



Emspurovira

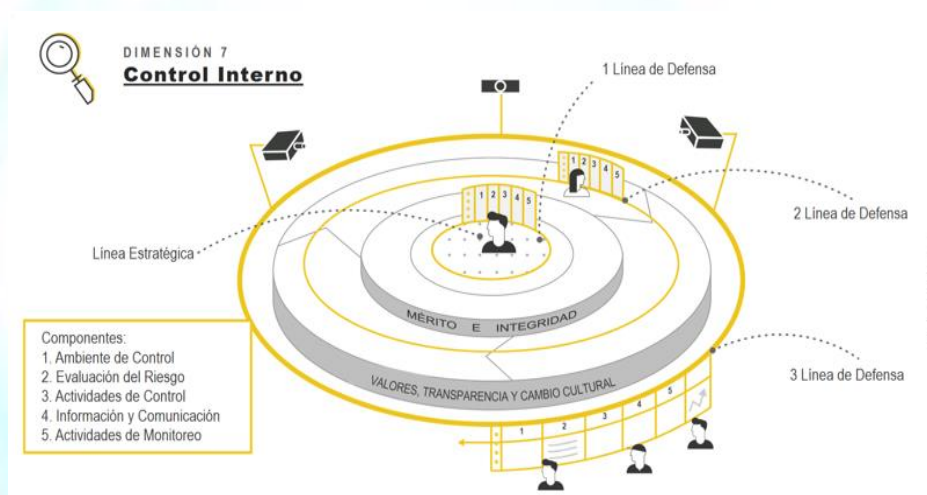
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ARTICULO 9 DE LA LEY 1474 DE 2011 MODIFICADO POR EL ARTICULO 156 DEL DECRETO LEY 2106 DE 2019 OFICINA DE CONTROL INTERNO



BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO
Jefe de Control Interno



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Contenido

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. METODOLOGIA.....	3
4. ALCANCE.....	4
5. RESULTADOS	4
6. AVANCES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG.....	13
DIMENSION TALENTO HUMANO	¡Error! Marcador no definido.
.....	15
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	15
.....	16
GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS	16
.....	17
DIMENSIÓN EVALUACION PARA EL RESULTADO	17
.....	18
DIMENSION INFORMACION Y COMUNICACIÓN	18
.....	19
DIMENSION GESTION DEL CONOCIMIENTO.....	19
.....	20
DIMENSION DE CONTROL INTERNO	20



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



1. INTRODUCCION

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 156 del Decreto Ley 2106 de 2019 la Oficina de Control Interno presenta el Informe semestral del Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P., correspondiente al segundo periodo julio a diciembre de 2023. Este informe está enmarcado en la Séptima Dimensión, Política de Control Interno establecida y actualizada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestion – MIPG, según estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI, bajo el esquema de una estructura multidimensional integrada por siete (7) dimensiones, así:

1. Talento Humano
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación
3. Gestión con Valores para Resultados
4. Evaluación de Resultados
5. Información y Comunicación
6. Gestión del Conocimiento y la Innovación
7. Control Interno.

Igualmente, la estructura del Modelo Estándar de Control Interno - MECI está acompañada de un esquema de responsabilidades, siendo la Oficina de Control Interno la responsable, en cumplimiento de su función de auditoría interna.

2. OBJETIVO

Elaborar el Informe del estado del Sistema de Control Interno, correspondiente al semestre julio a diciembre de la vigencia 2023, a partir de la identificación de avances y oportunidades de mejoramiento que han incidido en su fortalecimiento y mejoramiento para la entidad, con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia, y efectividad en el cumplimiento de la misión institucional.

3. METODOLOGIA

En cuanto a la evaluación a procesos y actividades, la oficina se apoyó en técnicas de auditoria generalmente aceptadas, como observación directa, entrevista con funcionarios, verificación documental, confrontación y comparación para establecer el cumplimiento de normas legales, procesos, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión y en especial con el desarrollo del Sistema de Control Interno para lo cual se tuvieron en cuenta los informes de Ley.

La Oficina de Control Interno opta por interactuar en forma personal con cada uno de los responsables de cada proceso; por lo que se han realizado auditorías, evaluaciones,



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



verificaciones, seguimientos de las cuales emitió los respectivos conceptos e informes oportunamente.

4. ALCANCE

El presente informe se elaboró con base en la actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, cimentado en cinco (5) componentes acompañados de un esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, señalando los avances y oportunidades de mejoramiento registrados al interior de cada componente del Sistema de Control Interno:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación del Riesgo
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Actividades de Monitoreo

5. RESULTADOS

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben 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. El desarrollo de la séptima dimensión impacta las demás dimensiones del MIPG y tiene en cuenta los lineamientos de la política que la integra, logrando cumplir el objetivo del MIPG “**Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua**”. A continuación me permito plasmar las conclusiones generales y los porcentajes de cumplimiento:



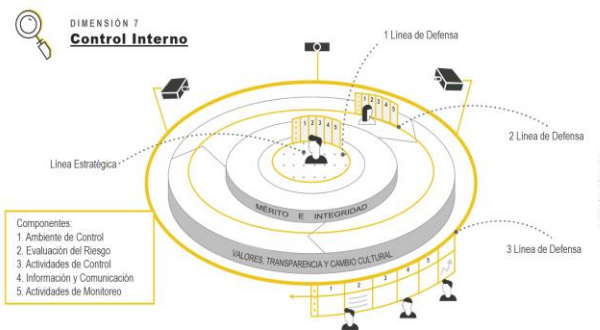
Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Nombre de la Entidad:	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA" E.S.P.
Periodo Evaluado:	01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023



Estado del sistema de Control Interno de la entidad

73%

Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si / en proceso / No) (Justifique su respuesta):	Si	De conformidad con el presente informe del estado del Sistema de Control Interno el cual tiene como objetivo aportar a la permanente mejora de la entidad en el alcance y cumplimiento de su misión “fortalecer la gestión de las entidades públicas nacionales y territoriales, y mejorar el desempeño de los servidores públicos del estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores. Conforme a lo anterior, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2.023, EMSPUROVIRA E.S.P., ha realizado diferentes avances en cada una de las dimensiones y políticas que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, no obstante se evidencia que se requiere acciones de mejora en algunos. De acuerdo a los resultados en la evaluación al sistema de Control Interno para el primer semestre de la vigencia 2023 tuvo un cumplimiento total 57%, pudiendo evidenciar que no todos los componentes estaban operando de manera integral, sin dejar de reconocer que hubo un aumento en el nivel de cumplimiento en los componentes con respecto al último semestre de la vigencia anterior, es importante emprender acciones de mejora para fortalecer las acciones del modelo y su implementación. El Componente de Ambiente de Control obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 71%, Evaluación de Riesgos con 69%, se observa un mejor nivel de implementación del Sistema de Control Interno en lo relacionando actividades de Control con 83%. Los componentes de la Información y la Comunicación con 77%, y en el componente de Monitoreo hubo una reducción con un porcentaje de avance de 64% Comparado con el semestre anterior y en general hay mejora en los resultados por el cumplimiento planes, programas y proyectos; sin embargo se debe continuar con el cumplimiento de acciones de mejora en todos los componentes a fin de que el Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira "EMSPUROVIRA" E.S.P. Funcione acorde con lo que la norma contempla.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	Es efectivo el sistema de control interno respeto a los objetivos evaluados, en virtud de que para el periodo evaluado se ha contribuido a garantizar la eficacia y la eficiencia en los procesos, procedimientos y operaciones que le corresponden a EMSPUROVIRA E.S.P de acuerdo a su misionalidad, así como también evaluar y tomar las acciones de mejora requeridas promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización. Por otro lado el Sistema de Control Interno de la empresa, requiere ser fortalecido en todas sus líneas, lo cual permita una mejor implementación del Sistema de Control Interno, para ello es fundamental activar las Líneas de Defensa y establecer la responsabilidades en cada una de ellas; además se hace necesario mayor compromiso por parte de la Alta Dirección (Gerente) para que el sistema sea efectivo y se puedan lograr los objetivo evaluados.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):

Si

la entidad cuenta dentro del sistema de control interno con las líneas de defensa, por lo que permiten la mejora continua en el proceso de comunicación interna en la gestión y en el control de riesgos mediante la definición de funciones y obligaciones relacionadas, permitiendo asegurar el éxito continuo de las iniciativas de gestión del riesgo tal como se establece en el capítulo IV, artículo 10 y 11 de la resolución 053 del 22 de junio de 2023, "por medio de la cual se adopta la versión actualizada del modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, e instituir el Comité de Gestión y Desempeño.

Componente

¿El componente está presente y funcionando?

Nivel de Cumplimiento componente

Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas

Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior

Estado del componente presentado en el informe anterior

Avance final del componente



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Ambiente de control	Si	71%	FORTALEZAS: - El comité Institucional de Gestión y Desempeño y Comité Institucional de Control Interno son articulados. - Se cuenta con el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano y la matriz de riesgos de corrupción actualizados a la vigencia 2023. - Se cuenta con Plan Institucional de Capacitación para personal de planta y contratistas, con sus componentes esenciales -Se cuenta Plan Anual de Auditoria interna aprobada por el Comité Institucional de Control Interno y se ejecuta en los tiempos definidos. - se encuentra establecidas las líneas de defensa de la entidad mediante acto administrativo. DEBILIDADES: - La Entidad carece de mecanismos para resolver conflicto de intereses. - Bajo cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Bienestar Social e incentivos. -Deficiencia en la evaluación de las actividades relacionadas con la permanencia del personal (provisionalidad y suscripción de planes de mejoramiento individual). - no se estan suscribiendo los planes de mejora, por parte de los líderes de procesos	71%	DEBILIDADES: - No se ha realizado la aprobación del Manual de Funciones y procedimientos de la entidad, de acuerdo con el decreto 815 de 2018. - No se desarrollan jornadas de capacitación y divulgación a los funcionarios sobre temas de archivo y gestión documental. - No se encuentra actualizado e implementado el plan institucional de capacitación con base a las directrices emitidas por la Función Pública. -Que no está estructurado el plan de Bienestar e Incentivos FORTALEZAS: - Se encuentra conformado y en funcionamiento el Comité institucional de control interno de EMSPUROVIRA E.S.P -Se cuenta con el plan de auditoría para el periodo 2.023 - Se cuenta con el código de integridad de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Rovira EMSPUROVIRA E.S.P - se encuentra establecidas las líneas de defensa de la entidad mediante acto administrativo.	0%
---------------------	----	-----	---	-----	--	----



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Evaluación de riesgos	Si	69%	DEBILIDADES: - Identificar riesgos y establecer tratamiento de controles, plasmados en el mapa de riesgos. - Cambios organizacionales y el impacto que genera en el cumplimiento de las actividades y logro de objetivos institucionales. a Entidad no cuenta con una política de administración del riesgo para la vigencia 2023 - No se tiene establecido una Política de Protección de Datos Personales. - la Entidad no cuenta con una política de administración del riesgo. FORTALEZAS: - Seguimiento a la ejecución de actividades de control establecidas para mitigar la materialización de riesgos de corrupción. - Se realiza evaluación y seguimiento a las acciones de control definidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	30%	DEBILIDADES: - la Entidad no cuenta con una política de administración del riesgo para la vigencia 2023 -No se encuentran publicados en la Página web los mapas de riesgos vigentes que tiene la Entidad. - No se tiene establecido una Política de Protección de Datos Personales. - no se tienen articulados los Planes estratégicos e institucionales conforme lo establece el Decreto 612 de 2018 y publicados en la página web dentro de las fechas establecidas - la Entidad no cuenta con una política de administración del riesgo. - No se encuentran publicados en la Página web los mapas de riesgos vigentes que tiene la Entidad. FORTALEZAS - Se cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. -se realizó el seguimiento respectivo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. - Se identifican los riesgos de seguridad y privacidad de la información. - se realizó Seguimiento y evaluación a los mapas de riesgos realizados por la tercera línea de defensa (Oficina de Control Interno).	39%
-----------------------	----	-----	--	-----	---	-----



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Actividades de control	Si	83%	DEBILIDADES: - Ausencia de autoevaluación en los procesos y procedimientos, suscribir plan de mejoramiento cuando se requiera. - Procesos liderados por personal de contrato, quedando en riesgo la responsabilidad y continuidad del proceso. FORTALEZAS: - Desarrollo de auditorías y seguimientos a procesos, actividades, planes y programas, por parte de la Oficina de Control Interno - Procesos, procedimientos y objetivos con asignación de responsables y segregación de funciones.	50%	DEBILIDADES: - No se tiene documentado los posibles riesgos que llegasen afectar el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad. - No se tienen establecidos planes de mejora en los diferentes procesos, procedimientos o programas. - Se identifican factores asociados al flujo y disponibilidad de la comunicación interna y externa que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. - No se realiza el seguimiento al uso y apropiación de tecnologías de la información en la entidad, a través de los indicadores definidos para tal fin. - falta la realización de monitoreo constante de los riesgos por parte de los líderes de procesos para el autocontrol y autoevaluación a los distintos procesos que tengan a su cargo FORTALEZAS: - Se identifican factores asociados a la atención al ciudadano que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. - Se identifican factores contables y financieros que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. - Se identifican factores sociales, tecnológicos y ambientales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. - Cuenta con una Oficina de Control Interno la cual presente anualmente el Plan anual de auditoría a fin de establecer las actividades de control y seguimiento que realizaran en cada vigencia. Tiene adoptado en el marco del Modelo Integrado de Planeación y gestión el Comité de gestión y desempeño y el Comité institucional de coordinación de Control Interno	33%
------------------------	----	-----	--	-----	--	-----



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Información y comunicación	Si	77%	DEBILIDADES: - Se requiere de actualización en la publicación de la página web de la entidad. - Deficiente espacio para almacenamiento de documentos transferidos al Archivo. - No se identifican los riesgos de seguridad y privacidad de la información de la entidad aprobados mediante comité de gestión de desempeño institucional. - No se formula el plan de aperturas de mejoras y uso de datos abiertos de la entidad y no se actualizaron mediante el proceso de mejora continua. - No se desarrollan actividades o jornadas de capacitación y divulgación a los servidores públicos y contratistas sobre políticas de servicio al cliente. - falta la realización de monitoreo constante de los riesgos por parte de los líderes de procesos para el autocontrol y autoevaluación a los distintos procesos que tengan a su cargo FORTALEZAS: - Uso de redes sociales y correos electrónicos institucionales. - Se dispone de información que publica la entidad en forma accesible para toda la comunidad en general. - en el seguimiento de los planes institucionales e informe de tramite a las PQRS se pudo evidenciar que hay una atención oportuna a las PQRS	64%	DEBILIDADES: - No se identifican los riesgos de seguridad y privacidad de la información e entidad aprobados mediante comité de gestión de desempeño institucional. - No se formula el plan de aperturas de mejoras y uso de datos abiertos de la entidad y no se actualizaron mediante el proceso de mejora continua. - No se desarrollan actividades o jornadas de capacitación y divulgación a los servidores públicos y contratistas sobre políticas de servicio al cliente. - falta la realización de monitoreo constante de los riesgos por parte de los líderes de procesos para el autocontrol y autoevaluación a los distintos procesos que tengan a su cargo - La entidad no cuenta con un Plan estratégico de comunicaciones, Plan estratégico de tecnologías de la Información, Plan de seguridad y privacidad de la Información, Plan de tratamiento de riesgos tecnológicos publicados en página WEB FORTALEZAS: - Se dispone de información que publica la entidad en forma accesible para toda la comunidad en general. - en el seguimiento de los planes institucionales se pudo evidenciar que hay una atención oportuna a las PQRS	13%
----------------------------	----	-----	---	-----	--	-----



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Monitoreo	Si	64%	DEBILIDADES: - Incumplimiento a la totalidad de las acciones para subsanar debilidades evidenciadas en el Sistema de Control Interno. - No se cuenta con un mecanismo de seguimiento y evaluación para la política o estrategia del servicio al ciudadano. - Los indicadores establecidos por la entidad no son revisados para realizar un seguimiento y evaluación a la gestión. - No hay una reorganización desde el equipo de la entidad y a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional, los equipos de trabajo y recursos para asegurar los resultados. - No se llevan a cabo actividades de seguimiento de riesgos por parte de los líderes de los procesos o proyectos, de acuerdo al ámbito de las competencias FORTALEZAS: - Realización de auditorías y seguimientos a procesos y/o actividades, por la Oficina de Control Interno, socializadas a la Alta Dirección y líderes de procesos auditados, a fin de suscripción de acciones en planes de mejoramiento. - Seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	70%	DEBILIDADES: - No se cuenta con un mecanismo de seguimiento y evaluación para la política o estrategia del servicio al ciudadano. - Los indicadores establecidos por la entidad no son revisados para realizar un seguimiento y evaluación a la gestión. - No hay una reorganización desde el equipo de la entidad y a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional, los equipos de trabajo y recursos para asegurar los resultados. - No se llevan a cabo actividades de seguimiento de riesgos por parte de los líderes de los procesos o proyectos, de acuerdo al ámbito de las competencias FORTALEZAS: - Se evalúan los resultados arrojados por el software SYSCAFE en relación al registro de PQRS de la entidad. - El Comité institucional de coordinación de control interno aprueba anualmente el plan de auditoria presentado por el jefe de control interno de la entidad. - Durante la presente vigencia se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	-6%
-----------	----	-----	---	-----	---	-----



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



6. AVANCES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Rovira-“EMSPUROVIRA” E.S.P., se enmarca dentro de la Ley 87 de 1993, en cuanto al ejercicio de Control Interno en las entidades y organismo del estado con función de asesorar, supervisar y controlar. Así mismo, responde a las funciones y responsabilidades en lo que corresponde a la evaluación del cumplimiento de las normas.



El sistema de gestión es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recurso e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

En concordancia con lo anterior, el Control Interno se integra, a través del MECI, como una de las dimensiones del modelo y en el mismo Decreto 1499 de 2017 se establece la actualización del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, en cinco componentes:

- Ambiente de control



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



- ▶ Evaluación del riesgo
- ▶ Actividades de control
- ▶ Información y comunicación
- ▶ Actividades de monitoreo

Es por ello que este informe del estado del Sistema de Control Interno se elabora con el propósito de aportar a la permanente mejora de la entidad en el alcance y cumplimiento de su misión, fortalecer la gestión de las entidades públicas nacionales y territoriales, mejorar el desempeño de los servidores públicos del estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores.

Conforme a lo anterior, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P ha tenido los siguientes avances, debilidades y fortalezas en cada una de las dimensiones y políticas que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:

1

DIMENSION TALENTO HUMANO

En concordancia con las políticas de desarrollo administrativo asociadas a la dimensión de talento humano, se ha evidenciado las siguientes debilidades y se han llevado a cabo algunos avances en la materia:

AVANCES:

- Se encuentra el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo para la vigencia 2023, para lo cual de conformidad con el seguimiento al cumplimiento de los planes institucionales se evidencio un porcentaje de ejecución de algunas de las actividades en un 100% de avance, y en otras no se desarrolló avance significativo.
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a este plan durante el periodo evaluado y realizó el seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011. En cuando a las acciones plasmadas y enfocadas a fomentar un escenario de control en cada componente que hace parte del Plan anticorrupción y atención al ciudadano,



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



en el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se evidencia un cumplimiento en las medidas necesarias para la lucha contra la corrupción y la gestión eficiente en torno a las necesidades de la ciudadanía.

DEBILIDADES:

- Falta diseñar, estructurar e implementar proyectos de aprendizaje en equipo.
- Se requiere de capacitación constante en temas relacionados con servicio al cliente; así como, la socialización de los diferentes manuales y códigos, a fin de que se preste un óptimo servicio y permita al usuario recibir una adecuada respuesta a su solicitud.
- Falta un mayor compromiso en la ejecución del plan institucional de capacitaciones del sistema de seguridad y salud en el trabajo, que permita a los trabajadores un entrenamiento adecuado para responder a una posible emergencia, y evitar posibles accidentes de trabajo o enfermedades laborales.
- Se requiere compromiso y avance en la ejecución del Plan de Bienestar para los trabajadores de la empresa el cual permita fomentar la productividad y motivación constante del ambiente laboral.

2

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Las entidades del estado de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y al Plan de Acción de que trata el Art. 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo en su respectiva página web a más tardar el 31 de enero de cada año.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P.cuenta con los siguientes planes institucionales:

1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad –PINAR
2. Plan Anual de Adquisiciones
3. Plan Anual de Vacantes
4. Plan de Previsión de Recursos Humanos
5. Plan Estratégico de Talento Humano
6. Plan Institucional de Capacitación
7. Plan de Incentivos Institucionales
8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI
11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

AVANCES:

- Se tienen identificados los controles, la periodicidad para el seguimiento y los respectivos responsables.
- Se evidencia formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2023 y sus respectivos seguimientos con corte al 31 de diciembre de 2023
- La entidad cuenta con el acto administrativo a través del cual se crea el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, bajo todos sus aspectos previstos.

DEBILIDADES:

- No se registra evidencia de realización de comités directivos donde se evalué el desempeño de los diferentes planes institucionales.
- No se evidencian la formulación de indicadores de gestión que conlleven a la generación de planes de mejora.

3

GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

AVANCES:

- se realizó el proceso de actualización del Manual específico de Funciones y Competencias Laborales, con el efecto de identificar las responsabilidades y competencias exigidas a los servidores públicos, definiendo las competencias funcionales que corresponden.
- Para la defensa jurídica se contó con un asesor externo profesional en derecho y especialista en derecho administrativo quien apoyaba a la gerencia en temas relacionados o de competencia jurídica y que deben ser atendidos dentro de los términos establecidos por la ley.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



- En relación a la información contable y financiera de la empresa, se cuenta con un software denominado SYSCAFE, el cual está diseñado para cubrir de manera integrada e interactiva las necesidades informativas en la Gestión de los Servicios a los suscriptores de las entidades que prestan los servicios de Acueducto, y Alcantarillado, para la administración de sus recursos humanos, físicos y financieros

DEBILIDADES:

- En cuanto a la gestión documental, se reitera la importancia de realizar avance en las actividades establecidas en el Plan Institucional de Archivos de la Entidad –PINAR, a fin de realizar la actualización de las tablas de valoración y retención documental, como herramienta esencial de reconocimiento y clasificación documental de la empresa.
- Con relación a la de Seguridad Digital de la información, no se cuenta con una política establecida que permita identificar los riesgos, amenazas y vulnerabilidades, ni los mecanismos y recursos que garanticen la protección de la información.

4

DIMENSIÓN EVALUACION PARA EL RESULTADO

En concordancia con la implementación de las políticas de desarrollo administrativo asociadas a la dimensión MIPG – Evaluación de resultados, se identifican las siguientes acciones:

AVANCES:

- Se cuenta con el software SYSCAFE que articula los módulos de contabilidad, financiero, PQRS, Gerencial y Comercial, que constituye una herramienta tecnológica con la finalidad de garantizar la integridad de la información de estas áreas.
- Se adelantan los respectivos informes de seguimiento, evaluación y control y se presentan al representante legal de la entidad.

DEBILIDADES:



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



- Debido a que por parte de la entidad no se había proveído el cargo de Jefe de Control Interno y la vacancia del cargo se presentó por más de dos (02) años, los informes de seguimiento por parte del área de Control Interno, no fueron publicados en la página web de la entidad tal como lo indica la normatividad, durante ese periodo.
- Se recomienda analizar los respectivos informes de seguimiento con el fin de que sean tenidos en cuenta para la adopción de las medidas pertinentes y que sirvan como base para la toma de decisiones.

5

DIMENSION INFORMACION Y COMUNICACIÓN

En concordancia con la implementación de las políticas de desarrollo administrativo asociadas a la dimensión MIPG – Información y Comunicación, se han identificado las siguientes acciones:

AVANCES:

- Se cuenta con página web institucional, tal como lo dispone la Ley 1474 de 2011 donde se publica información de la entidad y se tiene habilitado para que los usuarios puedan enviar sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias (PQRS).
- Para la comunicación interna se cuenta con correo electrónico institucional asignado a los servidores públicos de la entidad y como medio de información interno se hace uso de un grupo WhatsApp que permite a todos los servidores mantener al día de toda la información de la empresa.
- Se dispone de los siguientes medios para la recepción de las comunicaciones oficiales, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:
 - Link en la página web <https://emspurovira.com/contactanos/> como lo establece la Ley 1474 de 2011
 - Cuenta de correo electrónico: pqr@emspurovira.com
 - Línea telefónica 2881138 - 3134128618



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



- Redes sociales: Facebook “Emspurovira Esp”
- Oficina de PQR.

DEBILIDADES:

- La información que se encuentra en la página web de la empresa no está totalmente actualizada.
- No se evidencia la existencia de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos.
- No se Identifica ni se implementan acciones tendientes a mejorar la cobertura y canales de accesibilidad a la información, al igual que la misma, cumpla con los criterios de fiabilidad, integridad y seguridad de la información.
- No se están implementando otros medios de comunicación interna, como lo son: la cartelera informativa y demás medios que permitan una comunicación asertiva entre los servidores públicos de la entidad.
- No se encuentra estructurado e implementado un manual de archivo acorde a los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación (AGN) que permita el aseguramiento y clasificación adecuada de toda la información de la entidad.

6

DIMENSION GESTION DEL CONOCIMIENTO

En el marco de las políticas asociadas a la sexta dimensión de MIPG - Gestión del Conocimiento se tiene el registro de las siguientes acciones lideradas a través de la Gerencia como área encargada del talento humano:

AVANCES:

- Se cuenta con un avance en la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo a través del plan de trabajo definido para el año 2023.

DEBILIDADES:



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



- Se deben definir los mecanismos o procedimientos que permitan la transferencia del conocimiento adquirido por los colaboradores y/o servidores y con ello evitar la pérdida del mismo al momento de retiro de la entidad de cada uno de los servidores.
- No existe una política clara en temas de capacitación y mejoramiento de competencias laborales, que permita al servidor el desarrollo del aprendizaje en aras de mejorar los procesos internos de la empresa.
- No se evidencian evaluaciones del desempeño al personal de libre nombramiento y remoción de la empresa.
- No se evidencia la Implementación de procesos de innovación que permitan a la empresa avanzar en las diferentes áreas del conocimiento y contribuyan con el fortalecimiento institucional.

7

DIMENSION DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

DEBILIDADES:

- La Entidad carece de mecanismos para resolver conflicto de intereses.
- Bajo cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Bienestar Social e incentivos.
- Deficiencia en la evaluación de las actividades relacionadas con la permanencia del personal (provisionalidad y suscripción de planes de mejoramiento individual).
- no se están suscribiendo los planes de mejora, por parte de los líderes de procesos

FORTALEZAS:

- El comité Institucional de Gestión y Desempeño y Comité Institucional de Control Interno son articulados.
- Se cuenta con el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano y la matriz de riesgos de corrupción actualizados a la vigencia 2023.
- Se cuenta con Plan Institucional de Capacitación para personal de planta y contratistas,



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



con sus componentes esenciales

-Se cuenta con Plan Anual de Auditorías internas aprobada por el Comité Institucional de Control Interno y se ejecuta en los tiempos definidos. - se encuentra establecidas las líneas de defensa de la entidad mediante acto administrativo.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

DEBILIDADES:

- Identificar riesgos y establecer tratamiento de controles, plasmados en el mapa de riesgos.
- Cambios organizacionales y el impacto que genera en el cumplimiento de las actividades y logro de objetivos institucionales.
- No se tiene establecido una Política de Protección de Datos Personales.
- la Entidad no cuenta con una política de administración del riesgo.

FORTALEZAS

- Seguimiento a la ejecución de actividades de control establecidas para mitigar la materialización de riesgos de corrupción.
- Se realiza evaluación y seguimiento a las acciones de control definidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

ACTIVIDADES DE CONTROL

DEBILIDADES:

- Ausencia de autoevaluación en los procesos y procedimientos, suscribir plan de mejoramiento cuando se requiera.
- Procesos liderados por personal de contrato, quedando en riesgo la responsabilidad y continuidad del proceso.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



FORTALEZAS:

- Desarrollo de auditorías y seguimientos a procesos, actividades, planes y programas, por parte de la Oficina de Control Interno
- Procesos, procedimientos y objetivos con asignación de responsables y segregación de funciones.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DEBILIDADES:

- Se requiere de actualización en la publicación de la página web de la entidad.
- Deficiente espacio para almacenamiento de documentos transferidos al Archivo.
- No se identifican los riesgos de seguridad y privacidad de la información de la entidad, aprobados mediante comité de gestión de desempeño institucional.
- No se formula el plan de aperturas de mejoras y uso de datos abiertos de la entidad y no se actualizaron mediante el proceso de mejora continua.
- No se desarrollan actividades o jornadas de capacitación y divulgación a los servidores públicos y contratistas sobre políticas de servicio al cliente.
- falta la realización de monitoreo constante de los riesgos por parte de los líderes de procesos para el autocontrol y autoevaluación a los distintos procesos que tengan a su cargo

FORTALEZAS:

- Uso de redes sociales y correos electrónicos institucionales.
- Se dispone de información que publica la entidad en forma accesible para toda la comunidad en general.
- en el seguimiento de los planes institucionales e informe de tramite a las PQRS se pudo evidenciar que hay una atención oportuna a las PQRS.

MONITOREO

DEBILIDADES:

- Incumplimiento a la totalidad de las acciones para subsanar debilidades evidenciadas en el Sistema de Control Interno.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



- No se cuenta con un mecanismo de seguimiento y evaluación para la política o estrategia del servicio al ciudadano.
- Los indicadores establecidos por la entidad no son revisados para realizar un seguimiento y evaluación a la gestión.
- No hay una reorganización desde el equipo de la entidad y a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional, los equipos de trabajo y recursos para asegurar los resultados.
- No se llevan a cabo actividades de seguimiento de riesgos por parte de los líderes de los procesos o proyectos, de acuerdo al ámbito de las competencias

FORTALEZAS:

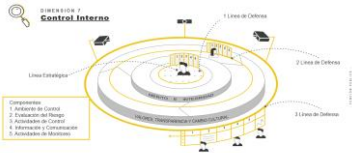
- Realización de auditorías y seguimientos a procesos y/o actividades, por la Oficina de Control Interno, socializadas a la Alta Dirección y líderes de procesos auditados, a fin de suscripción de acciones en planes de mejoramiento.
- Seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Anexos: se anexa formato de evaluación independiente del sistema de control interno de la función pública

Cordialmente,

BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO
Jefe de Control Interno

Nombre de la Entidad:	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA" E.S.P.
Periodo Evaluado:	01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023



Estado del sistema de Control Interno de la entidad

73%

Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno

¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si / en proceso / No) (Justifique su respuesta):	Si	de conformidad con el presente informe del estado del Sistema de Control Interno el cual tiene como objetivo aportar a la permanente mejora de la entidad en el alcance y cumplimiento de su misión "fortalecer la gestión de las entidades publicas nacionales y territoriales, y mejorar el desempeño de los servidores públicos del estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores. Conforme a lo anterior, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2.023, EMSPUROVIRA E.S.P., ha realizado diferentes avances en cada una de las dimensiones y políticas que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, no obstante se evidencia que se requiere acciones de mejora en algunos.De acuerdo a los resultados en la evaluación al sistema de Control Interno para el primer semestre de la vigencia 2023 tuvo un cumplimiento total 57%, pudiendo evidenciar que no todos los componentes estaban operando de manera integral, sin dejar de reconocer que hubo un aumento en el nivel de cumplimiento en los componentes con respecto al último semestre de la vigencia anterior, es importante emprender acciones de mejora para fortalecer las acciones del modelo y su implementación. El Componente de Ambiente de Control obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 71%, Evaluación de Riesgos con 69%, se observa un mejor nivel de implementación del Sistema de Control Interno en lo relacionado actividades de Control con 83%. los componentes de la Información y la Comunicación con 77%, y en el componente de Monitoreo hubo una reducción con un porcentaje de avance de 64% Comparado con el semestre anterior y en general hay mejora en los resultados por el cumplimiento planes, programas y proyectos, sin embargo se debe continuar con el cumplimiento de acciones de mejora en todos los componentes a fin de que el Sistema de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira "EMSPUROVIRA" E.S.P. funcione acorde con lo que la norma contempla.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	es efectivo el sistema de control interno respecto a los objetivos evaluados, en virtud de que para el periodo evaluado se ha contribuido a garantizar la eficacia y la eficiencia en los procesos, procedimientos y operaciones que le corresponden a EMSPUROVIRA E.S.P de acuerdo a su misionalidad, así como también evaluar y tomar las acciones de mejora requeridas promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización. por otro lado el Sistema de Control Interno de la empresa, requiere ser fortalecido en todas sus líneas, lo cual permita una mejor implementación del Sistema de Control Interno, para ello es fundamental activar las Líneas de Defensa y establecer la responsabilidades en cada una de ellas, ademas se hace necesario mayor compromiso por parte de la Alta Dirección (Gerente) para que el sistema sea efectivo y se puedan lograr los objetivo evaluados.
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	la entidad cuenta dentro del sistema de control interno con las líneas de defensa, por lo que permiten la mejora continua en el proceso de comunicación interna en la gestion y en el control de riesgos mediante la definicion de funciones y obligaciones relacionadas, permitiendo asegurar el exito continuo de las iniciativas de gestion del riesgo tal como se establece en el capítulo IV, artículo 10 y 11 de la resolución 053 del 22 de junio de 2023, "por medio de la cual se adopta la version actualizada del modelo integrado de Planeacion y Gestion MIPG, e instituir el Comité de Gestion y Desempeño.

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	<u>Estado actual:</u> Explicacion de las Debilidades y/o Fortalezas	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
Ambiente de control	Si	71%	FORTALEZAS: - El comité Institucional de Gestión y Desempeño y Comité Institucional de Control Interno son articulados. - Se cuenta con el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano y la matriz de riesgos de corrupción actualizados a la vigencia 2023. - Se cuenta con Plan Institucional de Capacitación para personal de planta y contratistas, con sus componentes esenciales -Se cuenta Plan Anual de Auditoria interna aprobada por el Comité Institucional de Control Interno y se ejecuta en los tiempos definidos. - se encuentra establecidas las lines de defensa de la entidad mediante acto administrativo. DEBILIDADES: - La Entidad carece de mecanismos para resolver conflicto de intereses. - Bajo cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Bienestar Social e incentivos. -Deficiencia en la evaluación de las actividades relacionadas con la permanencia del personal (provisionalidad y suscripción de planes de mejoramiento individual). - no se estan suscribiendo los planes de mejora, por parte de los líderes de procesos	71%	DEBILIDADES: - No se ha realizado la aprobación del Manual de Funciones y procedimientos de la entidad, de acuerdo con el decreto 815 de 2018. - No se desarrollan jornadas de capacitación y divulgación a los funcionarios sobre temas de archivo y gestión documental. - No se encuentra actualizado e implementado el plan institucional de capacitación con base a las directrices emitidas por la Función Pública. -Que no esta estructurado el plan de Bienestar e Incentivos FORTALEZAS: - Se encuentra conformado y en funcionamiento el Comité institucional de control interno de EMSPUROVIRA E.S.P -Se cuenta con el plan de auditoria para el periodo 2.023 - Se cuenta con el código de integridad de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Rovira EMSPUROVIRA E.S.P - se encuentra establecidas las lines de defensa de la entidad mediante acto administrativo.	0%

Evaluación de riesgos	Si	69%	DEBILIDADES: - Identificar riesgos y establecer tratamiento de controles, plasmados en el mapa de riesgos. - Cambios organizacionales y el impacto que genera en el cumplimiento de las actividades y logro de objetivos institucionales. a Entidad no cuenta con una política de administración del riesgo para la vigencia 2023 - No se tiene establecido una Política de Protección de Datos Personales. - la Entidad no cuenta con una política de administración del riesgo. FORTALEZAS: - Seguimiento a la ejecución de actividades de control establecidas para mitigar la materialización de riesgos de corrupción. - Se realiza evaluación y seguimiento a las acciones de control definidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	30%	- la Entidad no cuenta con una política de administración del riesgo para la vigencia 2023 -No se encuentran publicados en la Página web los mapas de riesgos vigentes que tiene la Entidad. - No se tiene establecido una Política de Protección de Datos Personales. - no se tienen articulados los Planes estratégicos e institucionales conforme lo establece el Decreto 612 de 2018 y publicados en la página web dentro de las fechas establecidas - la Entidad no cuenta con una política de administración del riesgo. - No se encuentran publicados en la Página web los mapas de riesgos vigentes que tiene la Entidad. FORTALEZAS - Se cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. -se realizo el seguimiento respectivo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. - Se identifican los riesgos de seguridad y privacidad de la información. - se realizo Seguimiento y evaluación a los mapas de riesgos realizados por la tercera línea de defensa (Oficina de Control Interno).	39%
Actividades de control	Si	83%	DEBILIDADES: -Ausencia de autoevaluación en los procesos y procedimientos, suscribir plan de mejoramiento cuando se requiera. - Procesos liderados por personal de contrato, quedando en riesgo la responsabilidad y continuidad del proceso. FORTALEZAS: - Desarrollo de auditorías y seguimientos a procesos, actividades, planes y programas, por parte de la Oficina de Control Interno - Procesos, procedimientos y objetivos con asignación de responsables y segregación de funciones.	50%	DEBILIDADES: - No se tiene documentado los posibles riesgos que llegasen afectar el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad. - No se tienen establecidos planes de mejora en los diferentes procesos, procedimientos o programas. -Se identifican factores asociados al flujo y disponibilidad de la comunicación interna y externa que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. - No se realiza el seguimiento al uso y apropiación de tecnologías de la información en la entidad, a través de los indicadores definidos para tal fin. - falta la realización de monitoreo constante de los riesgos por parte de los líderes de procesos para el autocontrol y autoevaluación a los distintos procesos que tengan a su cargo FORTALEZAS: - Se identifican factores asociados a la atención al ciudadano que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. - Se identifican factores contables y financieros que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. - Se identifican factores sociales, tecnológicos y ambientales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. - Cuenta con una Oficina de Control Interno la cual presente anualmente el Plan anual de auditoría a fin de establecer las actividades de control y seguimiento que realizaran en cada vigencia. Tiene adoptado en el marco del Modelo Integrado de Planeación y gestión el Comité de gestión y desempeño y el Comité institucional de coordinación de Control Interno	33%
Información y comunicación	Si	77%	DEBILIDADES: - Se requiere de actualización en la publicación de la página web de la entidad. - Deficiente espacio para almacenamiento de documentos transferidos al Archivo. - No se identifican los riesgos de seguridad y privacidad de la información de la entidad aprobados mediante comité de gestión de desempeño institucional. - No se formula el plan de aperturas de mejoras y uso de datos abiertos de la entidad y no se actualizaron mediante el proceso de mejora continua. - No se desarrollan actividades o jornadas de capacitación y divulgación a los servidores públicos y contratistas sobre políticas de servicio al cliente. - falta la realización de monitoreo constante de los riesgos por parte de los líderes de procesos para el autocontrol y autoevaluación a los distintos procesos que tengan a su cargo FORTALEZAS: - Uso de redes sociales y correos electrónicos institucionales. - Se dispone de información que publica la entidad en forma accesible para toda la comunidad en general. - en el seguimiento de los planes institucionales e informe de tramite a las PQRS se pudo evidenciar que hay una atención oportuna a las PQRS	64%	DEBILIDADES: - No se identifican los riesgos de seguridad y privacidad de la información e entidad aprobados mediante comité de gestión de desempeño institucional. - No se formula el plan de aperturas de mejoras y uso de datos abiertos de la entidad y no se actualizaron mediante el proceso de mejora continua. - No se desarrollan actividades o jornadas de capacitación y divulgación a los servidores públicos y contratistas sobre políticas de servicio al cliente. - falta la realización de monitoreo constante de los riesgos por parte de los líderes de procesos para el autocontrol y autoevaluación a los distintos procesos que tengan a su cargo - La entidad no cuenta con un Plan estratégico de comunicaciones, Plan estratégico de tecnologías de la información, Plan de seguridad y privacidad de la información, Plan de tratamiento de riesgos tecnológicos publicados en página WEB FORTALEZAS: - Se dispone de información que publica la entidad en forma accesible para toda la comunidad en general. - en el seguimiento de los planes institucionales se pudo evidenciar que hay una atención oportuna a las PQRS	13%
Monitoreo	Si	64%	DEBILIDADES: - Incumplimiento a la totalidad de las acciones para subsanar debilidades evidenciadas en el Sistema de Control Interno. - No se cuenta con un mecanismo de seguimiento y evaluación para la política o estrategia del servicio al ciudadano. - Los indicadores establecidos por la entidad no son revisados para realizar un seguimiento y evaluación a la gestión. - No hay una reorganización desde el equipo de la entidad y a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional, los equipos de trabajo y recursos para asegurar los resultados. - No se llevan a cabo actividades de seguimiento de riesgos por parte de los líderes de los procesos o proyectos, de acuerdo al ámbito de las competencias FORTALEZAS: - Realización de auditorías y seguimientos a procesos y/o actividades, por la Oficina de Control Interno, socializadas a la Alta Dirección y líderes de procesos auditados, a fin de suscripción de acciones en planes de mejoramiento. - Seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	70%	DEBILIDADES: - No se cuenta con un mecanismo de seguimiento y evaluación para la política o estrategia del servicio al ciudadano. - Los indicadores establecidos por la entidad no son revisados para realizar un seguimiento y evaluación a la gestión. - No hay una reorganización desde el equipo de la entidad y a partir del análisis de los indicadores de la gestión institucional, los equipos de trabajo y recursos para asegurar los resultados. - No se llevan a cabo actividades de seguimiento de riesgos por parte de los líderes de los procesos o proyectos, de acuerdo al ámbito de las competencias FORTALEZAS: - Se evalúan los resultados arrojados por el software SYSCAFE en relación al registro de PQRS de la entidad. - El Comité institucional de coordinación de control interno aprueba anualmente el plan de auditoría presentado por el jefe de control interno de la entidad. - Durante la presente vigencia se realizo seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	-6%