gasto determinando los rubros presupuestales como:

- ✓ Publicidad
- ✓ Viaje y viáticos

- ✓ Vehículos
- ✓ Servicios Públicos
- ✓ Gastos de Nómina y Reducción de Contratación de Servicios Personales
- ✓ Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios
- ✓ Revisión y ajuste del Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2018 de la empresa.

3. POLITICA DE GESTIÓN ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO

¿CÓMO RECIBIÓ ESTA POLÍTICA?

Calificación de autodiagnóstico 40

- ✓ No se contaba con un Plan de capacitación, bienestar y estímulos acorde con los lineamientos de la DAFP y la normatividad aplicable.

¿CÓMO LA ENTREGA?

- ✓ Ajustes del Plan Institucional de Capacitación y elaboración de los proyectos de aprendizaje en equipo (PAE) a través de la guía de la ESAP para la formulación del Plan Institucional de capacitación para la vigencia 2018.
- ✓ Revisión y ajustes plan de bienestar e incentivos
- ✓ Realizó la Reinducción teniendo en cuenta los nuevos lineamientos y políticas.
- ✓ Realizó el informe de análisis del clima organizacional
- ✓ Consolidación del plan estratégico de talento humano de acuerdo a los lineamientos de la Guía de la DAFP
- ✓ Ajuste del Manual de perfiles y responsabilidades: Se revisó la estructura del Manual de perfiles y responsabilidades, organizando de acuerdo a la Guía para Establecer o Modificar el Manual de Funciones y de Competencias Laborales septiembre de 2015 y el decreto 785 de 2005 y 1083 de 2015.
- ✓ Aprobación y en proceso de implementación de la nueva estructura administrativa de la empresa, aprobada por Acuerdo 001 del 2019 Por medio del cual se ajusta y aprueba la planta de personal y escala salarial de EMDUPAR de acuerdo al estudio de reorganización realizado.

4. POLITICA DE INTEGRIDAD

¿Cómo recibió esta Política?

- ✓ No se había adoptado el código de integridad

¿Cómo la entrega?

- ✓ Adopción del Código de Integridad mediante Resolución 0128 de 2018.
- ✓ Socialización del Código de Integridad a los jefes de proceso con sus equipos de trabajo en la sala de juntas de la entidad el día 25/04/2018.

5. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

¿Cómo recibió esta Política?

- ✓ No existía información cargada en la página web, ni se habían realizado los instrumentos de gestión de la información.

¿Cómo la entrega?

- ✓ Actualización de la página web de la entidad de acuerdo a los lineamientos de Gobierno en línea: <http://www.emdupar.gov.co/index.php/transparencia>
- ✓ Publicación del PLAN ESTRATEGICO 2018 – 2019 “EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS” ubicado en la página web de la entidad en el link Plan Estratégico.
- ✓ Publicación de los indicadores de gestión, planes de acción, caracterizaciones de los procesos vigencia 2018, ubicados en la página web de la entidad en el link Transparencia y Acceso a la Información.
- ✓ Actualización de la página web de la entidad de acuerdo al esquema de publicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, inclusión del ícono de atención al ciudadano.
- ✓ Carta de trato digno
- ✓ Protocolos de atención (ciudadano, diferencial y PQRS)
- ✓ Actualización del link de transparencia y acceso a la información pública:
- ✓ Mecanismos de contacto
- ✓ Información de interés
- ✓ Estructura orgánica y talento humano
- ✓ Normatividad
- ✓ Presupuesto
- ✓ Planeación
- ✓ Control
- ✓ Contratación
- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Instrumentos de gestión de información pública: Actualización de la información minina, registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información, programa de gestión documental, tablas de retención documental, Resolución de costo de reproducción 365 del 6 de julio de 2018
- ✓ Publicación de informe de PQRS.
- ✓ Resolución 0336 de 2018 Por medio de la cual se aprueba los Instrumentos de la Gestión de Información Pública.

5. POLITICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

- ✓ Ajuste las caracterizaciones de los procesos de EMDUPAR S.A. E.S.P.
- ✓ Ajuste y actualización del mapa de procesos de la empresa, de acuerdo a la normatividad y cambios organizacionales vigentes.
- ✓ Actualización de los procedimientos, realización de flujogramas, documentos relacionados.
- ✓ Actualización de mapa de riesgos por proceso.

6. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- ✓ Diseño del protocolo de atención al ciudadano el día 22 de mayo en reunión con la Responsable de gestión Documental.
- ✓ Establecimiento del protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

- ✓ Definir la política de atención a Enfoque diferencial, en reunión con los responsables de atención al usuario y ciudadano.
- ✓ Se diseñó y elaboró la carta de trato digno al usuario. <http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/carta-de-trato-digno>
- ✓ Realización la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.
- ✓ Determinación, recopilación sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
- ✓ Creación de la encuesta de satisfacción de usuarios a través del aplicativo de formatos en la plataforma Google para el diligenciamiento de la encuesta por medio virtual.
- ✓ Diseño de las políticas de tratamiento de datos personales. <http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/planeacion/politicas/detail>

8. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

- ✓ Ajustes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según la guía de la DAFP "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2. Incluyendo los cinco componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:
 - ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
 - ✓ Racionalización de Trámites.
 - ✓ Rendición de Cuentas.
 - ✓ Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.
 - ✓ Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
 - ✓ Iniciativas adicionales.
- ✓ Socialización y aprobación del PAAC mediante reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

9. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- ✓ Construcción del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.
- ✓ Actualización de trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT.
- ✓ Identificar trámites de alto impacto a racionalizar:
- ✓ Devolución de pagos por fraude electrónico
- ✓ Proyecto de unidades individuales de vivienda
- ✓ Proyectos de viviendas múltiples, comerciales e industriales
- ✓ Solicitud de prestación del servicio temporal
- ✓ Revisión de diseño de proyecto de redes de distribución
- ✓ Revisión técnica de redes de distribución
- ✓ Inscripción de proveedores (información) Petición reposición de medidor y sus accesorios
- ✓ Instalación de los medidores
- ✓ Independización del servicio
- ✓ Para refinanciación
- ✓ Certificado de paz y salvo
- ✓ Solicitud de nuevos servicios
- ✓ Vinculación de nuevo usuario

- ✓ Publicar en la página web los trámites más usuales de los usuarios.
<http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/2012-09-10-01-52-09>

10. POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- ✓ Adopción de los Instrumentos de la Gestión de Información Pública, mediante la Resolución 0336 de 2018.
- ✓ Actualización de la política de comunicaciones mediante Resolución 0466 de 2018 con el fin de diseñar directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro de ella y en su entorno, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor.
- ✓ Publicado en la página <http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/ges-documental>

11. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL: TIC PARA SERVICIOS Y TIC PARA GOBIERNO ABIERTO

En reunión con el jefe de División de PQR y auxiliar de reclamos e información se realiza el protocolo de atención a PQR, donde se revisa y ajusta los componentes, Etapas del protocolo, determinando el Protocolo de atención telefónica de acuerdo cada Canal de atención disponible en la empresa (telefónica, presencial y virtual).

12. POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Actualización de las políticas de operación de la entidad, se diseñó la política de seguridad informática.

<http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/planeacion/politicas/detail>

13. POLITICA DE DEFENSA JURIDICA

Diseño de la política del daño antijurídico para el fortalecimiento del comité de conciliación, siguiendo el paso a paso del instructivo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado donde de acuerdo a dicho instructivo el área competente es la Gestión Jurídica, detallando las acciones para identificar la actividad litigiosa o identificar los riesgos. Publicado en el link <http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/defensa-judicial>

14. CONTROL INTERNO

- ✓ Se adoptó el código de integridad y principios del servicio público mediante Resolución 0128 de 2018.
- ✓ Se conformó el comité institucional de control interno mediante Resolución 0262 de 2018.
- ✓ Mediante Resolución 0335 de 2018 se adoptaron los Instrumentos para la actividad de la auditoría interna.
- ✓ Se revisó y ajusto el programa anual de auditoría de la vigencia 2018.

- ✓ Se revisó y ajusto los informes pormenorizado y de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ Revisión, ajuste y socialización de los mapas de riesgo por procesos de acuerdo a la Política de administración del riesgo adoptada mediante la Resolución 0325 de 2018, adicionalmente la creación del manual de administración del riesgo según la Guía de administración del riesgo Versión 3 del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
- ✓ Actualización del PAAC (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano) de la empresa incluyendo las estrategias de participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y la de rendición de cuentas.

15. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

- ✓ Realizar el seguimiento y evaluación del desempeño institucional, evaluar el logro de los resultados. (Seguimiento a indicadores, plan de acción y plan estratégico).
- ✓ Realización del informe de gestión semestral de indicadores críticos para la prestación del servicio.

17. MEJORA NORMATIVA

- ✓ Actualización de los nomogramas por procesos
- ✓ Actualización de manual de cartera
- ✓ <http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/normatividad-emd>

Recomendaciones

Como recomendaciones continuar con las brigadas, apoyadas de los trabajos de corte y suspensión con un enfoque más directo a los usuarios con alta cartera. Continuar invirtiendo en software como ARCGIS que nos han traído nuevas herramientas para promover la gestión comercial. Mantener el control diario de los indicadores comerciales y conseguir que los pagos que realicen los usuarios sean reflejados en menor tiempo, esto quiere decir que sean pagos en línea. Mayor control a los acuerdos de pago y a los usuarios que migren al rango coactivo, que recurran nuevamente a la cultura de no pago. Realizar una prueba piloto de medidores que puedan cortar el servicio inalámbricamente.

Hacer inversión en el plan maestro de acueducto y alcantarillado y seguir haciendo evaluación y seguimiento

Fortalecer la supervisión del contrato 041 del colaborador empresarial