



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO  
DE SANTANDER - EMPAS S.A. E.S.P.**

CÓDIGO: FOGM-11

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 1 - 8

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474  
DE 2011 / DECRETO 943 DE 2014**

**JEFE DE  
CONTROL  
INTERNO,  
O QUIEN HAGA  
SUS VECES:**

**Dr. LUIS FERNANDO PINEDA  
YAÑEZ**

**PERÍODO EVALUADO:** agosto de  
2017 a noviembre de 2017.

**FECHA DE ELABORACIÓN:** 28  
noviembre de 2017

**MÓDULO PLANEACIÓN Y GESTIÓN (90.60%)**

**DIFICULTADES**

Elaborar el Plan de Incentivos a la Entidad 2017 y acuerdo de gestión de rentes públicos

**AVANCES**

**COMPONENTE TALENTO HUMANO (76.66%)**

**ELEMENTO ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS (93.3%)**

En el Código de Buen Gobierno, aprobado por la Asamblea General de Accionistas mediante acuerdo No. 062, el 03 de octubre de 2016, se encuentran los principios, valores institucionales y código de ética de la entidad está publicado en la página web.

El Comité Coordinador del Sistema de Control Interno el 16 de octubre de 2013 aprobó los 3 principios y valores Institucionales (Integridad, Excelencia y servicio), se socializan en la página web e intranet, correo Institucional, Manual de Inducción, inducciones realizadas, reinducciones Manual de calidad, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan Estratégico, entre otros.

**ELEMENTO DESARROLLO DE TALENTO HUMANO (68.33%)**

El Manual específico de funciones requisitos mínimos y competencias laborales para los empleos de la planta de personal se creó mediante Resolución No. 000138 de 14 de abril de 2015, modificado parcialmente por la Resolución No. 000030 de 14 enero de 2016 y el Manual de actividades, labores y requisitos mínimos para los trabajadores oficiales se formalizó mediante Resolución No. 000139 de 14 de abril de 2015, el cual se modificó parcialmente mediante resolución 00155 de 18 de marzo de 2016, todas estas actuaciones según soporte normativo del Artículo No. 32 Decreto 785/2005 expedido por el DAFP, estas resoluciones se encuentran publicadas en la página web de la organización en su link normatividad.

El plan de formación y capacitación vigencia 2017, está firmado y aprobado; tiene un porcentaje de cumplimiento del 68%, se han cumplido 19 de los 28 componentes establecidos por el plan. El Plan contiene los diagnósticos y necesidades para su elaboración, subprogramas de educación no formal e informal, Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el trabajo y forma de realizar seguimiento y control en el formato FOGH-06 Plan de formación y capacitación ejecutado donde se observa que está compuesto por cursos, seminarios y congresos, entre otros.

Existe programa de inducción y reinducción compuesto por charlas de motivación y conocimiento de la empresa, naturaleza, misión, visión, normas que rigen, planta física y se presenta a sus compañeros de trabajo, riegos laborales, derechos y deberes del trabajador, la última reinducción

se realizó durante el mes de marzo de la vigencia tanto a funcionarios de planta como contratista abarcando temas como el SIGC, SST; entre otros; evidenciado y soportado en el formato FOGH-35 (Inducción y reinducción)

El programa y cronograma de bienestar social para la vigencia 2017 está firmado y aprobado, mientras que el plan de incentivos 2017 continúa en construcción.

No se ha aplicado el mecanismo de evaluación de desempeño para la vigencia 2017; en agosto de 2015 se realizó evaluación por competencias. En diciembre 2016 se realizaron los acuerdos de gestión y copia de ellos reposan en la secretaría general.

### **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (100%)**

#### **ELEMENTO PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS (100%)**

La entidad ha definido su Misión versión 01 de agosto 20 de 2010, Visión versión 00 de noviembre 7 de 2008, objetivos Institucionales, objetivos de calidad y las funciones de la organización todos socializados en la página web, Manual de Calidad, Intranet entre otros.

Los documentos que soportan las necesidades del usuario son: Actas de visita (FOGC-02), PQR's, Buzón de Sugerencias en la entidad y las obras civiles, pestañas de trámites y servicios, atención al ciudadano, chat y foro de la página web, el programa EMPAS Comunitario 2017 se encuentra en ejecución– Nivel de satisfacción del Usuario, Formatos de radicación (FOGC-17), las necesidades legales dentro del formato FOGJ-02 Control derechos de petición, PRGJ-02 Procedimiento para el reconocimiento de pasivos judiciales, expedientes judiciales (Sistema eKOGUI y archivo de Secretaría General) indicador de Gestión Jurídica "eficiencia en el cumplimiento de respuesta de los derechos de petición" como factor de medición y las necesidades presupuestales se observan en el Manual MAGF-01 "Manual Políticas de Operación Financiera" Políticas presupuestales, la preparación y programación presupuestal y ejecución presupuestal y mediante el Procedimiento de elaboración y aprobación de presupuesto PRGF-02 y Procedimiento de traslados presupuestales PRGF-09.

Los Planes operativos que contienen cronogramas y responsables son: Plan Estratégico 2016-2020 aprobado el 27 de noviembre de 2015 y modificado el 15 de julio de 2016, Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos aprobado mediante Resolución 494 de junio 18 de 2009, Plan Anticorrupción y atención al ciudadano aprobado el 31 de enero de 2017, Planes de Mejoramiento Institucional, Política de confidencialidad para el manejo de las PQR y Plan de Compras vigencia 2017, todos publicados en la página web.

El proceso de seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas o "Informe sobre el nivel de satisfacción del usuario NSU" que se consolida semestralmente, según Procedimiento PRGC-01, cuyo último se presentó en marzo de 2017, siendo socializado en la Subgerencia Comercial y Tarifaria y Gerencia General, lo complementa el Buzón de sugerencias de la entidad y en obras civiles, Informes del SUI (SSPD), además a ello la entidad evalúa el impacto que tiene en la comunidad mediante las encuestas diligenciadas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en febrero 2017 la asamblea general de accionista suscribió el plan anual de gestión 2017.

#### **ELEMENTO MODELO OPERACIÓN POR PROCESOS (100%)**

Los 17 de los 17 procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad definieron su respectiva Caracterización actualizadas y socializadas en la herramienta VISION. Todos los

procesos se encuentran agrupados en el mapa de Procesos de la EMPAS S.A., DEPS-02 – Versión 02 de 09 de mayo de 2017, también se encuentra en el Manual de Calidad y operación del SIGC MAPS-01-08 de agosto 18 de 2017, en actualización, que define los procesos de la entidad de la siguiente forma: 4 Macro-procesos (Apoyo que posee 7 procesos (Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión Informática, seguridad y salud en el trabajo, gestión contractual y gestión Jurídica) (Estratégicos que posee 3 Procesos (Direccionamiento Estratégico, Gestión Comercial y Planificación del SIGC) (Gestión Medición, análisis y mejora que es independiente) y (Misionales que posee 6 Procesos (Control de Proyectos Externos, Ejecución y seguimiento de proyectos, Estudios y diseños de proyectos, Operación de Infraestructura, Planeación de la prestación del Servicio y Tratamiento Integral de Aguas y Residuos)

Las revisiones y ajustes a procesos se soportan en las actas del Equipo MECI-Calidad que se reúne cuatrimestralmente. Permanentemente, vía correo electrónico, se socializan los cambios solicitados mediante FOPS-01 a toda la institución.

Se definieron los Procedimientos de acuerdo a las actividades y funciones de los procesos, se cuenta con los 6 procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y los que se consideran necesarios para el ejercicio de cada proceso; socializados mediante Acta de Comité MECI-SIGC, correos institucionales y aplicativo VISION.

Se cuenta con el instructivo ITDE-01 para evaluación de los controles; el objetivo de esta actividad es evaluar la eficacia y eficiencia de los controles identificados dentro de la administración del riesgo en cada uno de los Procesos, al momento de definir año a año los nuevos riesgos o la renovación de los mismos.

#### **ELEMENTO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (100%)**

Se socializa a los funcionarios la interacción entre la estructura Organizacional y los procesos de la entidad por medio de la herramienta VISION, correos institucionales, Manual de Calidad y dentro de las inducciones a los nuevos funcionarios de planta y contratistas; el organigrama o estructura organizacional de la entidad esta actualizado y socializado en la página web, en el Manual de Calidad y en el Intranet como formato DEPS-04 del 14 de junio de 2016.

#### **ELEMENTO INDICADORES DE GESTIÓN (100%)**

Existen fichas y cuadros de control de indicadores FOPS-08 “hoja de vida del indicador” donde identifica las propiedades o elementos base de los indicadores como: Tipo de indicador, Objetivo del SIGC, Proceso, Proyecto del Plan Estratégico, Índice (fórmula de cálculo) descripción, unidad, sentido, fuente de datos, recursos, frecuencia de alimentación y análisis, metas parciales o si es acumulativo, peso, entre otros; para efectuar seguimiento y medición al avance se hace dentro del aplicativo de Indicadores de calidad, por Proceso y del Plan estratégico, también se poseen indicadores operacionales en los procesos que se considera necesario; la revisión y actualización de indicadores se soporta mediante el documento (FOPS-17 solicitud de elaboración, modificación o derogación de indicadores), la última revisión de la batería de indicadores se realizó en septiembre 2017, en donde se midió la eficacia de la empresa la cual es del 85.34%. El aplicativo de indicadores genera un reporte consolidado que facilita a la alta Gerencia la toma de decisiones y realizar el seguimiento a los indicadores.

#### **ELEMENTO POLÍTICAS DE OPERACIÓN (100%)**

Las Políticas de Operación “FOPS-07 Matriz de Políticas de Operación” fueron actualizadas por última vez en 18 de agosto de 2017, socializadas mediante correos institucionales y el aplicativo VISION.

**COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO (100%)**

**ELEMENTO POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, ELEMENTO CONTEXTO ESTRATÉGICO, ELEMENTO IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO, ELEMENTO ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO (100%)**

La política de Administración del Riesgo se fundamenta en la metodología para su desarrollo definida en el MADE-01 Manual de Administración del Riesgo, versión 06 de 09 de mayo de 2017, los riesgos de la institución se encuentran FODE-13 – versión 4 “Formato Mapa de Riesgos” aprobado el 21 de Julio de 2017.

EMPAS cuenta con 240 riesgos identificados, cada uno de los riesgos cuenta con análisis de causas, controles, valoración y clasificación, así como también actividades y responsables de los mismos. La oficina de control interno realice seguimiento a los riesgos de forma periódica. El Mapa de Riesgos Anticorrupción soporta su seguimiento en el FOGM-12 Formato de Seguimiento a las estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, presentando observaciones puntuales sobre su avance enero, abril, agosto y diciembre el cual se publica en la página web; se tiene como insumo el “FODE-12 Formato Mapa de Riesgos Anticorrupción” aprobado el 06 de febrero de 2017 en Comité Coordinador del Sistema de Control Interno; la socialización de los Mapas se realiza por medio de Acta de Comité MECI-Calidad, correos institucionales y aplicativo VISION. Todos los riesgos cumplen con los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015,

**MÓDULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO (91.42%)**

**DIFICULTADES**

Suscribir los Planes de Mejoramiento Individual en la totalidad de unidades administrativas y realizarles su respectivo seguimiento.

**AVANCES**

**COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (80%)**

**ELEMENTO AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN (80%)**

Los días 02, 10, 17 de mayo y 13 de junio 2017 se realizaron jornadas de sensibilización con los servidores públicos sobre la cultura de auto control, se ejecutaron de la mano de Contraloría General de Republica, entidad que brindo al capacitador.

Se diligenciaron encuestas de evaluación a los temas MECI y Calidad que genera la plataforma del FURAG como requisito para la presentación del Informe Ejecutivo Anual, esta actividad se desarrolló en febrero de 2017.

Se diligenció el FORMULARIO ÚNICO DE REPORTE DE AVANCES DE LA GESTIÓN, mediante la plataforma web FURAG II, con el cual se autoevaluó la migración al MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MiPG en la institución. En el diligenciamiento del formulario participaron diferente dependencias de la empresa, la oficina de control interno coordinó su diligenciamiento y su radicación, el formulario fue cargado a la plataforma el día 14 de noviembre del 2017

A manera de informes de autoevaluación se puede encontrar el diligenciamiento de indicadores de gestión por Proceso y del Plan Estratégico y los mismos informes de gestión por Proceso; Las meta de la revisión por la dirección para el 2017 es del 85%, meta cumplida la cual cierra el año con un cumplimiento del 90% de las acciones implementadas,

Los informes de gestión por proceso se presentan en febrero para compilar informe de gestión institucional, con el fin que sea aprobado por la Asamblea General de Accionistas de la EMPAS S.A., el último se aprobó el 30 de marzo de 2017, todos los informes de gestión anuales se

publican en la página web; además cada vez que hay cambio de Gerencia se realiza un informe de la gestión realizada en la administración saliente.

### **COMPONENTE AUDITORIA INTERNA (100%)**

#### **ELEMENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN (100%)**

El Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno se realiza en marzo, julio y noviembre de cada anualidad el último informe se proyectó con corte a julio de 2017 y se publicó en la página web de EMPAS S.A. E.S.P.; el último informe ejecutivo anual se presentó en febrero de 2017 con el Modelo integrado de planeación y gestión FURAG y sus resultados fueron:

<b>FACTOR</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>NIVEL</b>
Entorno de Control	3.52	INTERMEDIO
Información y Comunicación	4.41	SATISFACTORIO
Direccionamiento Estratégico	4.5	SATISFACTORIO
Administración del Riesgo	4.92	AVANZADO
Seguimiento	4.23	SATISFACTORIO
Indicador de Madurez MECI	82.87	SATISFACTORIO

el Procedimiento de auditorías internas calidad y/o integradas PRGM-01-10 se revisó y se ajustó a la normatividad ISO 9001:2015 y Procedimiento auditorías internas de gestión PRGM-03-06 el 22 de agosto de 2016; El Programa Anual de Auditorías 2017, proyectó auditorías de Gestión al Proceso Misional Control de Proyectos Externos, Auditoría de seguimiento especial al cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, Auditoría de Calidad a todos los Procesos del SIGC, Auditoría de seguimiento especial a las estrategias de gobierno en línea y cumplimiento ley de transparencia y la Auditoría externa del ente certificador ICONTEC, el programa y cronograma se aprobó por Comité Coordinador del Sistema de Control Interno marzo de 2017, se socializó en carteleras y el página WEB. a la fecha se han realizado las auditorías al Proceso Misional Control de Proyectos Externos, Auditoría de seguimiento especial al cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y Auditoría de Calidad a todos los Procesos del SIGC. Las acciones de mejoras fruto de los hallazgos de las auditorías se presentan en el aplicativo WEB de CONTROL INTERNO, con el cual se le realizan seguimiento a las mismas

### **COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO (90%)**

#### **ELEMENTO INSTITUCIONAL (PROCESOS) (90%)**

Para consolidar los Planes de Mejoramiento Institucional se toman de insumo los hallazgos generados por la Auditoría Externa del Ente de Control (Contraloría General de la República, a los cuales se les plantean acciones de Plan de Mejoramiento Institucional; otras se dan por las visitas del Ente de Control y Vigilancia (Superintendencia de Servicios Públicos); Para Planes de Mejoramiento por Proceso se aplica la Autogestión, Autoevaluación y Autorregulación, los hallazgos las Auditorías Internas Calidad y/o Integradas, Internas de Gestión, las realizadas por el Ente Certificador ICONTEC, el autocontrol, seguimiento al proceso, control del Producto no conforme y las PQR y en los Planes de Mejoramiento Individual se tiene en cuenta la

autoevaluación, recomendaciones de Auditoría Interna, del Comité Coordinador del Sistema de Control interno, los hallazgos de la Contraloría General, Procuraduría General, los resultados de la evaluación de competencias, las observaciones de los jefes, iniciativas de los funcionarios, PQR, Manual de funciones, Manual de Procedimientos, Plan Estratégico, Valores Institucionales, Autocontrol, entre otros y se diligencian los compromisos acordados con el jefe inmediato dentro del formato FOGM-10 "Plan de Mejoramiento Individual"

Para los Planes de Mejoramiento Institucional se efectúa seguimiento mensual al cumplimiento de las actividades en las fechas establecidas y se presenta informe de avance semestral publicándolo en la página web y en el SIRECI; para Planes de Mejoramiento por Proceso se realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejoramiento continuo dentro de las fechas estipuladas, en lo corrido del año se han radicado en control interno 30 acciones y se está trabajado en el desarrollo de un aplicativo WEB para su gestión. Para los planes de mejoramiento por proceso se presenta Informe en la revisión por la dirección y a Planes de Mejoramiento Individual el jefe inmediato realiza seguimiento a la acción de mejora dentro de la fecha planteada para evaluarse, estos registros quedan en los archivos y expedientes del Jefe inmediato.

Están suscritos 27 planes de mejoramiento individual de las dependencias prensa, control interno, planeación, contabilidad, gestión humana y servicio al cliente

#### **EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (97.0%)**

##### **DIFICULTADES**

Implementación del sistema de gestión documental.

##### **AVANCES**

#### **INFORMACIÓN – COMUNICACIÓN (INGRESO (RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN) (SALIDA (EMISIÓN DE INFORMACIÓN) (94%)**

##### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA (100%)**

Entre los mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos de la ciudadanía se tiene: Las solicitudes de los usuarios de forma escrita, telefónica y personales en la ventanilla de PQR, puntos de atención de Floridablanca, Girón y Bucaramanga, página Web (chat y PQRS), buzón de sugerencias, formulario (FOGC-05) encuesta, EMPAS Comunitario, entre otros.

La empresa cuenta con un programa televisivo de media hora en el canal TRO, en donde se muestran el trabajo de EMPAS en la comunidad y se dan a conocer acciones que debemos evitar para no contaminar el ambiente, adicionalmente se realizan publicaciones en el periódico Vanguardia Liberal sobre las últimas noticias de la institución.-

Mecanismos de consulta para obtener información para la gestión de la entidad se encuentra en la página web en el enlace Trámites y servicios y en VISION Calidad podemos encontrar la Matriz de Identificación de Trámites y Servicios FOGC-07, la cual se actualizó el 21 de julio de 2017, observando el trámite, descripción, requisitos y precios, plazo para respuesta y normatividad, en la página web se evidencian las tarifas para el año 2017 por valor costos de conexión, reposición domiciliaria, alquiler de maquinaria, elementos y prefabricados, accesorios de conexión, vertimientos residuos sólidos, emisión de documentos, se encuentra el cronograma de aplicación de las tarifas; existe contrato de condiciones uniformes donde informa detalladamente el trámite de conexión al sistema de alcantarillado y temas relacionados; como fuente documental base para las actuaciones de la entidad se encuentra: LEGIS Móvil, LEGIS data, internet, SPICE WORKS,

Centro de Información y Documentación (CID) normograma externo cuya última actualización fue el 30 de junio de 2017 y el normograma interno con la misma fecha de actualización; entre otros; el normograma se puede encontrar tanto en la página web como en VISION.

En la página web se socializa con la comunidad información de planeación institucional en la pestaña – Transparencia – Planes: informes de gestión anual, Plan Estratégico 2016-2020, Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, Plan de Compras y existen información relacionada en las pestañas o enlaces "Planeación, gestión y control" e "Información financiera y contable"

En la página web se encuentra el formulario de disponibilidad (FOCP-02) y el enlace servicios solicitar tramite y descargar formulario; se publicó en la página web de la entidad la información histórica de contratación con corte a 30 de junio de 2017.

El 18 de octubre de 2017, en las instalaciones del centro de convenciones Neomundo, se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas – seguimiento al plan estratégico 2016, la rendición de cuentas tuvo una participación 258 personas, durante el evento se presentó el video de rendición de cuentas 2016 y se realizaron intervenciones de las persona que realizaron la inscripción al evento

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA (85%)**

Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes por parte de los funcionarios: Correo Institucional, por medio verbal, mediante memorando interno, los comités, visitas, revisión de documentos, el FOPS-01 y FOPS-17 (solicitud de elaboración, modificación o derogación de documentos o indicadores respectivamente) entre otros.

Las Tablas de retención documental fueron aprobadas por el Archivo General de la Nación mediante Resolución No. 0129 del 28 de mayo de 2010, adoptado por EMPAS mediante Resolución No. 000127 de 18 de junio de 2010 y su obligatoriedad se estableció mediante Resolución No. 000265 del 29 de noviembre de 2010; Las tablas de retención documental están soportados en los documentos MAAD-01 "Manual tablas de retención documental" e ITAD-01 "Instructivo tablas de retención documental" actualizadas por última vez el 03 de agosto de 2017 en donde se incluyeron los Nuevos Procesos de Tratamiento Integral de Aguas y Residuos, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Contractual. Hasta el momento EMPAS no ha implementado el sistema de gestión documental.

Las Fuentes internas de información: "Caracterización, Manuales, Guías, Instructivos, Procedimientos, Formatos entre otros" necesarios para la gestión de los procesos, son de fácil acceso, codificados en la herramienta VISION.

El Plan de Medios 2017, FODE-14 y Plan de Comunicaciones FODE-15, están actualizados; la matriz de responsabilidad de la organización está incluida en todo Plan, Estrategia, Política, Caracterización, Procedimiento, Manual, Guía, Instructivo, Aplicativo, entre otros.

### **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (100%)**

Los aplicativos para el proceso documental institucional son: Docuadmin, Documail y VISION; se posee aplicativo para recepción y registro de PQR el cual se ha actualizado y adecuando a las necesidades de los usuarios y de la Oficina de Servicio al Cliente, llamado Sistema de administración de solicitudes, donde se registran las solicitudes de los usuarios (escritas, telefónicas y personales), identifica su estado, concepto, términos de respuesta, tipo de PQR, dependencia responsable, funcionario responsable entre otros ítems.

Los sistemas para el manejo de recurso humano, físico, tecnológico y financiero son: Aplicativos de nomina, Activos fijos, Inventarios, Sara, facturación, Contratación, Radiador de cuentas, Indicadores, administración de trámites, proyectos externos, Tesorería, presupuesto, contabilidad, VISION y Normas ICONTEC, Chat Página web, Procesos Judiciales, Alertas Entes Externos, Control Interno; Control interno. Se encuentra en prueba de funcionalidad el nuevo aplicativo de control interno el cual gestionará las acciones de mejora de la institución.

La página web "www.empas.gov.co" publica toda la información correspondiente a normatividad, tramites y servicios, comunicados de prensa, atención al ciudadano, sección niños y niñas, nuestra empresa, planeación, gestión y control, políticas, planes programas y proyectos, convocatorias, contratación, glosario, defensas judiciales, información financiera y contable, sistema de drenaje y colectores principales; su última actualización se realizó en diciembre 2016, de acuerdo a los requisitos de gobierno en línea la entidad; la empresa cuenta con 2 puntos de atención al usuario en Floridablanca y Girón, más el existente en Bucaramanga sede administrativa, los aplicativos para solicitud del usuario en estos puntos de atención son: PQR, página web trámites en línea.

Los medios de comunicación virtual son página web, Chat, Foro, PQR, y por redes sociales facebook, youtube, instagram, twitter, google + y flickr, además se tiene programa institucional televisivo – REDES (TRO), el cual inició su primera transmisión el 15 de abril 2017 todos los miércoles a las 6:30 P.M. , se tienen programadas 36 emisiones para la vigencia 2017

**ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

El MECI implementado en EMPAS S.A., se encuentra en estado de avance satisfactorio, algunos elementos hay que darles mayor fondo en su aplicación, ajustarlos entre otras; el avance general del Sistema es 90.0%, resaltando la mejora continua del Sistema, el compromiso de la Alta Dirección, del talento humano y profesional, la proactividad, demostrado en un nivel maduro de cumplimiento y avance de sus elementos.

**RECOMENDACIONES**

- Proyectar, elaborar y socializar el Plan de Incentivos a la Entidad 2017
- Proyectar, elaborar y socializar Acuerdos de gestión de los gerentes públicos de la entidad
- Implementar el sistema de gestión documental en el proceso de Gestión administrativa.
- Realizar socialización integrales sobre los valores institucionales, de forma tal que todos los servidores públicos tengan conocimientos de ellos.
- Suscribir los Planes de Mejoramiento Individual en la totalidad de unidades administrativas y realizarles su respectivo seguimiento

**LUIS FERNANDO PINEDA YAÑEZ**  
 Jefe de Control Interno

<b>Elaborado:</b> Jefe de Control Interno	<b>Revisado:</b> Líder del Equipo MECI-CALIDAD	<b>Aprobado:</b> Representante de la Alta Dirección
<b>Fecha:</b> 22/06/15	<b>Fecha:</b> 24/06/15	<b>Fecha:</b> 24/06/15