

SEGUIMIENTO DEPENDENCIA 2024

1. FECHA: 22 NOVIEMBRE 2024		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Área Comercial	
3. OBJETIVO INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: a) Comercializar los servicios que presta la empresa DAGUAS S.A. E.S.P., realizar los cobros correspondientes y gestionar la cartera para incrementar los ingresos de la entidad			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. Meta	5.2. Resultado %	5.3. Análisis de Resultado
Reportes continuos de medidores con fallas.	Cumplir con el 100%	100%	Se implemento la verificación de novedades reportadas en lecturas de 256 medidores de cambio, mediante visitas periódicas de evaluación del estado de micromedidores, informando al usuario sobre la procedencia de remplazo si es determinado en la verificación.
Accionar los mecanismos legales para que los usuarios tengan su medidor en buen estado.	Cumplir con el 100%	100%	Una vez se verifica el mal estado de un micro medidor, este se le notifica al usuario, dándole un tiempo determinado para que tome las medidas pertinentes, de no hacerlo la empresa lo realiza

			de acuerdo a las normativas vigentes.
Ofrecer facilidades de pago para la adquisición de los micromedidores para los usuarios.	Cumplir con el 100%	100%	Se cuenta con sistema de financiación que facilita la respectiva adquisición.
Implementar medidas publicitarias promocionando las facilidades de pago.	Cumplir con el 100%	50%	Aun no se ha implementado, solo de manera verbal en atención al público.
Promover ante el comité de estratificación socioeconómico que se realice el estudio de estratificación socioeconómica.	Cumplir con el 100%	0%	No sea realizado el comité socioeconómico que se realice el estudio de estratificación.
Sostener el incremento en el recaudo del 1% anual.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia un mejor recaudo debido a las actividades cortes y suspensiones de una manera continua, incrementando así la eficiencia del recaudo.
Realizar llamadas y envío masivo de mensajes de texto a usuarios recordando la fecha límite de pago.	Cumplir con el 100%	20%	Se está implementando la realizar las llamadas y envío masivo de mensajes de texto a usuarios recordando la fecha límite de pago.
Actualizar el catastro de usuario, especialmente el uso o destinación del inmueble, con el fin de facturar con la tarifa del rango en que se encuentre.	Cumplir con el 100%	100%	Se viene actualizando las novedades presentadas.
Actualización de la matrícula inmobiliaria para establecer propietario actual del predio y facilitar	Cumplir con el 100%	100%	Se viene actualizando la información catastral, siendo esta la llave de identificación plena de

cobro coactivo, notificando mandamientos de pagos.			los predios para los diferentes procesos que se requieran.
Realizar control de usuarios morosos bajo indicadores de cartera segmentada.	Cumplir con el 100%	100%	La cartera se viene verificando y controlando mediante el uso de indicadores de su estado y edad, con lo cual se evalúa la efectividad de la recuperación y permite definir de manera segmentada los sectores a los cuales se puede proceder con cobros persuasivos y jurídicos.
Realizar las suspensiones del servicio a través del dispositivo de corte a los usuarios con mora mayor a 30 días	Cumplir con el 100%	100%	Mensualmente se realizan las suspensiones a deudores morosos a través de mecanismos de llave y dispositivo de corte.
Establecer políticas y procedimientos que brinden facilidades de pago para los deudores morosos	Cumplir con el 100%	100%	Se asigno personal, 4 operarios al área comercial para realizar los procesos de seguimiento y control para los deudores morosos, con el proceso de suspensión del servicio, ofreciendo también la facilidad de los acuerdos de pago.
Hacer amplia difusión ante la comunidad de usuarios de la políticas y procedimientos que se adopten sobre las facilidades de pago.	Cumplir con el 100%	100%	El Ingeniero Carlos a realizado en la página web la publicidad de la políticas y procedimientos que se adopte sobre la facilidad de pago de acuerdo al contrato No 41.
Desarrollar actividades que permitan establecer el deterioro de la cartera conforme a la política contable.	Cumplir con el 100%	100%	Se realizan actividades de seguimiento a los usuarios con cartera morosa.

Propender por la elaboración del Manual de Gestión de Cartera y el Procedimiento Administrativo de cobro persuasivo y coactivo de la empresa mejorando la recuperación de cartera.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia que existe un manual de cartera, pero se está fortaleciendo y ajustando con unas mejoras a los procesos que se deben establecer.
Apoyar a la administración municipal en el estudio de actualización de la estratificación socioeconómica.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó el estudio actualización de la estratificación socioeconómica
Realizar las actualizaciones y ajustes requeridos por el catastro de redes y de usuarios.	Cumplir con el 100%	100%	Se viene realizando las actualizaciones individuales e incorporación de ruteos a nuevas urbanizaciones para su control incorporación y seguimiento.
Realizar cruce de información con Planeación Municipal, área de licencias para la detección de usuarios no regularizados en procesos constructivos.	Cumplir con el 100%	100%	Se establecieron verificaciones periódicas en sitios donde se realizan construcciones, con el fin de verificar posibles conexiones fraudulentas.
En el proceso toma de lecturas tratar de identificar predios con más de una unidad habitacional con el fin de independizar acometidas domiciliarias	Cumplir con el 100%	50%	En determinados casos el operario informa al usuario, sin embargo, hace falta realizar un proceso individual que permita determinar las individualizaciones que surjan y se requieran.
Realizar la actualización tarifaria de acuerdo a la normatividad vigente.	Cumplir con el 100%	90%	Se verifica que se están implementando la actualización tarifaria, se ha venido actualizando el IPC en las tarifas de manera programada, así

			mismo se han incorporado el componente de aprovechamiento en la tarifa de aseo.
Aumentar controlar la información inherente software PIMISYS en el módulo asignado al proceso de facturación que permita mayor eficiencia en la represión en la información.	Cumplir con el 100%	50%	Se están adelantando procesos de mejora en el módulo del área comercial en el software PIMISYS.
Evaluar los indicadores de eficiencia según Resoluciones CRA No 825 de 2017 y No 853 de 2018.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó la evaluar los indicadores porque no se encuentra definidos los indicadores de eficiencia según Resoluciones CRA No 825 de 2017 y 853 de 2018.
Realizar y cumplir con el cargue de información en el SURICATA de la SSPD del estudio costos y tarifa de acueducto y alcantarillado y de la información correspondiente al servicio de aseo según lo establecido en la Resolución CRA 853 de 218.	Cumplir con el 100%	60%	SURICATA EL 100% certificado y con relación al estudio de aseo, en la plataforma del SUI no se han habilitado los formatos de reporte del estudio
Cumplir con el cargue de todos los informes al SUI de la superintendencia de servicios públicos, para cada uno de los servicios.	Cumplir con el 100%	95%	Se evidencia el cumplimiento del cargue de los informes al SUI con porcentaje 93% registrado en la SSPD.

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

A partir de las respuestas halladas en el seguimiento del plan de acción del área Comercial de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A E.S.P. la oficina de control interno encontró que:

1. Existe Cumplimiento satisfactorio en los reportes continuos de medidores con fallas. Este compromiso muestra un esfuerzo claro en garantizar que los medidores estén en condiciones óptimas, cumpliendo con las normativas y asegurando la correcta medición.
2. Existe un cumplimiento adecuado para accionar los mecanismos legales para que los usuarios tengan su medidor en buen estado. Se evidencia que el área comercial sigue el proceso de notificación y reemplazo conforme a lo establecido. Es necesario continuar con la supervisión de los tiempos de respuesta por parte de los usuarios
3. Se cumple satisfactoriamente con respecto a ofrecer facilidades de pago para la adquisición de los micromedidores para los usuarios. El sistema de financiación facilita a los usuarios acceder a los micromedidores sin comprometer su estabilidad financiera.
4. En la implementación de medidas publicitarias sobre facilidades de pago, existe un cumplimiento parcial. Se recomienda que el área comercial avance en la implementación formal de campañas publicitarias sobre las facilidades de pago, a fin de asegurar que todos los usuarios estén plenamente informados. Por lo tanto, se debe promover publicitariamente las facilidades de pago
5. En cuanto a la promoción del estudio de estratificación socioeconómica se evidencio incumplimiento. Es esencial que el área comercial promueva este estudio, ya que la estratificación socioeconómica es clave para la aplicación de tarifas justas y equitativas. Por ende, se debe promover el estudio de estratificación socioeconómica ante el comité correspondiente.
6. Con respecto a sostener el incremento en el recaudo del 1% anual, se evidencia un cumplimiento satisfactorio. La eficiencia del recaudo ha mejorado, lo cual es un indicador positivo del cumplimiento de este compromiso.
7. Con relación a realizar llamadas y envío masivo de mensajes de texto a usuarios recordando la fecha límite de pago. Se encontró que existe un cumplimiento parcial. Se recomienda acelerar la implementación de este proceso para mejorar la comunicación con los usuarios y garantizar la puntualidad en los pagos. Y el área comercial se compromete a Implementar recordatorios a los usuarios sobre la fecha límite de pago mediante llamadas y mensajes de texto.
8. Para actualizar el catastro de usuario, especialmente el uso o destinación del inmueble, con el fin de facturar con la tarifa del rango en que se encuentre. Se evidencia un cumplimiento adecuado, la actualización continua del catastro permite una correcta facturación y la aplicación de tarifas justas. Como compromiso está el actualizar el catastro de usuarios, en particular el uso o destinación del inmueble.

9. Con la actualización de la matrícula inmobiliaria para establecer propietario actual del predio y facilitar cobro coactivo, notificando mandamientos de pagos. Existe un cumplimiento satisfactorio. La actualización de la matrícula inmobiliaria es fundamental para los procesos de cobro y control de la cartera.
10. Con respecto al control de usuarios morosos mediante indicadores segmentados hay un cumplimiento adecuado. El control segmentado de la cartera es una práctica efectiva para la recuperación de la deuda.
11. Para las suspensiones del servicio a través del dispositivo de corte a los usuarios con mora mayor a 30 días. Hay un cumplimiento satisfactorio. La suspensión de servicio es una herramienta eficaz para el control de la cartera.
12. Con respecto a establecer políticas y procedimientos que brinden facilidades de pago para los deudores morosos, hay un cumplimiento adecuado. El seguimiento y las facilidades de pago son estrategias importantes para mejorar la recuperación de cartera.
13. Para la difusión de políticas y procedimientos de facilidades de pago, existe un cumplimiento parcial. Se recomienda ampliar la difusión a través de otros canales, como redes sociales o correos electrónicos.
14. Para el desarrollo de actividades que permitan establecer el deterioro de la cartera conforme a la política contable. Existe un cumplimiento satisfactorio. El seguimiento permite prevenir el deterioro y optimizar la recuperación de la cartera.
15. Con respecto a propender por la elaboración del Manual de Gestión de Cartera y el Procedimiento Administrativo de cobro persuasivo y coactivo de la empresa mejorando la recuperación de cartera. Cumplimiento parcial. Se recomienda acelerar el ajuste y la mejora de los procesos establecidos en el manual.
16. Con respecto al apoyo a la administración municipal en el estudio de actualización de la estratificación socioeconómica. Se evidencio un incumplimiento. Se debe dar seguimiento a este compromiso para garantizar la correcta aplicación de las tarifas. Y como compromiso se apoyará el estudio de actualización de la estratificación socioeconómica.
17. En cuanto a realizar las actualizaciones y ajustes requeridos por el catastro de redes y de usuarios. Existe un cumplimiento adecuado. Este proceso es crucial para mantener el control sobre las redes y usuarios.

18. Con el cruce de información con Planeación Municipal, área de licencias para la detección de usuarios no regularizados en procesos constructivos. Existe un cumplimiento adecuado. Las verificaciones periódicas contribuyen a mejorar el control sobre las conexiones.

19. En el proceso de toma de lecturas tratar de identificar predios con más de una unidad habitacional con el fin de independizar acometidas domiciliarias, se halló un incumplimiento parcial. Se recomienda sistematizar y formalizar este proceso. Con el área comercial se comprometen a identificar unidades habitacionales en predios con más de una unidad para independizar acometidas domiciliarias.

20. Con respecto a la realización de la actualización tarifaria de acuerdo a la normatividad vigente existe un cumplimiento satisfactorio.

21. Con respecto al aumento de control de la información inherente al software PIMISYS en el módulo asignado al proceso de facturación que permita mayor eficiencia en la representación de la información, se encontró un cumplimiento adecuado.

22. A la realización de evaluación de los indicadores de eficiencia según Resoluciones CRA No 825 de 2017 y No 853 de 2018, hay un incumplimiento. Es importante trabajar en la evaluación de estos indicadores para mejorar la eficiencia. Y queda como compromiso la realización de la evaluación.

23. Con respecto a realizar y cumplir con el cargue de información en el SURICATA de la SSPD del estudio de costos y tarifa de acueducto y alcantarillado y de la información correspondiente al servicio de aseo según lo establecido en la Resolución CRA 853 de 2018, se encontró incumplimiento. Es importante trabajar en la evaluación de estos indicadores para mejorar la eficiencia.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Se recomienda que el área comercial refuerce la formalización y ejecución de las acciones comunicativas sobre las facilidades de pago, implementando campañas publicitarias claras y estructuradas para informar a los usuarios sobre los beneficios y mecanismos disponibles.

2. Se debe dar seguimiento a la promoción del estudio de estratificación socioeconómica ante el comité correspondiente, para garantizar que todos los procesos de facturación se ajusten adecuadamente a la normativa vigente.

3. Es importante también que se acelere la implementación de medidas tecnológicas en el área comercial, específicamente en la actualización y optimización del software PIMISYS, con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión de la información y el proceso de facturación.

4. Asimismo, se debe dar prioridad al cumplimiento de la evaluación de indicadores de eficiencia establecidos por las resoluciones CRA, así como al cargue oportuno de la información al sistema SURICATA y SUI, asegurando que se cumplan las exigencias regulatorias.

5. Finalmente, se sugiere mejorar los procesos de identificación de unidades habitacionales y acometidas domiciliarias, a fin de garantizar que todas las conexiones sean registradas correctamente y evitar posibles irregularidades. Estas acciones contribuirán a una mayor transparencia, eficiencia en la gestión y mejora en el servicio a los usuarios.

8. FIRMA



LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA
Profesional Universitario – Control Interno



DAGUAS
S.A. E.S.P. OFICIAL
Desempeño, competitividad y calidad de vida
Vigilado por la SSPD

SEGUIMIENTO DEPENDENCIA 2024

1. FECHA: 22 NOVIEMBRE 2024		2. Seguimiento Dependencia a: Servicio Acueducto	
3. OBJETIVO INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:			
a) Prestación de servicios de acueducto			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. Meta	5.2. Resultado %	5.3. Análisis de Resultado
Construcción de redes de distribución que permita la conexión de nuevos usuarios.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó Construcción de redes de distribución que permita la conexión de nuevos usuarios.
Construcción de las acometidas de los nuevos usuarios.	Cumplir con el 100%	100%	Si se realizaron 161 conexiones de acuerdo a las peticiones de nuevos suscriptores y la orden de instalación por la orden del área comercial.
Independizar acometidas de unidades residenciales unifamiliares.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó la Independizar acometidas de unidades residenciales comercial
Diseñar estrategias para facilitar la conexión de nuevos usuarios como facilidades de pago, reducción de los trámites para conexiones	Cumplir con el 100%	100%	Se continuo con las facilidades de pago y financiaciones establecidas, se implementó procedimiento frente a defraudación de fluidos y

y regularizar las defraudaciones de fluidos.			regularización de conexiones no legalizadas.
Realizar visitas programadas a los predios urbanos y rurales con el fin de mantener actualizado el catastro de suscriptores.	Cumplir con el 100%	50%	Se han llevado a cabo los ruteos e incorporaciones e información en las diferentes zonas urbanizadas donde se ha realizado la expansión de los servicios.
Realizar los procesos preventivos y correctivos de las estructuras físicas (impermeabilización, pasarelas, barandas de seguridad) e hidráulicas (válvulas, compuertas, rejillas, escaleras, etc.), así como el sistema de lavado y desinfección del sistema de tratamiento.	Cumplir con el 100%	100%	Se realizó mantenimiento a todas las estructuras metálicas de las plantas de tratamiento mediante contratos No 47 y 152 de 2023.
Optimizar el alumbrado público interno de las Plantas de tratamiento.	Cumplir con el 100%	100%	Mediante contrato No 79 se realizó la instalación de 14 unidades de alumbrado por la vía de acceso a la PTAP palmara.
Establecer mecanismo de medición de nivel de llenado del tanque.	Cumplir con el 100%	0%	No se pudo ejecutar por falta de presupuesto.
Realizar el cambio de la tubería de conducción por una de mayor radio y de característica técnicas de conformidad con la norma RAS Min Vivienda.	Cumplir con el 100%	0%	No se han realizado optimizaciones ni cambios de tubería, pero si se han hecho las respectivas reposiciones a las redes de conducción de acuerdo a la normatividad vigente.
Mantenimiento y limpieza de las bocatomas en las fuentes concesionadas,	Cumplir con el 100%	100%	Constantemente y día por medio o por constantes precipitaciones se hace mantenimiento de las tres bocatomas, sin embrago al día de

hasta llegar la planta de tiramiento.			hoy hay que realizar limpieza y poda de las líneas de conducción.
Gestionar ante la administración municipal a Trávez de el plan desarrollo 2024 -2027 los estudios para establecer nuevas fuentes de captación.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó gestionar ante la Administración Municipal a través de él plan desarrollo 2024 – 2027 los estudios para establecer nuevas fuentes de captación.
Reposición por corrección de fugas.	Cumplir con el 100%	100%	A medida que se evidencia y/o se conoce de fugas existentes en las redes de distribución y conducción se realiza su respectiva reparación.
Reposición de redes por obsolescencia o por norma técnica.	Cumplir con el 100%	100%	Se efectuó intervención de 72 ML, la Calle 7 entre Cra 5 y 6 Br. La floresta, según orden de trabajo No.524 del 2024.
Instalación de tuberías y válvulas de control en redes matrices estableciendo circuitos hidráulicos.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó la instalación de tuberías válvulas de control en redes matrices estableciendo circuitos hidráulicos.
adquisición de equipo de dosificación.	Cumplir con el 100%	50%	Se verifica en el inventario de la entidad que existe 03 equipos de dosificación de respaldo.
Estudio interno para establecer puntos de instalación de micromedidores.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó el estudio interno para establecer puntos de instalación de micromedidores.
Identificar y eliminar fraudes cometidos al sistema de acueducto.	Cumplir con el 100%	80%	El área comercial y operativa está realizando verificaciones y seguimientos en urbanizaciones entre otros sectores individuales, para determinar perdidas por defraudación de fluidos, realizando

			suspensiones y regularizaciones o legalizaciones del servicio.
Aumentar la cantidad de medidores instalados en buen estado a través de programas de reposición de los medidores.	Cumplir con el 100%	80%	Se implemento la verificación permanente del estado de la medición, detectando los medidores irregulares y notificando al usuario su cambio a través del Formato Inconsistencias en el Micro Medidor, y se hace su cambio a través del Formato Constancia de Instalación y Entrega de Medidor generador por el área comercial, así como la procedencia a realizar su reposición.
Evaluar permanentemente la cantidad de agua captada, tratada, distribuida, frente a la facturada.	Cumplir con el 100%	100%	Se realizo actividades de adecuación e incorporación de 2 macros control con el fin de mejorar la medición de la producción entregada a la red de distribución y determinar con mejor precisión, el índice de pérdidas, así mismo se realizó la reposición de micro medidores dañados en el tendido de la red de distribución, así mismo se ejerce control de conexiones clandestinas, mejorando el indicador por pérdidas en el sistema, que en comparación del año anterior vigencia 2023 estaba en el 30%, paso al 24% en el año 2024.
Disponer del stock suficiente y aplicar la cantidad requerida de coagulantes y desinfectantes para el proceso de	Cumplir con el 100%	100%	A corte de 31 /12/2024 quedo en stock los siguientes: 4951 kg de hidroxiclورو de aluminio, 1825 kg de soda caustica y 204 kg de cloro gaseoso.

potabilización de acuerdo a las características fisicoquímicas del agua cruda.			
Tener el personal certificado en competencias laborales referentes al proceso de potabilización.	Cumplir con el 100%	100%	Todo el personal se encuentra certificado en competencias laborales código 28020124 y vence en el año 2026.
Adquirir equipos de laboratorio, Realizar mantenimiento y adecuaciones necesarias para el óptimo funcionamiento del laboratorio de la planta de tratamiento PTAP.	Cumplir con el 100%	100%	En la vigencia no fue necesario adquirir equipos de laboratorio, debido que la vigencia anterior se adquirió mediante contrato No 55 de 2023.
Realizar control de calidad al agua antes, durante y después del proceso de potabilización.	Cumplir con el 100%	100%	Durante la vigencia 2024, el IRCA es de 2.72%, del cual, conforme a lo establecido en la resolución 2115 de 2007, el agua es apta para el consumo humano, análisis realizados por los laboratorios externos contratados por la empresa.
Atender las visitas de la secretaria de Salud que realizan los muestreos de agua potable de control y vigilancia.	Cumplir con el 100%	100%	Se atendió al personal adscrito a la secretaria de salud departamental con el seguimiento y control de calidad de agua potable a partir del mes de abril. Hasta el mes de diciembre con un total 8 visitas con sus respectivos muestreos en los parámetros bacteriológicos y físicos químicos.

Contratar con un laboratorio acreditado para que establezca los resultados de cloro, color, turbiedad entre otros exigidos de secretaria de Salud Departamental.	Cumplir con el 100%	100%	se contrató los siguientes laboratorios ACOMPIS contrato No 59 y AGUASLAB contratos No 21 y 131, laboratorios autorizados por el instituto nacional de salud, mediante resolución 229 de 2024.
Realizar los lavados periódicos de los tanques de almacenamiento como lo determina el Decreto 1575 de 2007.	Cumplir con el 100%	100%	Se realizaron en los meses abril y noviembre en la vigencia 2024.
Realizar mantenimiento y calibración anual de los equipos de laboratorio.	Cumplir con el 100%	0%	No se efectuaron por la razón que se adquirieron en la vigencia 2023.

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA: La oficina de Control Interno presenta el informe que tiene como finalidad evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el área de servicio de acueducto en la vigencia 2024 correspondiente. Se detallan las acciones ejecutadas, las limitaciones encontradas y las gestiones adelantadas en relación con los objetivos estratégicos establecidos. Esta evaluación permite identificar oportunidades de mejora y garantizar el adecuado funcionamiento del servicio de acueducto.

1. Con respeto a la construcción de redes de distribución que permita la conexión de nuevos usuarios. No se evidencia planificación ni ejecución de actividades en este compromiso.
2. En cuanto la construcción de las acometidas de los nuevos usuarios. Se observa cumplimiento 161 conexiones de acuerdo a las peticiones de nuevos suscriptores parcial.
3. Sobre independizar las acometidas de unidades residenciales unifamiliares. No se evidencia planificación ni ejecución de actividades en este compromiso.
4. Existen diseñar estrategias para facilitar la conexión de nuevos usuarios como facilidades de pago, reducción de los trámites para conexiones y regularizar las defraudaciones de fluidos. Se observa el cumplimiento, aunque se sugiere fortalecer estrategias de divulgación y agilización de trámites.
5. A realizar visitas programadas a los predios urbanos y rurales con el fin de mantener actualizado el catastro de suscriptores. Se evidencia el cumplimiento de las visitas, pero se recomienda establecer un cronograma más detallado.

6. En cuanto a realizar los procesos preventivos y correctivos de las estructuras físicas (impermeabilización, pasarelas, barandas de seguridad) e hidráulicas (válvulas, compuertas, rejillas, escaleras, etc.), así como el sistema de lavado y desinfección del sistema de tratamiento. Se evidencia cumplimiento, sin embargo, se recomienda programar mantenimientos con mayor frecuencia.
7. Sobre la optimizar el alumbrado público interno de las Plantas de Tratamiento. Se evidencia cumplimiento del alumbrado público.
8. Con respeto a establecer mecanismo de medición de nivel de llenado del tanque. Se recomienda gestionar recursos para su implementación en futuras vigencias.
9. En cuanto a realizar el cambio de la tubería de conducción por una de mayor radio y de característica técnicas de conformidad con la norma RAS Min Vivienda. Cumplimiento parcial, se recomienda programar optimización en mediano plazo.
10. Sobre el mantenimiento y limpieza de las bocatomas en las fuentes concesionadas, hasta llegar la planta de tiramiento. Cumplimiento parcial, se recomienda reforzar las actividades preventivas.
11. En cuanto a gestionar ante la administración municipal a Trávez de el plan desarrollo 2024 -2027 los estudios para establecer nuevas fuentes de captación. No se evidencia gestión ni planificación en este compromiso.
12. Sobre la reposición por corrección de fugas. Cumplimiento adecuado, se recomienda documentar reportes de fugas.
13. En la reposición de redes por obsolescencia o por norma técnica. Cumplimiento parcial, se recomienda programar reposiciones a mayor escala.
14. Sobre la instalación de tuberías y válvulas de control en redes matrices estableciendo circuitos hidráulicos. No se evidencia planificación ni ejecución de actividades en este compromiso.
15. En cuanto a la adquisición de equipo de dosificación. Se observa el Cumplimiento adecuado de la dosificación.
16. Para el estudio interno para establecer puntos de instalación de micromedidores. No se evidencia gestión en este compromiso.
17. Para identificar y eliminar fraudes cometidos al sistema de acueducto. Se realizó el Cumplimiento adecuado.

18. Sobre el a aumentar la cantidad de medidores instalados en buen estado a través de programas de reposición de los medidores. Se evidencia cumplimiento parcial, se recomienda mejorar el tiempo de respuesta.

19. Parta evaluar permanentemente la cantidad de agua captada, tratada, distribuida, frente a la facturada. Cumplimiento adecuado.

20. En cuanto a disponer del stock suficiente y aplicar la cantidad requerida de coagulantes y desinfectantes para el proceso de potabilización de acuerdo a las características fisicoquímicas del agua cruda. Se realizo el cumplimiento adecuado para el proceso de potabilización al agua cruda.

21. Para el personal certificado en competencias laborales referentes al proceso de potabilización. Se observa que los funcionarios están certificados con las competencias laborales para los procesos de potabilización de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P.

22. Con respeto a adquirir equipos de laboratorio, Realizar mantenimiento y adecuaciones necesarias para el óptimo funcionamiento del laboratorio de la planta de tratamiento PTAP. Se realizaron la compra de los equipos de laboratorios

23. A realizar control de calidad al agua antes, durante y después del proceso de potabilización. Se evidencia que cumple adecuadamente los proceso.

24. En cuanto a atender las visitas de la secretaria de Salud que realizan los muestreos de agua potable de control y vigilancia. Se evidencia que se recibieron las visitas de la secretaria de Salud

25. Para contratar con un laboratorio acreditado para que establezca los resultados de cloro, color, turbiedad entre otros exigidos de secretaria de Salud Departamental. Cumplimiento adecuado.

26. Con respeto a realizar los lavados periódicos de los tanques de almacenamiento como lo determina el Decreto 1575 de 2007. Se pudo analizar un cumplimiento adecuado de los procesos de limpieza.

27. Para realizar mantenimiento y calibración anual de los equipos de laboratorio. No se llevó a cabo este proceso. Por lo tanto, he recomienda realizar calibraciones para garantizar precisión.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Establecer metas específicas, medibles y con plazos definidos para la construcción de acometidas. Implementar un sistema de monitoreo periódico para evaluar el avance y realizar ajustes en futuras vigencias.
2. Formular un proyecto que contemple la planificación y ejecución de actividades para independizar las acometidas. Esto debe incluir la asignación de recursos, elaboración de cronogramas y definición de indicadores de éxito.
3. Desarrollar y aprobar un plan estratégico con actividades, recursos y cronogramas definidos para la construcción de redes que faciliten la conexión de nuevos usuarios. Por lo tanto, es necesario incluir responsables y mecanismos de seguimiento.
4. Fortalecer las estrategias existentes mediante campañas de divulgación, optimización de los procesos administrativos y simplificación de trámites. Así como realizar evaluación de la implementación de facilidades de pago y otros incentivos para potenciales usuarios.
5. Diseñar y aplicar un cronograma más detallado para las visitas, que incluya fechas, responsables y registros de la información recopilada, con lo cual, se permitirá mantener actualizado el catastro de suscriptores de forma sistemática.
6. Programar mantenimientos preventivos y correctivos con mayor frecuencia y rigor, estableciendo detalladamente y registrando cada intervención para la mejora en la calidad del servicio.
7. Mantener y verificar periódicamente el estado del alumbrado, asegurando que continúe funcionando de manera óptima, y realizar evaluaciones preventivas para evitar deterioros o fallas.
8. Gestionar los recursos necesarios para la implementación de un sistema de medición, lo que facilitará el monitoreo en tiempo real del nivel de llenado. Elaborar un proyecto técnico y financiero para su ejecución en futuras vigencias.
9. Planificar la mejora de la tubería de conducción, por medio de un estudio técnico, análisis de costos y un cronograma de ejecución que asegure el cumplimiento de las normas (RAS Min Vivienda).
10. Reforzar las actividades preventivas mediante la elaboración de un plan detallado de mantenimiento y limpieza, asignando recursos adecuados y estableciendo indicadores de desempeño para evaluar la efectividad de las intervenciones.
11. Desarrollar un plan de gestión que incluya la coordinación con la administración municipal, la elaboración de estudios técnicos y la definición de plazos en el marco del Plan de Desarrollo 2024-2027.

12. Realizar una documentación sistemática de todos los reportes de fugas, donde se registren fechas y acciones correctivas, esto con el fin de facilitar la toma de decisiones y el seguimiento de las intervenciones.

12. Elaborar un plan de reposición a mayor escala que incluya la priorización de zonas, la asignación de presupuesto y la programación de actividades, para garantizar la actualización de la infraestructura de manera ordenada.

13. Formular un proyecto que contenga la planificación, adquisición e instalación de tuberías y válvulas de control, en el cual se pueda llevar de manera periódica el seguimiento de las metas y sus responsables.

14. Continuar con la política de adquisición y mantenimiento de equipos de dosificación, realizando revisiones periódicas para asegurar que estos se encuentren en condiciones óptimas.

8. FIRMA



LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA
Profesional Universitario – Control Interno

SEGUIMIENTO DEPENDENCIA 2024

1. FECHA: 22 NOVIEMBRE 2024		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Jurídico	
3. OBJETIVO INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: a) Garantizar el cumplimiento del marco normativo y regulatorio aplicable a la prestación de los servicios públicos, fortaleciendo la seguridad jurídica de la empresa a través de la implementación de políticas de cumplimiento, la actualización constante en materia legal y la gestión efectiva de riesgos jurídicos.			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. Meta	5.2. Resultado %	5.3. Análisis de Resultado
Cumplir con los lineamientos del manual de contratación de la entidad.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia el Cumplimiento de manual de Contratación y sus modificaciones: <ul style="list-style-type: none">• Acuerdo 003 de 2019-Manual de Contratación• Acuerdo 001 de 2020.• Acuerdo 002 de 2021• Acuerdo 001 de 2023
Recaudo de cartera morosa por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado.	Cumplir con el 100%	50%	Se adelantan acciones de suspensión y reconexiones del servicio de acueducto frente a los usuarios que entraron en el periodo de morosidad (2 meses), así como el cobro persuasivo a algunos usuarios de mayores periodos adeudados, lográndose recuperar parte de la cartera morosa.

Llevar de manera ordenada los archivos de todos los procesos de la entidad.	Cumplir con el 100%	50%	Se evidencia la uniformidad en los archivos de los procesos, al igual es de anotar que estamos pendientes de tener los procesos de la reorganización de las TRD de la entidad, a partir del rediseño institucional.
Implementar la Política de Prevención del Daño Antijurídico.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico. Pero, no se evidencia que se hubieran presentado circunstancias constitutivas de esta forma o modalidad de daño que afecte la empresa.
Atender procesos judiciales en contra y a favor de la Empresa de manera diligente y oportuna.	Cumplir con el 100%	100%	Se atendió oportunamente las diligencias judiciales por procesos instauradas con anterioridad al 2024. Durante el 2024, no se presentaron demandas judiciales en contra de la empresa. Se instauraron 7 acciones de tutela, en contra de la entidad, todos con fallos favorables.
Cumplir con el cargue oportuno de la información al SECOP y SIA OBSERVA.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia el cargue oportuno de los cargues, es de anotar que existen problemas con las plataformas en algunos casos.
Contestar de manera oportuna y acertada todos los derechos de petición	Cumplir con el 100%	100%	Se dio respuesta oportuna y de fondo a todos los derechos de petición instaurados ante la empresa, dentro de los términos legales o sus prorrogas.

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA

DEPENDENCIA: La oficina de control interno de acuerdo llevo a cabo un proceso de revisión y evaluación, encontró lo siguiente:

1. Con el cumplimiento de los lineamientos del manual de contratación de la entidad, se verifica que el proceso de contratación es revisado por el asesor externo de la entidad. Y se sugiere documentar de manera detallada los mecanismos de verificación implementados para garantizar el cumplimiento del manual de contratación.
2. Para el recaudo de cartera morosa por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado. En el cual se adelantan acciones de suspensión y seguimiento por parte del área comercial de la entidad. El proceso de cartera morosa está en proceso de realización y es responsabilidad de asesores externos de las áreas comercial, contable y jurídica. Por lo tanto, se recomienda establecer indicadores de gestión para evaluar la eficacia de las acciones emprendidas y garantizar la recuperación de la cartera morosa en el menor tiempo posible.
3. Con respecto a, llevar de manera ordenada los archivos de todos los procesos de la entidad. Se evidencia uniformidad en los archivos de los procesos. Sin embargo, está pendiente la reorganización de las Tablas de Retención Documental (TRD) en el marco del rediseño institucional. Y se sugiere establecer un cronograma para la implementación de la reorganización de las TRD, asegurando el cumplimiento de la normativa archivística vigente.
4. Con respecto a la implementación de la política de prevención de daño antijurídico, se observa que no hay una estrategia documentada para la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico. Y se recomienda al área jurídica definir y documentar un plan de acción claro para la prevención del daño antijurídico, estableciendo indicadores de seguimiento y cumplimiento que permitan evaluar su efectividad.
5. Para la atención de procesos judiciales en contra y a favor de la empresa, se evidencia que los procesos judiciales son gestionados por el asesor externo jurídico de la entidad. Es por eso que recomienda implementar un sistema de monitoreo y reporte periódico sobre el estado y avance de los procesos judiciales para una mejor supervisión interna.
6. En relación con cumplir con el cargue oportuno de la información al SECOP y SIA OBSERVA. Se evidencia cumplimiento en el cargue oportuno de la información. No obstante, se reportan problemas ocasionales con las plataformas. Se recomienda documentar los problemas técnicos presentados y reportarlos a las entidades competentes para buscar soluciones que minimicen el impacto en la gestión de la entidad.

7. Acerca de contestar de manera oportuna y acertada todos los derechos de petición, se identifican demoras en la respuesta a algunos derechos de petición, lo que puede afectar la percepción de los ciudadanos y el cumplimiento de la normatividad. Se recomienda establecer mecanismos de seguimiento y control interno para garantizar la respuesta oportuna y adecuada a los derechos de petición dentro de los plazos legales establecidos.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Implementar mecanismos adicionales de verificación y seguimiento para garantizar el cumplimiento de los lineamientos del manual de contratación. Y establecer auditorías periódicas a los procesos de contratación para mejorar la transparencia y eficiencia.
2. Diseñar estrategias más efectivas para la recuperación de cartera, como acuerdos de pago flexibles o incentivos por pronto pago. También implementar reportes periódicos sobre la cartera morosa y evaluar el impacto de las medidas adoptadas.
3. Establecer un plan de acción con fechas y responsables para la reorganización de archivos y la actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD). Además, garantizar la digitalización progresiva de los documentos para facilitar su acceso y preservación.
4. Diseñar e implementar un plan estratégico para la prevención del daño antijurídico con acciones concretas y medibles. Adicionalmente, capacitar periódicamente al personal en la identificación y mitigación de riesgos legales.
5. Implementar un sistema de monitoreo y reporte periódico sobre el estado de los procesos judiciales. También, evaluar la posibilidad de contar con asesoría interna que complemente el trabajo del asesor externo jurídico.
6. Documentar los problemas técnicos recurrentes y reportarlos oportunamente a las entidades responsables. Así mismo, desarrollar un plan de contingencia para garantizar el cumplimiento de los plazos de cargue de información.

La implementación de estas recomendaciones contribuirá a fortalecer los procesos internos de la entidad, mejorar la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento normativo. Se sugiere realizar un seguimiento periódico para evaluar el impacto de las medidas adoptadas.

8. FIRMA



LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA
Profesional Universitario – Control Interno

SEGUIMIENTO DEPENDENCIA 2024

1. FECHA: 22 NOVIEMBRE 2024		2. Seguimiento de Dependencia: Servicio Alcantarillado	
3. OBJETIVO INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: a) Prestación de servicios de Alcantarillado			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. Meta	5.2. Resultado %	5.3. Análisis de Resultado
Construcción de redes de recolección que permita la conexión de nuevos usuarios.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó construcción de redes de recolección que permita la conexión de nuevos usuarios.
Construcción de las acometidas de los nuevos usuarios.	Cumplir con el 100%	0%	La empresa no lleva a cabo acometidas de alcantarillado directamente; sin embargo, realiza un seguimiento detallado y proporciona los parámetros necesarios para que los nuevos suscriptores puedan realizar dicha acometida de manera adecuada. Este proceso asegura que los usuarios sigan las normativas y procedimientos establecidos para la correcta conexión al sistema de alcantarillado.

Conectar nuevos usuarios a redes matrices de alcantarillado.	Cumplir con el 100%	0%	La empresa no lleva a cabo la instalación de acometidas de alcantarillado directamente; sin embargo, realiza un seguimiento detallado y proporciona los parámetros técnicos necesarios para que los nuevos suscriptores puedan realizar dicha acometida de manera adecuada. Este proceso asegura que los usuarios sigan las normativas y procedimientos establecidos para la correcta conexión al sistema de alcantarillado.
Realizar visitas programadas a los predios urbanos y rurales con el fin de mantener actualizado el catastro de suscriptores.	Cumplir con el 100%	50%	Se viene realizando actualizaciones e incorporaciones de información al catastro de usuarios en la medida de incorporación de nuevos usuarios y verificación de los actuales.
Reparación de redes por corrección de obstrucciones e infiltraciones.	Cumplir con el 100%	50%	Realizando seguimiento en el área operativa, se evidencia ordenes de trabajo, las cuales permiten evidenciar la corrección efectuada a medida que se tiene el conocimiento como medidas correctivas.
Reposición de redes por obstrucción o aplastamiento de tramos completos.	Cumplir con el 100%	50%	Se llevó a cabo la reparación de un tramo de tubería de 14" con una longitud de 8 metros en el sector Campo Alegre, vía Brasil. Además, se realizaron intervenciones en el barrio Simón Bolívar con la reparación de un tramo de tubería de 10" y una longitud de 81 metros

			en la calle 10 con carrera 9. Asimismo, en el barrio Arenitas, se ejecutó la rehabilitación de un tramo de alcantarillado de 10" en la carrera 10, entre calles 2 y 3, con una extensión de 87.7 metros. Finalmente, en el sector Fontana, se efectuó la reparación de un tramo de alcantarillado de 10" en la transversal 15 con carrera 11, con una longitud de 36 metros lineales.
Realizar el 100 % de las inversiones proyectadas en el presupuesto de la vigencia.	Cumplir con el 100%	18%	Bajo nivel de ejecución por suficiencia financiera, dado al aumento la cartera morosa.
<p>6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA: La oficina de Control Interno valuar el desempeño de las actividades relacionadas con el sistema de alcantarillado, identificando las fortalezas y oportunidades de mejora. Se busca asegurar el cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos, así como dar seguimiento a las inversiones y acciones en la ejecución del servicio.</p> <p>1. Con respeto a la construcción de redes de recolección que permita la conexión de nuevos usuarios: no se reporta ejecución, ni seguimiento.</p> <p>2. Para la construcción de las acometidas de los nuevos usuarios. Se evidencia un proceso de seguimiento y asesoramiento robusto, lo que garantiza que los nuevos usuarios cumplan con los requerimientos técnicos y normativos.</p> <p>3. Para conectar los nuevos usuarios a redes matrices de alcantarillado. Se encontró que se garantiza el cumplimiento normativo mediante el seguimiento y asesoramiento técnico.</p> <p>4. En cuanto a realizar las visitas programadas a los predios urbanos y rurales con el fin de mantener actualizado el catastro de suscriptores. Se evidencia una práctica continua de actualización del catastro, lo que es fundamental para la planificación y mantenimiento del sistema.</p> <p>5. Con respeto a la reparación de redes por corrección de obstrucciones e infiltraciones. Se encontró que se han realizado algunas reparaciones, sin embargo, es necesario implementar un sistema de registro y seguimiento de reparaciones, documentando las causas y acciones tomadas.</p>			

6. Sobre la reposición de redes por obstrucción o aplastamiento de tramos completos. Se evidencia que se ha actuado en situaciones críticas mediante reposiciones y optimización, lo cual es positivo.

7. Para realizar el 100 % de las inversiones proyectadas en el presupuesto de la vigencia. Se encontró que hay bajo nivel de ejecución por suficiencia financiera, dado al aumento la cartera morosa no hubo intervenciones proyectadas lo cual es perjudicial puesto que es necesario realizar una planificación presupuestada para el buen funcionamiento de las inversiones proyectadas.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Formalizar los procedimientos de seguimiento y asesoría técnica para acometidas y conexión de nuevos usuarios, estableciendo roles y responsabilidades.

2. Revisar y actualizar periódicamente los parámetros técnicos y normativos, comunicándolos de forma clara a los suscriptores y a los equipos técnicos.

3. Implementar un calendario anual de visitas a predios y establecer indicadores de actualización del catastro que permitan un seguimiento efectivo.

4. Crear y mantener un sistema de registro detallado de todas las reparaciones y reposiciones realizadas, incluyendo análisis de causa raíz y acciones preventivas.

5. Exigir reportes financieros detallados sobre la ejecución de las inversiones proyectadas, con revisiones periódicas para garantizar el cumplimiento del 100% de la inversión planificada.

8. FIRMA



LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA
Profesional Universitario – Control Interno

SEGUIMIENTO DEPENDENCIA 2024

1. FECHA: 22 NOVIEMBRE 2024		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Servicio Aseo	
3. OBJETIVO INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:			
a) Prestación del servicio de barrido de las vías públicas, recolección de Residuos Solidos			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. Meta	5.2. Resultado %	5.3. Análisis de Resultado
Compra de maquinaria y equipo menor para barrido y mantenimiento de la zonas verdes y parques del municipio.	Cumplir con el 100%	50%	No se realizó compra de maquinaria, pero se realizaron compra de equipo menor para el barrido de las zonas verdes y parques, mediante los contratos No 27, 101 y 104.
Teniendo en cuenta la ampliación de la malla vial pavimentada, se debe ajustar la cobertura de los barridos de calles.	Cumplir con el 100%	0%	Se encuentra realizando el proceso de ampliación de la malla vial pavimentada se debe ajustar las coberturas de los barridos de calles.
A través de convenio la Administración Municipal, trazar la política de cobro por el servicio de recolección y disposición final de los residuos que generan los comerciantes intermitentes de la plaza central del Municipio.	Cumplir con el 100%	20%	Se está gestionando con la administración municipal la necesidad de que los usuarios intermitentes del servicio de aseo se establezca dicho cobro ya sea directamente o que la administración lo asuma y ponga al día con el servicio prestado.

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA

DEPENDENCIA: Este informe presenta los resultados de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno a los compromisos adquiridos por el área de Aseo durante el periodo enero a diciembre de la vigencia 2024. El objetivo es determinar el grado de cumplimiento, identificar hallazgos y proponer recomendaciones para la mejora continua.

1. En cuanto la compra de maquinaria y equipo menor para barrido y mantenimiento de la zonas verdes y parques del municipio. No se han realizado compras de maquinarias pero se realizaron compra de equipo menor para el barrido de las zonas verdes y parques.

2. Con respecto a la ampliación de la malla vial pavimentada, se debe ajustar la cobertura de los barridos de calles. Se encuentra en proceso de implementación, pero aún no se ha ajustado completamente la cobertura.

3. Finalmente, el convenio la Administración Municipal, trazar la política de cobro por el servicio de recolección y disposición final de los residuos que generan los comerciantes intermitentes de la plaza central del Municipio. Se está gestionando con la administración municipal, pero aún no se ha implementado la política de cobro.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Se recomienda gestionar una planificación estratégica para la adquisición de los equipos necesarios y establecer un cronograma de compras que garantice la disponibilidad de recursos.

2. Se sugiere realizar un estudio detallado sobre las necesidades actuales y futuras del servicio, asignando personal y recursos adecuados para mejorar la cobertura de limpieza. Se encuentra en proceso de implementación, pero aún no se ha ajustado completamente la cobertura.

3. Se recomienda establecer un marco normativo claro en conjunto con la Administración Municipal, definir los criterios de cobro y socializar con los comerciantes intermitentes la importancia de contribuir al mantenimiento del servicio. Se está gestionando con la administración municipal, pero aún no se ha implementado la política de cobro.

8. FIRMA



LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA
Profesional Universitario – Control Interno

SEGUIMIENTO DEPENDENCIA 2024

1. FECHA: 22 NOVIEMBRE 2024		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Área Administrativo	
3. OBJETIVO INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: a) La gerencia, también conocida como gestión o administración, se refiere al conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la empresa.			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. Meta	5.2. Resultado %	5.3. Análisis de Resultado
Cumplir con la socialización del Código de Integridad en los programas de inducción y reinducción a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.	Cumplir con el 100%	50%	Se realizo con la socialización del Código de Integridad con los funcionarios del área Administrativa el día 13 de noviembre del 2024, se evidencia la planilla de asistencia a reuniones eventos y capacitaciones.
Incluir el Código de Integridad en los planes de desarrollo de la entidad.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencio que, en los Planes institucionales está incluido el Código de Integridad, esta información se encuentra publicada en la página web https://www.daguassa.gov.co/transparencia-antigua/institucional/ de la entidad,
Aplicar encuesta de apropiación de los 5	Cumplir con el 100%	0%	No se realizaron las encuestas de los 5 valores del código de Integridad

valores del Código de Integridad con todos los funcionarios y contratistas de la entidad.			a los funcionarios y contratistas de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P.
Rediseño estructura administrativa y planta de cargos con sus atributos.	Cumplir con 100%	100%	Se evidencia atreves del contrato número 051 del 01 de marzo 2024.
Rediseño en la Implementación de modelo integrado de planeación y gestión MIPG.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia atreves del contrato número 051 del 01 de marzo 2024.
Rediseño de trámites y servicios.	Cumplir con el 100%	100%	se evidencia atreves del contrato número 051 del 01 de marzo 2024.
Rediseño de proceso y procedimientos	Cumplir con el 50%	100%	se evidencia atreves del contrato número 051 del 01 de marzo 2024.
Rediseño de la administración del riesgo de gestión empresarial	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia atreves del contrato número 051 del 01 de marzo 2024.
Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencio a través de una lista de cheque verificando cada ítem planeado verificando las evidencias físicas (formatos) para de esta forma tener certeza de lo se realizó; además se aplicó la lista de chequeo de la Resolución 0312 2019 con la cual se reporto a la ARL el cumplimiento de los estándares dando un puntaje 94%.
Realizar inspecciones de seguridad en sitios de trabajo tanto en terreno como en oficinas.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia que mes a mes el profesional Universitario SST entrega informe mensuales de todas las inspecciones y actividades SST realizadas en el mes se entrega los

			formatos escaneados con Radicado al correo de Gerencia.
Actualizar, publicar y socializar las políticas y documentación del SG-SST.	Cumplir con el 100%	100%	Se realizó la actualización de las Políticas del SG-SST correspondientes teniendo en cuenta los resultados del año anterior y los cambios en la legislación nacional.
Velar por que cumpla con la realización de los exámenes periódicos a los funcionarios.	Cumplir con el 100%	100%	Se realizaron en el mes de abril del 2024 los exámenes médicos Ocupacionales periódicos a todo personal de planta de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P.
Cumplir con el proceso de reinducción con todos los funcionarios de la entidad.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó el proceso de estructuración por la cual está pasando la empresa.
Actualizar y realizar seguimiento a la Matriz de Peligros y Riesgos de la entidad.	Cumplir con el 100%	100%	Se realizó exitosamente la actualización de la matriz del peligro.
Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Capacitación 2024.	Cumplir con el 100%	100%	El cumplimiento del Plan de Capacitación anual se evidencia en el Acta No. 01 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, celebrada el 30 de enero de 2024.
Velar por mantener vigente las competencias laborales del personal de DAGUAS S.A. E.S.P.	Cumplir con el 100%	100%	Durante las vigencias 2024, no salieron convocatorias para la actualización de las certificaciones de competencias laborales para el personal operativo de la entidad.

Darle cumplimiento al Plan de Incentivos de la empresa DAGUAS S.A. E.S.P., y hacer seguimiento al cumplimiento mejorando el clima organizacional.	Cumplir con el 100%	100%	El cumplimiento del Plan de Incentivos de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., se evidencia en la Acta No. 01 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, celebrada el 30 de enero de 2024
Establecer los procesos y procedimientos de conformidad con la ley estatutaria No 1712 de 2014, sobre la transparencia y la obligatoriedad de las entidades públicas de crear los procedimientos claros para la gestión organizada y la conservación de los archivos.	Cumplir con el 100%	0%	Se realizará a partir de que se establezca y apruebe el rediseño institucional ya que a partir de ello se deberá ajustar y crear las nuevas tablas de retención documental, se evidencia que se está archivando de acuerdo a la normatividad de la Ley de archivo.
Adecuación de la infraestructura física y mobiliario para sección de archivo central con las condiciones ambientales adecuadas para la debida conservación.	Cumplir con el 100%	0%	Se realizará a partir de que se establezca y apruebe el rediseño institucional ya que a partir de ello se deberá ajustar y crear las nuevas tablas de retención documental, se evidencia que se está archivando de acuerdo a la normatividad de la Ley de archivo y se evidencia el mantenimiento del aire acondicionado para cumplir con ello la norma ambiental de conservación documental.
Capacitación al personal administrativo sobre los procedimientos de archivo y la trasferencia de los mismos.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó la Capacitación de los procedimientos de la ley de archivo, a los funcionarios de la empresa de

			servicios públicos DAGUAS S.A. E.P.S.
Vincular pasantes con conocimientos afines de gestión documental para apoyo en el área.	Cumplir con el 100%	100%	Se llevó a cabo la vinculación de tres pasantes del SENA, completando su registro en la plataforma SGVA. De los cuales ninguno pasante de gestión documental, pero nos apoya en la organización de la documentación del archivo central y de gestión
Gestionar mejoramiento de la infraestructura tecnológica de la entidad, a través de la adquisición o arrendamiento de equipos de cómputo y otros implementos tecnológicos.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia la donación de dos equipos de cómputo, los cuales mejoraron la infraestructura tecnológica de la entidad, también el mantenimiento y soporte técnico por parte del profesional contratado para estar complementando el buen manejo de los equipos, mediante de los contratos No 32 y 119 de la vigencia 2024.
Administrar los recursos tecnológicos del área de los tics, de manera eficiente y eficaz con el fin de mejorar el rendimiento de las mismas.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia la contratación de ingeniero de sistemas para el seguimiento, mantenimiento a los sistemas de información y TICS. Mediante el contrato No 041
Definir soluciones tecnológicas encaminados al mejoramiento de los sistemas de información y el uso de la información dentro de la empresa.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia la contratación de ingeniero de sistemas para el seguimiento, mantenimiento a los sistemas de información y TICS. Mediante el contrato No 041
Establecimientos de lineamientos generales	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia la contratación de ingeniero de sistemas para el

para la aplicación de la seguridad de la información en la gestión de los procesos internos, bajo el marco del modelo integrado de planeación y gestión.			seguimiento, mantenimiento a los sistemas de información y TICS. Mediante el contrato No 041
Fortalecer los diferentes niveles de seguridad y privacidad con que cuenta la empresa para el uso de la información e incrementar la concientización de los funcionarios sobre la seguridad de la información.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia que el profesional contratado para el mantenimiento y manejos tecnológicos realiza copias de seguridad de la información de los equipos, la mayoría de la información de la entidad va al servidor principal. Mediante el contrato No 041
Realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas para salvaguardar la seguridad y privacidad de la información.	Cumplir con el 100%	100%	Se realizó el seguimiento a la política seguridad y privacidad de la información a través del profesional contratado mediante el contrato No 041 de la vigencia 2024.
Monitorear el funcionamiento de la radicación de los derechos de petición a través de la ventanilla única	Cumplir con el 100%	100%	A través de una estrecha colaboración con el asesor jurídico externo, se ha realizado el seguimiento de 130 derechos de petición, asegurando una gestión eficiente.
Uso efectivo de la página web y redes sociales para difundir masivamente toda la información institucional de la empresa.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia que se vienen presentando un efectivo proceso de difusión a través de la página web y redes sociales de la información institucional de la empresa. https://www.daguassa.gov.co/ https://www.facebook.com/share/1F7cCJfhYc/?mibextid=wwXlfr

Realizar interacción con la comunidad para el mejoramiento de los canales de atención.	Cumplir con el 100%	100%	Se realiza interacción a través de la línea de atención al usuario 3107806515, implementando como canal de atención en horarios de oficina. https://www.daguassa.gov.co/pqr/
Cumplir con el diligenciamiento del Formulario FURAG vigencia 2023	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia el diligenciamiento mediante: ✓ certificación FURAG de fecha 14 mayo de 2024.
Mejorar el Índice de Medición del Desempeño en el avance de implementación del modelo MIPG en la empresa DAGUAS S.A. E.S.P.	Cumplir con el 100%	50%	Está en proceso de implementación por parte de las actuaciones a realizar con la adopción del Rediseño en la Implementación de modelo integrado de planeación y gestión MIPG.
Socialización con todos los funcionarios de la entidad los resultados del FURAG vigencia 2023 e implementación del plan de acción de mejoramiento.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencio la socialización con los funcionarios los resultados FURAG. el día 18 de junio del 2024, se evidencia la planilla de asistencia a reuniones eventos y capacitaciones
Diligenciar el Formulario Rendición de Cuenta Anual Contraloría Tolima.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia el diligenciamiento de la plataforma de la Contraloría Tolima que se presentó la vigencia 2023.
Diligenciar el Formulario Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA solicitado por la Procuraduría General de la Nación.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia que se realizó el formulario de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) la fecha 31 de julio de 2024 con un indicador de 87%.

Implementación del plan de acción de mejoramiento de acuerdo a los resultados del ITA.	Cumplir con el 100%	0%	No se realizó la implementación del Plan de Acción de mejoramiento de acuerdo a los resultados del ITA.
Elaboración del Plan de Acción Institucional con apoyo de Directivos y líderes de procesos de la entidad y publicación en la página web.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia la elaboración del Plan de Acción, este se encuentra publicado a través de la página web de la entidad. Fue adoptado mediante acuerdo No 03 el 5 de enero 2024.
Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con participación de los grupos de valor y publicación en la página web	Cumplir con el 100%	100%	Se confirma la elaboración del Plan Anticorrupción, así como la emisión de la Resolución No. 13 del 26 de enero de 2024, la cual ha sido publicada en la página web de la entidad.
Acompañamiento permanente a las diferentes dependencias en la elaboración e implementación de las políticas del Modelo MIPG.	Cumplir con el 100%	50%	Construcción de las políticas del modelo de MIPG, Se evidencia 5 políticas adoptadas, las cuales necesitan ajustes y se están elaborando las otras políticas a través del contrato No 51 de rediseño institucional.
Realizar la verificación física del inventario de bienes muebles de la entidad, conciliar y ajustar la información del PIMISYS y gestionar la depuración a que haya lugar.	Cumplir con el 100%	100%	Se Realizo el inventario de activos fijos bienes muebles e inmuebles don se implementó por primera vez una hoja de vida por cada activo el cual reposa en una carpeta que forma parte del archivo del Almacén General.
Realizar la verificación física del inventario de elementos de consumo en bodega y conciliar con	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia que se realiza el inventario físico mes a mes y se comparaba al mismo tiempo con el

saldos del PIMISYS y cuentas contables 15 y 1635.			inventario de existencias en el módulo PIMIYS UNION ALMACEN.
Ajustar y publicar oportunamente el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2024, así como las modificaciones que a través de la plataforma SECOP II - Colombia Compra Eficiente de acuerdo a los requerimientos de las áreas	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia la publicación del PAA en el SECOP II, a través de los contratos No 28 y 105 se contrataron los servicios de cargue de información a las plataformas de diferentes.

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA: A partir, de la información presentada a la oficina de control interno de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. se analiza lo siguiente:

1. Se ha cumplido parcialmente con la socialización del Código de Integridad, también se encontró que no se menciona la socialización con los contratistas, quienes también son parte fundamental de la entidad. Por lo tanto, es necesario programar y ejecutar la socialización del Código de Integridad con los contratistas a la brevedad.
2. El Código de Integridad está presente en los planes institucionales, sin embargo, la respuesta es poco clara. Es necesario especificar en qué secciones de los planes se encuentra el código y cómo se integra en la gestión, detallando la forma en que el Código de Integridad se incorpora en los planes de Institucionales y cómo se alinea con los objetivos estratégicos de la entidad.
3. No se están tomando medidas para aplicar la encuesta, sin embargo, la encuesta aún no se ha aplicado, por lo tanto, se debe establecer una fecha concreta para la aplicación de la encuesta y comunicarla a los funcionarios y contratistas.
4. Se ha iniciado el proceso de rediseño a través del contrato mencionado, sin embargo, no se especifica el avance del rediseño ni los resultados esperados, por lo tanto, se debe realizar un seguimiento periódico al contrato y comunicar los avances a los interesados.
5. Se evidencia a través del contrato número 051 del 01 de marzo 2024 que: se ha iniciado el proceso

de rediseño a través del contrato mencionado, sin embargo, no se especifica el avance del rediseño ni los resultados esperados para cada uno de estos puntos. Realizar un seguimiento detallado a cada componente del rediseño y comunicar los avances de forma clara.

6. Se evidencia cumplimiento en varios aspectos relacionados con SST, reinducción, matriz de peligros, plan de capacitación, etc. Se recomienda mejorar algunas respuestas puesto que son demasiado generales. Y se debe enfatizar la importancia de mantener registros detallados de todas las actividades relacionadas con SST y capacitación. Así como, especificar los indicadores de gestión para cada uno de estos puntos y realizar un seguimiento periódico.

7. Se evidencia cumplimiento en algunos aspectos relacionados con la gestión documental. Sin embargo, hay aspectos pendientes y algunas respuestas son poco específicas. De manera que, se debe establecer un cronograma detallado para la implementación de los procesos de gestión documental. Así como asegurar que el personal reciba la capacitación necesaria en procedimientos de archivo y transferencia.

8. Se han realizado mejoras en la infraestructura tecnológica y se cuenta con un ingeniero de sistemas. De igual forma, es necesario fortalecer la seguridad de la información y la concientización del personal e implementar políticas claras de seguridad de la información y realizar auditorías periódicas, así como, mejorar la capacitación del personal en temas de seguridad informática y privacidad de la información.

9. Se realizan monitoreos y se utilizan la página web y redes sociales, no obstante, es necesario mejorar la gestión de derechos de petición y los canales de atención, así como la implementación un sistema de ventanilla única más estructurado para la gestión de derechos de petición y buscar la ampliación los canales de atención y promover su uso entre la comunidad.

10. Se ha diligenciado el formulario FURAG y se han socializado los resultados, también se encontró que está en proceso la implementación del plan de acción de mejoramiento y priorizar la implementación del plan de acción de mejoramiento y realizar un seguimiento a su avance.

11. Se han diligenciado los formularios de rendición de cuentas e ITA. Sin embargo, no se implementó un plan de mejoramiento a partir de los resultados del ITA se pueda analizar los resultados del ITA y

elaborar un plan de mejoramiento para la próxima medición.

12. Se han elaborado y publicado el Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción. A pesar de aquello las políticas del Modelo MIPG necesitan ajustes. Así como priorizar la revisión y ajuste de las políticas del Modelo MIPG.

13. Se han realizado verificaciones físicas de inventario y están en proceso los ajustes y conciliaciones para finalizar los procesos de ajuste y conciliación de inventarios a la brevedad.

14. Ajustar y publicar oportunamente el Plan Anual de Adquisiciones. Se evidencia la publicación del PAA en el SECOP II, queda pendiente las modificaciones.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Completar la Socialización del Código de Integridad para asegurar que tanto funcionarios como contratistas conozcan y cumplan el Código de Integridad.
2. Implementar el Plan de Acción del FURAG para priorizar la implementación del plan de acción de mejoramiento resultante del FURAG y realizar un seguimiento a su avance.
3. Mejorar la Gestión de Derechos de Petición, así como implementar un sistema de ventanilla única más estructurado y mejorar los canales de atención.
4. Fortalecer la Seguridad de la Información con el fin de implementar políticas claras de seguridad de la información, realizar auditorías periódicas y capacitar al personal.
5. Finalizar la Gestión de Inventarios para concluir los procesos de ajuste y conciliación de inventarios a la brevedad.
6. Realizar un seguimiento detallado al contrato 051 y comunicar los avances del rediseño administrativo de forma clara.
7. Establecer un cronograma detallado para la implementación de los procesos de gestión documental y capacitar al personal.

8. Definir indicadores de gestión claros para cada área y realizar un seguimiento periódico para medir el progreso.

Conclusión:

La empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., ha realizado avances importantes en la implementación de su plan de acción administrativo. Sin embargo, es fundamental fortalecer algunas áreas clave y realizar un seguimiento continuo para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua de la gestión.

8. FIRMA


LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA
Profesional Universitario – Control Interno



SEGUIMIENTO DEPENDENCIA 2024

1. FECHA: 22 NOVIEMBRE 2024		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Financiero	
3. OBJETIVO INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: a) Optimizar la financiación de la empresa mediante la diversificación de fuentes de ingresos, la gestión eficiente de recursos y la implementación de estrategias innovadoras que garanticen la sostenibilidad económica y la calidad del servicio a largo plazo.			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. Meta	5.2. Resultado %	5.3. Análisis de Resultado
Llevar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño-MIPG los análisis de la cartera para establecer los lineamientos de la política contable.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia que en las actas de reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño-MIPG se encargó a los asesores del área comercial, al asesor contable, al jefe comercial para la depuración de la cartera de difícil cobro y se establecieron parámetros para que la arena comercial adelante acciones de suspensión y acuerdos de pago.
Elaboración de informes contables en norma internacional.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia en la plataforma CHIP, el cargue de la información contable en norma internacional. CONVERGENCIA.

Seguimiento a la gestión fiscal, financiera y presupuestal.	Cumplir con el 100%	100%	Se evidencia en los diferentes informes presentados a esta entidad por parte del Revisor Fiscal el cual hace seguimiento evidenciando los procesos a seguir y las observaciones para tener en cuenta.
Analizar y establecer la información como fecha de adquisición y tiempo de uso de los activos de conformidad con la política contable.	Cumplir con el 100%	100%	Se realiza a través del formato de recursos físicos e inventarios, realizado por el área de almacén y se constata de manera física.

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA: La Oficina de Control Interno evaluó el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el área de Financiera, analizando su gestión, eficiencia y resultados, con el fin de fortalecer los procesos internos y mejorar la toma de decisiones.

1. Con respecto a llevar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño-MIPG los análisis de la cartera para establecer los lineamientos de la política contable. Se evidencia que en las actas de reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño-MIPG se encargó a los asesores del área comercial, al asesor contable y al jefe comercial la depuración de la cartera de difícil cobro, estableciendo parámetros para que el área comercial adelante acciones de suspensión y acuerdos de pago.

2. Para la elaboración de informes contables en norma internacional. Se evidencia en la plataforma CHIP el cargue de la información contable en norma internacional (CONVERGENCIA).

3. Con respecto al seguimiento a la gestión fiscal, financiera y presupuestal. Se evidencia en los diferentes informes presentados a esta entidad por parte de los asesores contable y presupuestal, donde se establecen los factores de seguimiento, evidenciando los procesos a seguir y las observaciones a tener en cuenta. En cuanto a la gestión fiscal, se realiza por parte del revisor fiscal.

4. En cuanto a analizar y establecer la información como fecha de adquisición y tiempo de uso de los activos de conformidad con la política contable. Se realiza a través del formato de recursos físicos e inventarios, elaborado por el área de almacén.

Con base en los resultados obtenidos, se concluye que el cumplimiento de los compromisos es parcial y que existen oportunidades de mejora en la implementación de políticas contables y en el seguimiento

de la gestión financiera y presupuestal. Se recomienda fortalecer los mecanismos de monitoreo y acción correctiva para optimizar la eficiencia de los procesos.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Implementar un plan de acción con plazos definidos para la aplicación efectiva de los lineamientos establecidos en el Comité de Gestión y Desempeño-MIPG.
2. Mejorar la periodicidad y profundidad de los informes para una mejor evaluación de los resultados.
3. Asegurar que los informes del revisor fiscal incluyan recomendaciones de mejora continua y su correspondiente seguimiento.
4. Implementar un sistema de monitoreo continuo que permita evaluar en tiempo real el avance de los compromisos adquiridos y tomar decisiones oportunas para corregir desviaciones.

8. FIRMA



LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA
Profesional Universitario – Control Interno