

cuidamos  
para el futuro



## ***INFORME DE GESTIÓN***

***VIGENCIA 2016***



Empresa de Acueducto  
y Alcantarillado de Cúcuta  
S.A. E.S.P

**CONSOLIDACIÓN:**

Carlo José Ibarra Rodríguez– Subgerente y Líder de Gestión de Planeación

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

Porfirio Antonio Peñaranda Álvarez – Asesor Externo Planeación

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

**JUNTA DIRECTIVA**

PRINCIPALES	SUPLENTES
César Omar Rojas Ayala	Orlando José Joves Paz.
Luis Aparicio Prieto.	Wilson Gallardo
Gloria Del Carmen Sarmiento.	Oliberto González Álvarez
Edgar German Sanabria Mateus.	Cesar Augusto Romero Urrea.
Luis Fernando Cáceres García.	Waldo Alfonso Moreno Calixto.
GERENTE	
Gustavo Cárdenas Yañes	

PLANTA DE PERSONAL	
CARLOS JOSÉ IBARRA RODRIGUEZ	<b>Subgerente</b>
YUDIKZZA ORDOÑEZ CRUZ	<b>Jefe de Control Interno Disciplinario, Jurídica y PQRS</b>
HENRY FERNANDO OSORIO LOBO	<b>Jefe Administrativo, Financiero y Comercial</b>
ROSALBA REATEGUI PINTO	<b>Jefe de Control Interno de Gestión</b>
JUAN PABLO LIMAS	<b>Profesional I Contabilidad</b>
CARLOS ARTURO ANDRADE	<b>Revisor Fiscal</b>

## CONTENIDO

1.	SUBGERENCIA DE GESTIÓN Y PROYECTOS	5
1.1.	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	5
1.2	GESTIÓN TÉCNICA	8
1.3	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	18
1.4	ACOMPañAMIENTO AL FONDO REGIONAL DEL AGUA – ALIANZA BIOCUEENCA	19
1.5	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS A NIVEL REGIONAL	19
1.6	PLAN DE CONTINGENCIA	20
1.7	PTAR	21
1.8	ACUEDUCTO METROPOLITANO	21
2.	ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	22
2.1	GESTION FINANCIERA	22
2.2	GESTIÓN PRESUPUESTAL	22
2.3	CUENTAS POR PAGAR	23
2.4	CUENTAS POR COBRAR	23
2.5	GESTION PENSIONAL	24
2.6	GESTIÓN CONTRACTUAL	27
2.7	GESTIÓN TALENTO HUMANO	27
2.8	GESTIÓN DOCUMENTAL	39
3.	GESTIÓN JURÍDICA Y PQRS	42
3.1	PROCESOS ACTIVOS	42
3.2	ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA JURÍDICA PERMANENTE EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS	42
3.3	GESTIÓN PQRS	43

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

3.4	TUTELAS	44
4.	CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	46
4.1	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS	46
4.2	INFORMES DE LEY	46
4.3	FOMENTAR LA CULTURA DEL CONTROL INTERNO	47
4.4	ARQUEOS DE CAJA MENOR	47
4.5	SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA MUNICIPAL	47

## 1. SUBGERENCIA DE GESTIÓN Y PROYECTOS

---

### 1.1. GESTIÓN DE PLANEACIÓN

#### 1.1.1 PLAN DE ACCIÓN

En cumplimiento del Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, se formuló el Plan de Acción de la vigencia 2016, de acuerdo a las actividades propias de cada una de las dependencias, así como de los objetivos, programas y proyectos establecidos en el Plan Estratégico de la Entidad adoptado mediante Resolución 000161 del 30 de Diciembre de 2013.

Se ha realizado seguimiento al Plan de Acción de forma cuatrimestral y dichos informes se encuentran publicados en la página web institucional, en la sección: EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. / Nuestra Gestión / Planeación Estratégica Institucional o en el siguiente enlace: <http://www.eiscucuta.com.co/planeacion-estrategica-institucional/>

#### 1.1.2 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, se diseñó y adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. mediante Resolución 00029 del 31 de Marzo de 2016, como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, en el cual se incorporaron los lineamientos y actividades contempladas en los componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se ven materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

Dicho Plan está conformado por los siguientes componentes: 1) *Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción*, 2) *Racionalización de Trámites*, 3) *Rendición de Cuentas*, 4) *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*, 5) *Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información*, 6) *Iniciativas adicionales*.

Se ha realizado el respectivo Monitoreo y Revisión así como seguimiento al cumplimiento a las actividades contempladas en el Cronograma de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en los siguientes cortes: 30 de Abril y 30 de Agosto de 2016. <http://www.eiscucuta.com.co/plan-estrategia-anticorruptcion/>

Los avances realizados en cada uno de los componentes de plan, son los siguientes:

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

□ **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción**

- ✓ Se adoptó el Manual de Gestión del Riesgo de Corrupción mediante Resolución 00099 del 22 de Junio de 2016.
- ✓ Se elaboró el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional, al cual se le ha realizado el respectivo monitoreo y revisión con corte a 30 de Abril y 31 de Agosto.
- ✓ Se socializó la metodología de Gestión del Riesgo de Corrupción a todos los subprocesos.

□ **Racionalización de Trámites**

- ✓ Se solicitó concepto jurídico al SUIT sobre si existe la obligación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. de registrar trámites ante dicha entidad, teniendo en cuenta que el prestador del servicio es AGUAS KPITAL S.A. E.S.P. mediante el Contrato 030 de 2006.
- ✓ Se crearon los usuarios de los siguientes roles en el Sistema Único de Información de Trámites: Administrador del SUIT (Carlos José Ibarra Rodríguez – Subgerente), el rol de Seguimiento y Evaluación (Rosalba Reátegui Pinto – Jefe de Control Interno de Gestión) y el Administrador de Trámites (Diana Milena Atuesta Correa- Líder del CN Talento Humano AKC).

□ **Rendición de Cuentas**

- ✓ Se han realizado publicaciones de noticias de las actividades importantes desarrolladas en la entidad en los diferentes canales de comunicación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A. E.S.P.
- ✓ Se ha presentado oportunamente todos los informes a entes de control y demás exigidos por la Ley.
- ✓ Se convocó y organizó la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas mediante la Resolución 000208 del 11 de Noviembre de 2016.
- ✓ Se encuentra en funcionamiento la sección “PQRS” en la página web de la entidad.
- ✓ El día 13 de Diciembre de 2016, en el Edificio la Torre del Reloj, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. correspondiente la gestión realizada durante la vigencia 2016, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Resolución 000208



INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

del 11 de Noviembre de 2016. Esta audiencia pública contó con la participación de Pedro Arturo Acosta contralor municipal, Hugo Iván Vergel Gerente de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., Betty Parada representante legal de Consorcio Hidrogestión, Alirio Pedroza presidente de ASOJUEM y comunidad en general que además se manifestaron satisfechos con la presentación realizada con la administración actual de la empresa.

□ **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

- ✓ Se encuentra en funcionamiento del Centro de Gestión Documental (Ventanilla Única de correspondencia), junto con el software SIEP Documental para la radicación de la correspondencia interna y externa.
- ✓ Se encuentra en funcionamiento la sección “Atención al Usuario” de la página web de la entidad.
- ✓ Se ha creado y están funcionando nuevos canales de comunicación en Facebook, Twitter y correos institucionales.
- ✓ Se mejoró la accesibilidad a la Entidad para personas en situación de discapacidad y adulto mayor, mediante el funcionamiento de un ascensor en el Edificio.
- ✓ Se ha capacitado al personal de la empresa en temas de Servicio al cliente, Resolución de conflictos, Relaciones humanas, Ética y Valores del servidor público y PQRS.
- ✓ Se han resuelto oportunamente las PQRS que ha ingresado a la Entidad, realizando los respectivos seguimientos a las mismas.
- ✓ Se elaboró la Carta de Trato Digno, la cual se encuentra publicada en la página web de la Entidad.

□ **Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información**

- ✓ Se ha creado y fortalecido la sección “Transparencia y Acceso a Información Pública” en la página web de la Entidad en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.
- ✓ Se ha respondido las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, aplicando el principio de gratuidad y costos de reproducción.
- ✓ Se adoptó la Resolución 000056 del 27 de Mayo de 2016 “Por medio de la cual se reglamentan los costos de reproducción de información en el ejercicio del derecho de petición y trámites generales que se surtan ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A. E.S.P.”
- ✓ Se diseñaron y aprobaron las Tablas de Retención Documental de la Entidad.

□ **Iniciativas adicionales.**

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

- ✓ Se socializó el Código de Ética a todo el personal de la Entidad, suscribieron un compromiso de aplicabilidad.

1.2 GESTIÓN TÉCNICA

1.2.1 SEGUIMIENTO A INVERSIONES EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EJECUTADAS POR EL OPERADOR AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. CONFORME AL CONTRATO 030 DE 2006

Metas de Inversiones Mínimas en Acueducto y Alcantarillado para el año de operación 11:

MONTO DE INVERSIONES MINIMAS PARA EL AÑO 10 DE OPERACIÓN DE ACUERDO CON LOS NUMERALES III.4 & III.11 DEL ANEXO TECNICO - A \$ de Mayo 2016		
CLASE Y TIPO DE INVERSION	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
	META AÑO 11	META AÑO 11
<b>AMPLIACION REDES</b>	<b>\$ 6.687.484.269,39</b>	<b>\$ 15.006.225.049,53</b>
EN MAESTRAS	3.817.615.127,30	6.822.292.134,17
EN SECUNDARIAS	2.869.869.142,10	8.183.932.915,36
<b>REPOSICION REDES</b>	<b>\$ 4.353.455.689,66</b>	<b>\$ 5.250.223.034,48</b>
<b>TOTAL X SERVICIO</b>	<b>11.040.939.959,05</b>	<b>20.256.448.084,01</b>
	<b>TOTAL AÑO 11</b>	<b>\$ 31.297.388.043,06</b>

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

CLASE Y TIPO DE INVERSION	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META AÑO 11	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	META AÑO 11	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
<b>AMPLIACION REDES</b>	5.062.732.833	\$ 75.440.235,40	1,49%	5.538.811.284	\$ 813.390.070,46	14,69%
EN MAESTRAS	2.895.882.815	0,00	0,00%	2.582.751.888	551.951.413,02	21,37%
EN SECUNDARIAS	2.166.850.018	75.440.235,40	3,48%	2.956.059.396	261.438.657,43	8,84%
<b>REPOSICION REDES</b>	3.624.758.850	\$ 2.470.211.058,64	68,15%	2.950.395.420	\$ 2.492.502.534,43	84,48%
<b>TOTAL X SERVICIO</b>	8.687.491.683	2.545.651.294,05	29,30%	8.489.206.705	3.305.892.604,89	38,94%

% EJECUCION TOTAL A LA FECHA

**34,07%**

1.2.2 INDICADORES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL OPERADOR AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.O

DESCRIPCIÓN	VALOR	META
CONTINUIDAD	96,17%= Contrato 030-2006	>=96%
IANC	55,34 % (Mes)	<=56%
Índice de Micro medición Real	99,36 %	>=99%
Índice de Reclamación Comercial para el Servicio de Acueducto	1,17 %	<=10% usuarios
Índice de Reclamación Comercial para el Servicio de Alcantarillado	0,012%	<=10% usuarios
Índice de calidad del Agua	Cumplieron con la Resolución 2115 de 2007	

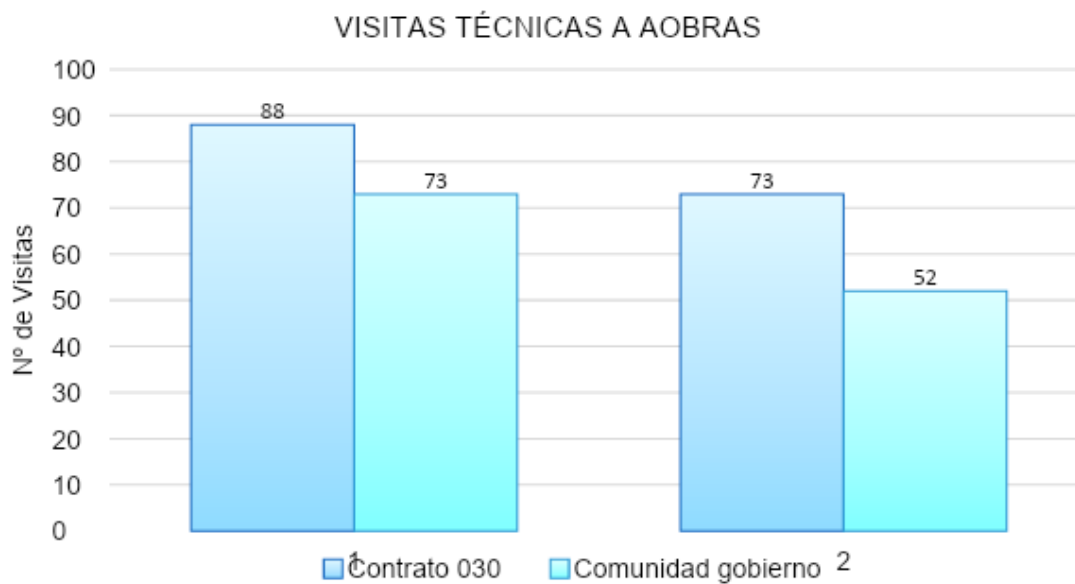
PAGE  
14  
HERGE  
FORMA  
T-44

1.2.3 VISITAS TÉCNICAS

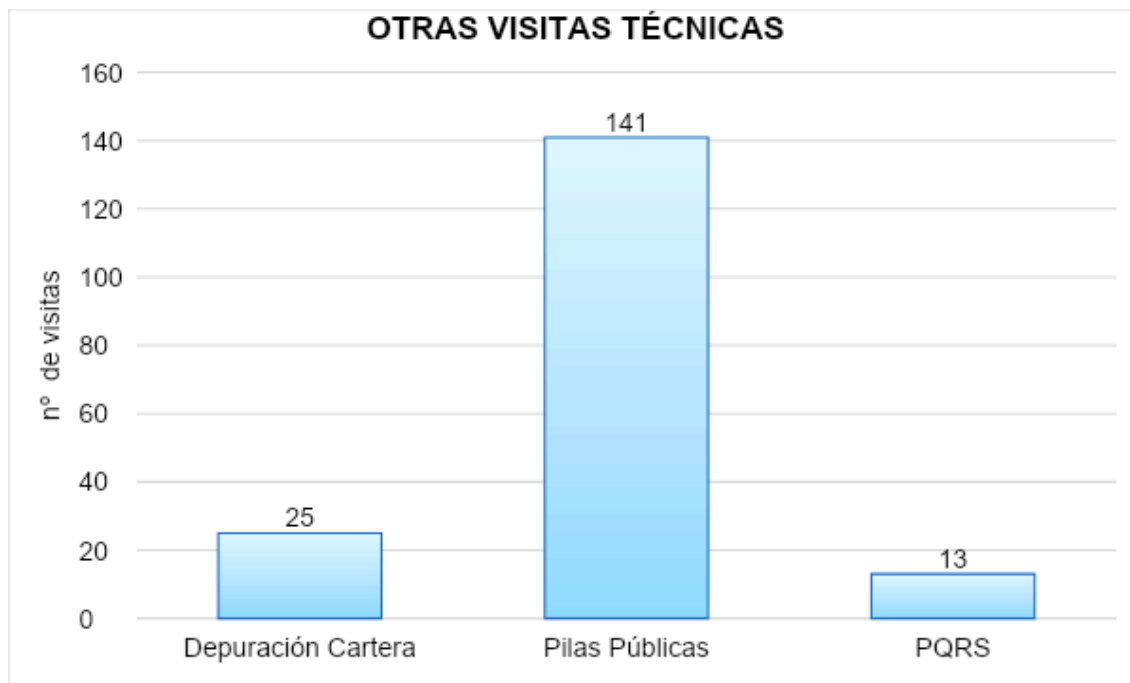
A continuación se muestra las visitas técnicas realizadas como parte de la supervisión realizada:

TEMA DE VISITA		Contrato 030	Comunidad gobierno	TOTAL
TIPO DE OBRA	Acueducto	88	73	161
	Alcantarillado	73	52	125
<b>TOTAL</b>		<b>161</b>	<b>125</b>	<b>286</b>

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



OTRO TIPO DE VISITA	CANTIDAD
Depuración Cartera	25
Pilas Públicas	141
PQRS	13
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>



La Oficina de subgerencia de gestión y proyectos realizó un total de **441** visitas técnicas con corte a 31 de Diciembre de 2016.

PAGE  
14  
HERGE  
FORMA  
T44

#### 1.2.4 CANALES

Mediante Convenio interadministrativo N° 578 de 2015 celebrado entre el Municipio de San José de Cúcuta y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS Cúcuta S.A. E.S.P. con el objeto de: Efectuar el mantenimiento, rehabilitación y/o construcción de canales pluviales en el área urbana del Municipio de Cúcuta – Norte de Santander por valor total de: “TRES MIL CIENTO DOS MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL CUARENTA Y OCHO PESOS (\$3.102.974.048,00) m/cte.

A continuación se evidencian algunas de las obras realizadas bajo dicho Contrato:

#### *LIMPIEZA Y CONSTRUCCIÓN CANAL DE BELLO MONTE*

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



CONSTRUCCIÓN CANAL PRADOS DEL ESTE

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



LIMPIEZA Y CONSTRUCCIÓN CANAL LA AURORA

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



*ESTABILIZACIÓN TALUD CANAL PALMERAS*

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



PAGE  
14  
HERGE  
FORMA  
T44

*LIMPIEZA CANAL URBANIZACIÓN METRÓPOLIS*



*LIMPIEZA Y CONSTRUCCIÓN CANAL VIRGILIO BARCO*

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



*CONSTRUCCIÓN GRADAS DISIPADORAS RUDESINDO SOTO*



*LIMPIEZA Y CONSTRUCCIÓN GRADAS DISIPADORAS TORCOROMA III*

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



*LIMPIEZA Y CONSTRUCCIÓN CANAL LA UNIÓN*



*LIMPIEZA Y REPARACIÓN LOSAS CANAL URBANIZACIÓN LAS MARGARITAS*

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



*LIMPIEZA CANAL UNILIBRE*

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



PAGE  
14  
HERGE  
FORMA  
T44

*LIMPIEZA CANAL C.C. BOLÍVAR*



*LIMPIEZA GRADAS DISIPADORAS CUNDINAMARCA*

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



LIMPIEZA CANAL TRANSVERSAL 17



PAGE  
14  
HERGE  
FORMA  
T44

LIMPIEZA CANAL SAN MIGUEL – PARTE ALTA



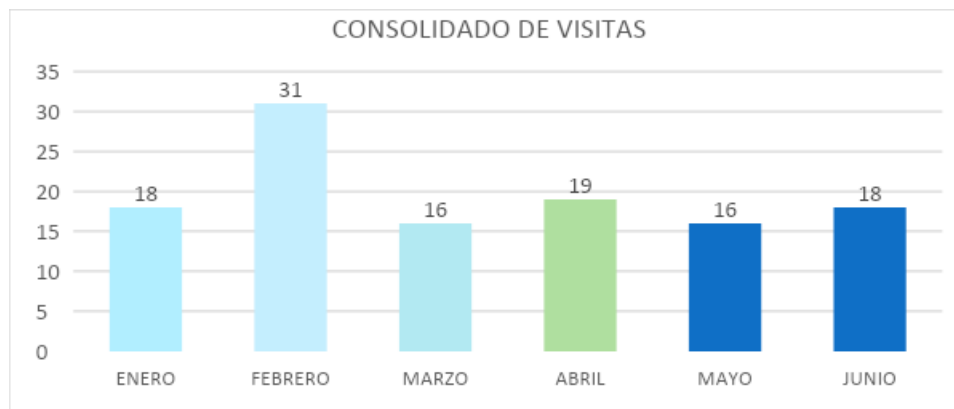
INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

**CONSOLIDADO VISITAS TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN AL CONTRATO DE OBRA OJ-052 DE 2015 REFERENTE AL MANTENIMIENTO, REHABILITACIÓN Y/O CONSTRUCCIÓN DE CANALES PLUVIALES EN EL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO DE CUCUTA-NORTE DE SANTANDER.**

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

MES	BARRIO	VISITAS	TOTAL VISITAS AL MES	TOTAL
ENERO	AGUAS CALIENTES	1	18	118
	BELLO MONTE	2		
	LA AURORA	1		
	GAITAN	1		
	RUDENSINDO SOTO	3		
	LA UNION	2		
	TORCOROMA III	1		
	URB. LAS MARGARITAS	2		
FEBRERO	VIRGILIO BARCO	5	31	
	AGUAS CALIENTES	1		
	BELLO MONTE	6		
	CARORA	1		
	PRADOS DEL ESTE	1		
	LA AURORA	2		
	RUDENSINDO SOTO	5		
	LA UNION	2		
	TORCOROMA III	2		
	URB. LAS MARGARITAS	2		
MARZO	URBANIZACION METROPOLIS	1	16	
	VIRGILIO BARCO	3		
	BELLO MONTE	3		
	EL SALADO	2		
	PRADOS DEL ESTE	4		
	LA AURORA	2		
	PALMERAS-BELISARIO	1		
ABRIL	URBANIZACION METROPOLIS	2	19	
	VIRGILIO BARCO	1		
	BELLO MONTE	4		
	PRADOS DEL ESTE	4		
	LA AURORA	1		
	RUDENSINDO SOTO	1		
	LA UNION	1		
	PALMERAS-BELISARIO	4		
MAYO	TORCOROMA III	1	16	
	URBANIZACION METROPOLIS	2		
	VIRGILIO BARCO	6		
	BELLO MONTE	4		
JUNIO	PRADOS DEL ESTE	5	18	
	RUDENSINDO SOTO	1		
	VIRGILIO BARCO	7		
	EL SALADO	1		
	PRADOS DEL ESTE	7		
	LA AURORA	1		
RUDENSINDO SOTO	1			
URBANIZACION METROPOLIS	1			
VIRGILIO BARCO	7			

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

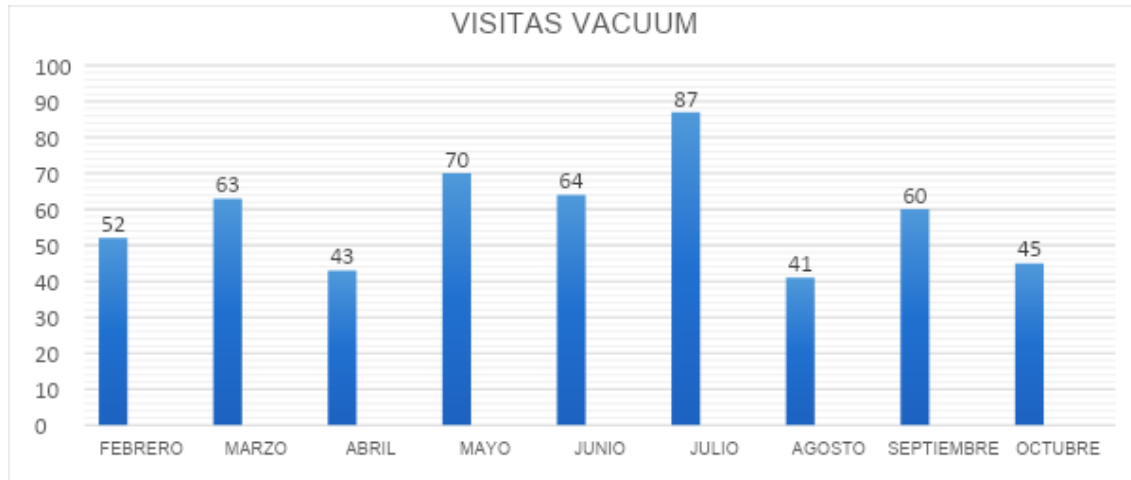


1.2.5 LIMPIEZA SUMÍDEROS

CONSOLIDADO VISITAS TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN A LOS TRABAJOS EJECUTADOS POR EQUIPO DE LAVADO A PRESIÓN Y SUCCIÓN CAMEL (VACUUM)

CONSOLIDADO VISITAS TECNICAS VACUUM	
MES	CANTIDAD VISITAS REALIZADAS
FEBRERO	52
MARZO	63
ABRIL	43
MAYO	70
JUNIO	64
JULIO	87
AGOSTO	41
SEPTIEMBRE	60
OCTUBRE	45

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

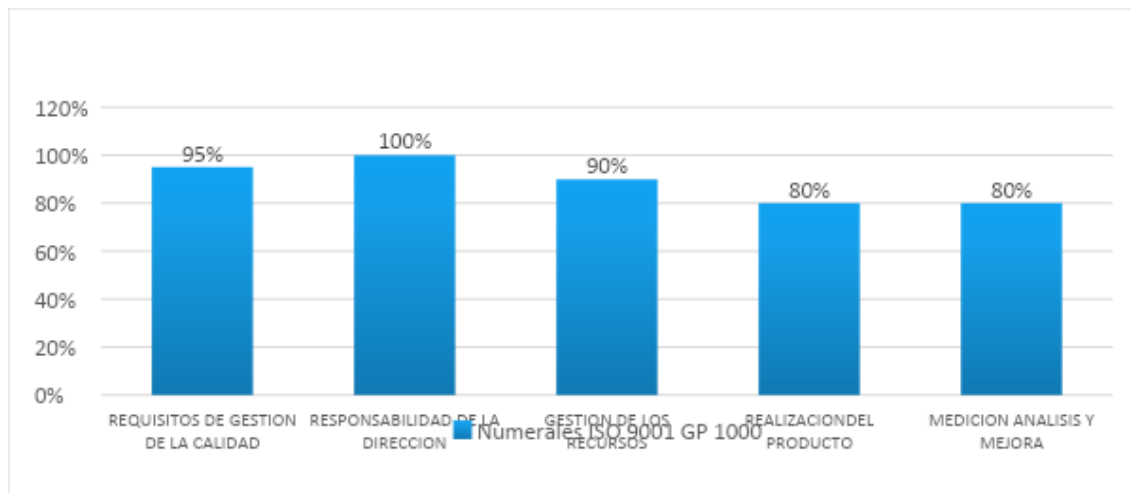


Durante los meses de noviembre y diciembre no se realizaron visitas de vaccum.

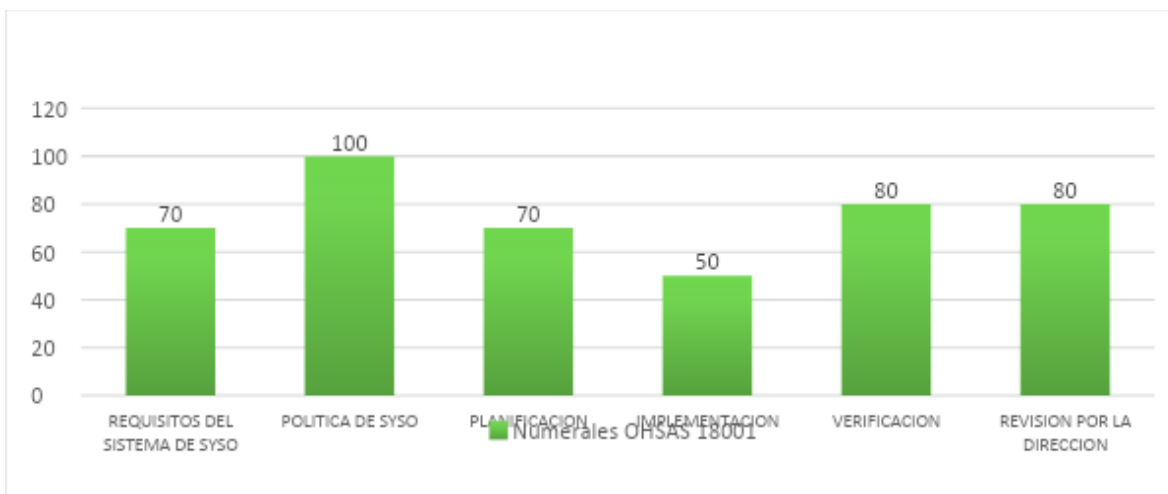
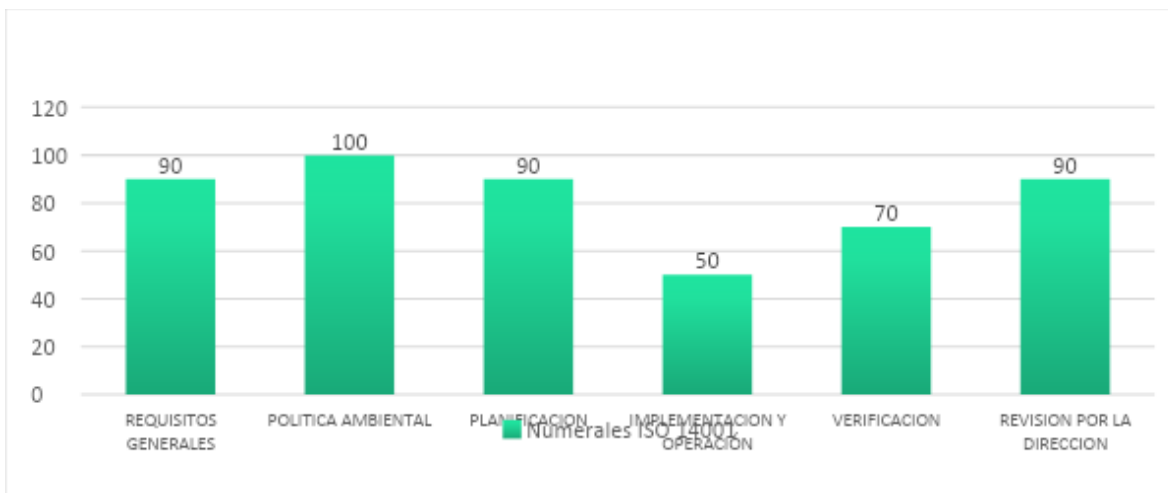
### 1.3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Como parte de los 6 objetivos estratégicos de la entidad, se está documentando el sistema integrado de gestión de acuerdo a los cinco (5) componentes establecidos, ISO 9001 sistema de gestión de calidad, NTC GP 1000 Norma técnica colombiana para la gestión pública, MECI modelo estándar de control interno, ISO 14001 sistema de gestión ambiental y OHSAS 18001 sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

PAGE  
14  
HEGE  
FORMA  
T-44



INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016



PAGE  
14  
HEGE  
FORMA  
T-44

**1.4 ACOMPAÑAMIENTO AL FONDO REGIONAL DEL AGUA – ALIANZA BIOCUENCA**

Desde la generación de la iniciativa regional de crear un organismo o instrumento que propendiera por la articulación de actores de la institucionalidad pública y privada demandantes de servicios ecosistémicos, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A E.S.P como empresa de acueducto de la ciudad, ha venido participando en las actividades tendientes a la creación y consolidación del Fondo regional del Agua, denominado Alianza BioCuenca

## INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

A la fecha la empresa viene acompañando la Secretaría Técnica de la Alianza en las actividades de gestión para el encuentro de la persona jurídica, participando de las diligencias que demanda la obtención de actos como Acuerdo Municipal y Ordenanza Departamental, donde se autorice al Alcalde y Gobernador respectivamente para hacer parte de la Alianza y destinar algunos recursos para el desarrollo del objeto y misión del fondo, como lo es la recuperación, protección y conservación de cuencas hidrográficas, principalmente las abastecedoras de sistemas de acueducto.

### **1.5 GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS A NIVEL REGIONAL**

Mediante Decreto 0566 del 12 de Mayo de 2016, la Alcaldía de San José de Cúcuta delegó funciones y asuntos relativos a la Prestación del Servicio de Aseo a la EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de Cúcuta, razón por la cual actualmente se está actualizando el estudio de las condiciones actuales del esquema de prestación del servicio público de aseo en la ciudad de San José de Cúcuta, y propuesta de adecuación del esquema de prestación a las nuevas exigencias normativas, reglamentarias y regulatorias, tales como el decreto 1077 de 2015, el decreto 596 de 2015, la resolución CRA 720 de 2015, así como el plan de gestión integral de residuos sólidos - PGIRS, entre otros, bajo la modalidad de áreas de servicio exclusivo.

#### **1.5.1 PLAN DE GESTIÓN INTEGRADA DE RESIDUOS SOLIDOS – PGIRS**

Dentro del proceso de actualización del Plan de Gestión Integrada de Residuos sólidos, que la Alcaldía Municipal a través de la Dirección de Planeación, la Empresa de Acueducto y alcantarillado de Cúcuta, prestó acompañamiento a distintas actividades relacionadas con la metodología y cumplimiento de normatividad vigente para tal fin (Ley 142 de 1994), asistiendo y participando activamente en los comités coordinador y técnico creados mediante Decreto expedido por el Alcalde.

Como resultado de dicha participación en los comités coordinador y técnico, la Alcaldía de san José de Cúcuta adoptó el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos para el municipio, mediante el Decreto 1033 del 29 de Diciembre de 2016 teniendo en cuenta las sugerencias presentadas.

### **1.6 PLAN DE CONTINGENCIA**

El objetivo de esta alternativa estratégica es establecer las acciones (normas, procedimientos y protocolos) que permitan atender oportuna y adecuadamente la retoma anticipada de la operación del servicio de acueducto y alcantarillado, con el fin de mitigar

## INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio, garantizando la calidad y continuidad del mismo.

El documento describe el funcionamiento y características de cada uno de los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, identificación de las amenazas, evaluación y valoración de los riesgos, acciones de repuesta y mecanismos de comunicación, así como la asignación de responsabilidades para la adecuada y oportuna ejecución del plan de contingencia.

El plan busca emitir normas y procedimientos para prevenir y/o disminuir los riesgos que puedan afectar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado ante la retoma anticipada de la operación del mismo y aliviar a la entidad en su estructura de procesos y funciones con mayores índices de efectividad técnica, operativa, administrativa y comercial.

En el documento se realiza un diagnóstico de la operación del servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Cúcuta, en donde se describen los Sistemas de las plantas de producción del Pórtico y El Carmen del Tonchalá.

Con el fin de mantener actualizado dicho Plan, se ha solicitado información al operador AGUA KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. y al interventor HIDROGESTIÓN.

### **Apoyo Oficina Gestión del Riesgo de Desastres Alcaldía Municipal**

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS Cúcuta S.A E.S.P, participa en las actividades que desarrolla el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres de la Alcaldía de Cúcuta. Dentro de las acciones adelantadas se destacan la concertación interinstitucional de los actores que conforman el consejo municipal para la elaboración del Plan de Acción para enfrentar el régimen de lluvias del fenómeno de la Niña pronosticado para el último trimestre del año, y que según IDEAM, tiene un 70% de probabilidad de ocurrencia.

### **1.7 PTAR**

Se ha participado de las reuniones de socialización de la Línea Base que estructura Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P. con el PDA, Municipios del área metropolitana, CORPONOR y la Gobernación del Norte de Santander.

Se realizaron las visitas de reconocimiento al estado actual de las redes de alcantarillado a los puntos de vertimiento y a los posibles puntos de emplazamiento de las PTAR, para

## INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

su inclusión en las áreas a ser reservadas por el Municipio de Cúcuta para el desarrollo de este proyecto.

Se ha gestionado antes las diferentes instituciones regionales y nacionales lo relativo a la estructuración financiera del proyecto de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) para Cúcuta y su área de influencia.

### **1.8 ACUEDUCTO METROPOLITANO**

En razón a concepto emitido por especialista del derecho y acogido por el Municipio y la Gerencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA, se concluyó sobre el impedimento legal de participar la empresa en la constitución de la sociedad del Acueducto Metropolitano pues ello resultaba no viable a la luz del Convenio de Desempeño, por lo que se logró que la participación de la empresa fuera a través de los órganos de gobierno corporativo.

Adicionalmente, se han realizado mesas de trabajo con la Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico del Departamento Norte de Santander, con el fin de evaluar el alcance de la solicitudes de negociación por afectación de predios y servidumbres de propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta SA E.S.P. – EIS CÚCUTA SA E.S.P.

## 2. ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL

### 2.1 GESTION FINANCIERA

**Situación financiera.** A 31 Diciembre de 2016 la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta SA E.S.P. - EIS CÚCUTA SA E.S.P. cuenta con la siguiente situación financiera:

- **Activos.** A 31 de Diciembre de 2016 la Entidad, posee activos por valor de \$344 mil millones; financiados en un 61.04% por deudas a favor de terceros y el 38.96% por sus socios. De los activos poseídos por la empresa, el 6.97% son corrientes y el 93.03 % lo representan los no corrientes, es decir que no son susceptibles de convertirse en efectivo en un periodo menor a un año.
- **Pasivos.** La Empresa refleja pasivos a 31 de Diciembre de 2016 por valor de \$210 mil millones que representa un nivel de endeudamiento del 60.90%. Del total de los pasivos poseídos por la entidad el 2.50% y son corrientes y el 97.49% lo representan los no corrientes, es decir que no son exigibles en un periodo menor a un año.
- **Patrimonio.** El patrimonio de la Entidad a 31 de diciembre de 2016 es de \$134 mil millones; La pérdida del ejercicio registrada al 31 de diciembre de 2016 por valor de \$5.851 millones soporta la reducción del mismo.
- **Estado de Resultados.** El estado de ganancias y pérdidas para el periodo enero 1 a 31 de diciembre de 2016, cierra con una pérdida neta de \$5.851 millones.

El resultado que refleja la entidad al cierre del periodo obedece principalmente:

- ✓ Gastos de administración por \$11.449 millones
- ✓ Gastos de operación por \$5.7 millones.
- ✓ Provisiones y depreciaciones por \$1.286 millones.
- ✓ Otros gastos por 5.548 millones.
- ✓ Causación de los intereses a Favor del ministerio de Hacienda y Crédito Público por \$47.890 millones.

### 2.2 GESTIÓN PRESUPUESTAL

- 1 La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A. E.S.P, mediante Acuerdo N° 11 de fecha 17 de diciembre de 2015 de la Junta

## INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

- Directiva y Resolución N° 207 de fecha 22 de diciembre de 2015 aprobó y adopto el presupuesto para la vigencia fiscal correspondiente al 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, por un valor \$ 35.306.293.347
- 2 El presupuesto de Ingresos al 31 de Diciembre de 2016 se ha ejecutado en un 58.96 % lográndose un recaudo de \$ 20.817.166.298.
  - 3 El presupuesto de Gastos se ejecutó al 31 de Diciembre de 2016 en un 69.61% adquiriéndose compromisos por la suma de \$ 24.576.572.286.

**Análisis presupuestal.** Con lo anterior evidenciamos que la EIS CÚCUTA S.A E.S.P. presupuesta y ejecuta los recursos previstos en El Contrato 030 de 2006 y los acuerdo de Pago Suscritos con el municipio. Que con los mismos atiende los gastos administrativos necesarios para su operación, los compromisos que se generan día a día por causa de Sentencias y conciliaciones, además actúa como intermediario en el traslado de los recursos correspondiente a los Subsidios y Sobreprecios de acueducto y alcantarillado girados al operador. Lo que evidencia una operación auto sostenible en lo que respecta a su manejo presupuestal.

### 2.3 CUENTAS POR PAGAR

**Ministerio de Hacienda.** A 31 de Diciembre de 2016, el saldo de la deuda por concepto de capital se mantiene en la suma de \$ 78.191.377.626 y por causación de intereses alcanza los \$ 47.125.481.568,89 para un total de \$ 125.316.859.195.

**Sentencias.** Al 31 de Diciembre de 2016 se pagaron sentencias por valor de: \$289.397.828, quedando pendiente por pagar \$12.266.885 con definitiva de pago.

### 2.4 CUENTAS POR COBRAR

- **Acuerdo de Pago N.002 MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA Y EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A E.S.P. septiembre 20 de 2012**

El 20 de septiembre de 2012 se celebró el acuerdo de pago N.002 a través del cual se establecieron las condiciones y forma de pago de las sumas de dinero que adeudaba el municipio, estableciéndose dicho valor en \$ 25.063.524.480

Una vez realizado el cruce de la deuda que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA S.A E.S.P tenía con el municipio por valor de

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

\$6.256.272.241, acordaron cancelar la diferencia en 21 cuotas Trimestrales de \$895.583.416

Para el año 2016 se recaudó la cuota del primer trimestre de enero- marzo 2016 y la cuota del segundo trimestres Abril- junio por valor de \$1.7911.66.832. Quedando un saldo pendiente de \$ 3.378.293.499.

□ **Acuerdo de Pago N.001 MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA Y EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CUCUTA S.A E.S.P. Diciembre 18 de 2014**

El 18 de diciembre de 2014 se celebró el acuerdo de pago N.001/2014 donde se establecieron las condiciones y forma de pago del convenio interadministrativo suscrito con el municipio el 26 de Enero de 2007 por los Bienes inmuebles declarados de Utilidad Pública. Dando cumplimiento a lo allí acordado se pactó el pago de la deuda a favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA S.A E.S.P por \$ 9.576.770.754.

Se acordó realizar cruce de la deuda que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA S.A E.S.P tenía con el municipio por concepto de los impuestos prediales generado por estos mismos bienes por valor de \$1.387.096.600

Se tenía acordado recibir del Municipio una cuota por valor de \$ 598.967.415 para el Mes de diciembre de 2016, pero no se realizó, quedando un saldo pendiente de \$ 4.192.771.907.

PAGE  
14  
MERGE  
FORMA  
T44

## 2.5 GESTION PENSIONAL

### 2.5.1 CUOTAS PARTES POR COBRAR (ENTIDADES GUBERNAMENTALES VARIAS)

Una vez actualizada la base de datos, se procedió a realizar el proceso de cobro de cuotas partes pensionales a Nueve (09) entidades gubernamentales. A la fecha se ha logrado mantener seguimiento a las mismas y actualmente se han emitido Veintiséis (26) cuentas de cobro por un monto de Doscientos tres millones setentas y un mil novecientos cincuenta y nueve pesos (\$203.071.959,00).

#### **Ministerio de Defensa (nuevos ingresos – servicio militar)**

Se efectuó un proceso de consulta de cuotas partes con el Ministerio de Defensa, en la cual se presentaron 26 casos para efectuar el respetivo cobro de cuotas partes. Actualmente han sido reconocidos y ACEPTADOS catorce (14) casos, por los cuales

## INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

ingresaría un monto aproximado a las arcas de la empresa de \$67.364.742 con motivo a los tres años de prescripción, aunado a ello, mensualmente se cobraría la suma de \$1.278.934 por estos catorce casos.

### Proceso de cuotas partes con Alcaldía de Cúcuta

De la misma se evaluó y se recolectaron los datos relacionados con el Municipio de Cúcuta, donde se encontraron 17 cuotapartistas de los cuales al presentar el cobro de dicho proceso. La Alcaldía Municipal de Cúcuta, se solicitó establecer una mesa de trabajo para conversar sobre la depuración de obligaciones por concepto de cuotas partes pensionales que existen por cobrar. Cabe mencionar, que en dicha reunión se acordó general el cobro de los últimos Tres (03) años y así efectuar el cruce de obligaciones para conocer la diferencia y la entidad que realizara el pago (La alcaldía también posee cuotas partes por cobrar a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta SA ESP). Es preciso resaltar, que existe una cuenta de cobro al Municipio de Cúcuta, con fecha de 10 de Abril de 2014, por lo tanto ANULA la prescripción de los últimos tres años y se procederá a realizar el cálculo desde el año 2011 generando un valor aproximado de \$299.562.867,05 (sin realizarse el descuento o cruce de cuentas). Se continúa a la espera y para el mes de febrero se convocará una mesa de trabajo para acordar fechas de pagos.

### 2.5.2 CUOTAS PARTES POR PAGAR (CENS – CAPRECOM – FOMPREGOM – FERROCARRILES – COLPENSIONES – MINSALUD)

- ✓ **FONPRECON:** Concorre en la cuota parte de VILLAMIZAR VIVAS con un porcentaje de 7.12%.
- ✓ **CAPRECOM EICE EN LIQUIDACIÓN:** Se efectuó la liquidación de la obligación por concepto de cuotas partes pensionales que arrojó como resultado la suma de \$42.279.855, respecto de las cuotas partes causadas al 31 de marzo de 2016.
- ✓ **CENTRALES ELECTRICAS DE NORTE DE SANTANDER:** Se logró acuerdo de pago de la obligación de cuotas partes pensionales, por 2 cuota-partistas por valor de \$8.700.060.
- ✓ **MINISTERIO DE SALUD.** Se recibió un mandamiento de pago por la suma de \$701.629.104.10. Como resultado de las acciones jurídicas realizadas se tiene proyectado que la obligación se reduzca aproximadamente en el 90% del total de la obligación objeto de cobro, que sería aproximadamente \$76.160.000.

### **2.5.3 ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PENSIONADOS Y SUSTITUTOS**

Se procedió a efectuar la respectiva actualización de datos de los integrantes de la nómina de mesadas, compuesta por 535 casos entre pensionados y sustitutos. En este momento se logró actualizar un total de 527, quedando pendiente por registrar nuevos datos un total de 8 casos, los cuales suman a la nómina mensual un valor de \$5.214.666. Es de mencionar que estos 8 casos se encuentran bloqueados de su pago mensual, hasta que los mismos confirmen su existencia. Adicionalmente se realiza mensualmente una consulta de números de cedula ante la Registraduría del Estado Civil, logrando así evidenciar si el beneficiario de pensión se encuentra vigente (vivo).

### **2.5.4 PASIVOCOL**

Actualmente se está ingresando información persona por persona, en la cual se anexa la ubicación física de la hoja de vida o expediente, es decir, la dirección, municipio, departamento, dependencia que la administra y su respectiva codificación específica. A la fecha se ha procesado un total de 93% en cuanto a procesamiento de datos, se trabaja en estas novedades para posteriormente enviarlas al Ministerio de Hacienda y así lograr participar en la otorgación del Calculo Actuarial.

### **2.5.5 CONFIRMACIÓN PAGO RETROPATRONO – ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES**

Se tramitó el pago de retro patrono ante Colpensiones, logrando el reconocimiento de 2 pensionados obteniendo a favor de la empresa la suma de \$74.035.145.

### **2.5.6 CAPACITACIÓN PARA PERSONAL DEL GRUPO DE GESTIÓN PENSIONAL, OFICINA DE ARCHIVO Y ÁREA ADMINISTRATIVA**

Ante el cumulo y represamiento que se presenta para resolver solicitudes radicadas por particulares, administradoras de pensiones y entidades públicas por concepto de certificados de Información Laboral y salarial de personal que en alguna época estuvo vinculado con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA SA ESP, se realizó capacitación y explicación para el diligenciamiento de cada uno de los formatos adoptados a través de la circular conjunta No. 13 expedida por el Ministerio de Hacienda y crédito Público y el Ministerio de la Protección Social, para lo cual se explicó campo por campo los formatos: 1, 2, 3ª Y 3B.

### **2.5.7 CORRECCIÓN DE HISTORIA LABORAL**

Se efectuó seguimiento a los casos de corrección de historia laboral, en la cual existen actualmente Once (11) casos a trabajar. Se procedió a realizar llamada telefónica a los pensionados involucrados, a fin de que los mismos facilitaran un oficio notariado, donde autoricen que nosotros como empresa ejecutemos esas solicitudes ante COLPENSIONES, para así gestionar las respectivas correcciones a las semanas no cotizadas u omitidas.

### **2.5.8 BONOS PENSIONALES**

#### **Solicitud de bono pensional al ministerio de hacienda y crédito público**

Se efectuó la proyección matemática de los recursos que pueden ser objeto de revisado por parte de la empresa a elevar consulta de cuota parte pensional al Ministerio de Hacienda y Crédito Público con base a la expedición de Veinticuatro (24) certificados de información laboral para bono pensional con base a la información recolectada en el proceso de actualización de datos, personal del cual no se tuvo en cuenta el tiempo de Servicio Militar al momento del reconocimiento del derecho pensional por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA SA ESP:

PAGE  
14  
HERE  
FORMA  
T-44

#### **Pago del bono pensional tipo a modalidad 2 a favor de la administradora porvenir**

Atendiendo el requerimiento efectuado por parte de la Administradora de Pensiones PORVENIR y el Jefe de la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se reconoció bono pensional Tipo A Modalidad 2 por valor de \$10.854.000.

### **2.6 GESTIÓN CONTRACTUAL**

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA SA ESP durante el 2016, realizó convocatorias de 103 procesos contractuales, suscribiendo 102 contratos y un proceso desierto, por un total de \$5.205.182.941. Del total de contratos suscritos 94 fueron por contratación directa y 8 por invitación privada; los cuales corresponden a las siguientes modalidades de contratación: 57 servicios profesionales, 25 servicios personales, 7 de obra, 2 consultorías, 10 suministros y 1 interventoría.

### **2.7 GESTIÓN TALENTO HUMANO**

### 2.7.1 DOCUMENTO CON LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ENTIDAD

- El Código de Ética fue construido en forma participativa, consensuada y voluntaria, a fin de ser interiorizado por todos y cada uno de los funcionarios de nivel directivo, contratistas y demás personal de la entidad, la cual es un documento de referencia que establece pautas de comportamiento de los servidores públicos, en la gestión diaria de una Entidad y está conformado por los principios, valores y directrices, que todo servidor público debe observar en el ejercicio de su función administrativa. Este documento puede ser consultado en la página Web o solicitado a través del correo electrónico y estará permanentemente a disposición del público en la Oficina Administrativa de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA S.A. E.S.P. situada en la Ciudad de San José de Cúcuta.
- Para la socialización a cada uno de los jefes de dependencia se diseñó el manual de funciones en forma de cartilla, para que los funcionarios actuales lo tengan al alcance y evidenciando mediante notificación personal e incluida en las historias laborales.

### 2.7.2 PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES

- Mediante acto administrativo bajo resolución 000126 del 24 de agosto de 2016 POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES (PIC) DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P. - E.I.S. CÚCUTA S.A E.S.P”
- El medio de información al personal se realiza mediante circulares internas, correos institucionales y mediante publicación en las carteleras de la entidad donde se fija fecha, hora, tema de capacitación y responsables con días de anterioridad, con el fin de recibir asistencia y participación del personal.
- En el caso de capacitaciones con facilitadores internos, se solicita a los encargados del área de sistemas mediante el formato FO-097 Formato autorización publicación página web para mantener disponible y al alcance del personal las presentaciones o diapositivas usadas durante la socialización. Así mismo se diligencia este mismo formato para publicarlo en la página principal como noticia y cumplir con las actividades del plan de anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2016
- Durante la vigencia 2017, se ejecutaron aproximadamente 72 capacitaciones conforme a la programación del plan institucional de capacitación, entre ellas las siguientes:

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

Generalidades y manejo de documentos en archivo de gestión	Seminario taller actualización tributaria	Función pública – principios
SG-SST- Políticas y objetivos de SST	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Hojas técnicas de seguridad
Comité paritario o vigía en Seguridad y Salud en el Trabajo	Programa PQRS derechos de petición	Como aumentar la productividad en las empresas
Generalidades del SG-SST Política y Objetivos	Formato único de inventario documental	Comité de Convivencia Laboral
Portal multilegis	Medio ambiente y recursos naturales	Manipulación manual de cargas
Auditoria interna y seguimientos	Identificación y valoración de impacto ambiental	El agua- ciclo hidrológico
Código de ética	Resolución de conflictos	Pausas activas
El control en general- clases	Cuenca Hidrográfica	Seguridad informática
Atención pre-hospitalaria técnicas de inmovilización y traslado de lesionados y vendajes	Comportamiento del fuego- control de incendios	Rendición de cuentas
Atención pre hospitalaria en manejo de heridas en tejidos blandos y uso de botiquín	Principios de emergencia y RCP valoración primaria	Indicadores de gestión
Normograma de control interno de gestión	Estilos de vida saludables	Ciclo de NIIF para pymes 2015 y 2016
Cambio climático variabilidad	Orden y aseo en puestos de trabajo	Manejo de correos electrónicos y plataforma web
Relaciones humanas	Perfil del suelo y características	Higiene oral
contratación estatal para administradores públicos	Gestión de proyectos de inversión	Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo
Manipulación de cargas	Supervisión de contratos	Conservación de documentos
Generalidades de archivo	Matriz de aspectos e impactos y programas ambientales	Fondo de agua – biocuenca
Función y deber legal de los supervisores e interventores	Competencias digitales iCDL (Excel, Word, power point)	Administración de gestión de riesgos
Potencializar la inteligencia y las habilidades laborales.	Desarrollo sostenible	Normatividad en gesto de riesgos para emergencias y desastres
Desarrollo sostenible	Métodos, agentes y equipos de extinción. Sistemas de detección y alarma, sistema	Diseño de Plan de Emergencia: Información general, análisis de

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

	de protección contra incendios.	amenazas y vulnerabilidad.
Normatividad en gestión de riesgos para emergencias y desastres	Riesgo psicosocial	Control Fiscal
Búsqueda y rescate. Precauciones de seguridad para el personal, EPP y protocolos de localización y extracción de víctimas	Estatutos del consumidor como herramienta de competitividad.	Riesgos de seguridad de los brigadistas: naturales, sociales y tecnológicos.
Administración de la emergencia, gestión de recursos técnicos, humanos y financieros.	Administración de la emergencia Fase 2: Sistema de comando de incidentes SSI	Modelo Estándar de Control Interno MECI
Conservación Documental	Introducción Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015	Articulación de la Brigada con el Cuerpo de Bomberos
Taller de pista contraincendios y de rescate	Procedimientos Operativos Normalizados PON	

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION AÑO 2016		
CODIGO DE ETICA	AUDITORIA INTERNA	PROGRAMA PQRS
		
RELACIONES HUMANAS	AGUA CICLO HIDROLOGICO	RESOLUCION DE CONFLICTOS
		
RIESGOS DE EMERGENCIAS	ORDEN Y ASEO	SERVIDORES PUBLICOS

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

		
<b>IMPORTANCIA DEL SUELO</b>	<b>SG-SST POLITICA</b>	<b>PLAN DE ANTICORRUPCION</b>
		
<b>VIGIA EN SST</b>	<b>NORMOGRAMA DE CIG</b>	<b>MEDIO AMBIENTE</b>
		
<b>MANIPULACION DE CARGAS</b>	<b>INVENTARIO DOCUMENTAL</b>	<b>INDICADORES DE GESTION</b>
		
<b>IDENTIFICACION PELIGROS</b>	<b>HOJAS DE SEGURIDAD</b>	<b>FUNCION PUBLICA</b>
		
<b>CONTRATACION ESTATAL</b>	<b>PLAN DE EMERGENCIAS</b>	<b>ASPECTOS AMBIENTALES</b>



Adicionalmente se han venido realizando capacitaciones autorizados por la alta Gerencia según las necesidades detectadas con cargo al rubro 2.3.01.32.09 Capacitación.

### 2.7.3 PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

- La entidad cuenta con el procedimiento PR-O20 INDUCCION Y REINDUCCION con el objetivo de establecer las directrices para realizar las actividades de inducción a todo el personal que ingresa a la entidad y a reorientar la integración del personal antiguo a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en los procesos.
- Se inicia la inducción conforme al Sistema integrado de Gestión, haciendo conocer la Entidad y facilitar la integración del Funcionario y/o Contratista a la cultura organizacional, se prosigue la inducción en aspectos de seguridad y salud en el trabajo, y por ultimo funcionamiento del proceso, brindando el reconocimiento de la caracterización del proceso, los documentos y registros manejados y los sistemas de información que opera. Se verifica que se hayan realizado las inducciones; de lo contrario lo remite con el proceso encargado de la inducción faltante.

### 2.7.4 PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL

Las actividades de bienestar social ejecutadas han contribuido a elevar el nivel de vida personal por medio de la satisfacción de las necesidades de adaptación e integración social y laboral, contribuyendo a un mayor desempeño en el ejercicio de sus labores y por lo tanto, se alcance un grado de motivación traducido en mayor esfuerzo y mejor desempeño laboral en la entidad, entre ellas tenemos las siguientes:

- ✓ Celebración de cumpleaños mediante la integración del personal para tan especial celebración. Publicación en carteleras, entrega de regalos, tarjetas personalizadas con firmas del personal y un compartir, con el fin de promover al personal a que se sientan felices de ser parte de la entidad y a estar dispuestos a laborar en un ambiente agradable y de respeto.
- ✓ Celebración día del abogado: En el mes de junio se rindió homenaje a todos aquellos abogados que hacen parte de la entidad, con un sencillo compartir donde se reconoció su trabajo y compromiso con el cumplimiento de la ley en la empresa.

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

- ✓ Celebración día del padre: en el mes de junio se contó con una participación activa por parte de los empleados, quienes rindieron homenaje a los padres de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. por el cumplimiento de tan grandiosa labor.
- ✓ Taller de pausas activas: en el mes de junio hubo entera participación de los funcionarios y contratista de la entidad el taller de pausas activas para mejorar la calidad de vida, generar mayor productividad, y mejorar la actitud de los trabajadores, además de ser un ejercicio recomendado para evitar que algunos miembros corporales se atrofién o sufran lesiones durante la jornada laboral.
- ✓ En el mes de abril se celebró el “Día de la Secretaria”, dedicado a reconocer la labor, responsabilidad y amabilidad que diariamente muestra en la entidad, mediante la integración del personal y un compartir en homenaje a tan excelente persona”
- ✓ Celebración día de la mujer: En el mes de marzo se reunió a todas las mujeres en la sala de juntas de gerencia y mediante un delicioso desayuno y la entrega de obsequios, resaltaron la labor de la mujer en la entidad y la sociedad.”
- ✓ Celebración día del hombre: en el mes de marzo mediante un desayuno y entrega de obsequios les celebró este día a los hombres, resaltando su labor en la entidad y la sociedad.”
- ✓ Celebración día de las madres: En el mes de mayo se reunió a todas las mujeres en la sala de juntas de alta Gerencia y mediante un delicioso compartir y la entrega de obsequios, resaltaron la labor de la madre en la entidad y la sociedad.”
- ✓ Celebración día del trabajador y del pensionado En el mes de mayo en la que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA S.A E.S.P en colaboración con la empresa operadora AGUAS KPITAL pudo integrar, y a la vez agradecer a los pensionados, la labor que realizaron en sus tiempos de empleados así como al personal actual en homenaje al día del trabajador.
- ✓ Se participó en el desfile de carrozas de la FERIA DE CUCUTA junto a Aguas Kpital acompañando la carroza “Cúcuta ciudad de los árboles” y la reina de la comuna 6 en representación de la Empresa de acueducto y alcantarillado de Cúcuta S.A E.S.P EIS CÚCUTA S.A E.S.P.
- ✓ Celebración del día del ingeniero brindándoles un homenaje mediante un compartir a todas aquellas personas que se atrevieron a estudiar las fuerzas de la naturaleza y las matemáticas para servir a la humanidad, gracias a sus grandes obras, mega construcciones, grandes trabajos y desarrollos tecnológicos, que usan su creatividad, inventiva, conocimientos e ingenio para crear y mejorar la calidad de la entidad. Publicación en carteleras de mensajes alusivos al día.
- ✓ Participación de las IX olimpiadas de AKC como representantes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CUCUTA S.A E.S.P en cada deporte ofrecido (pool, bolas criollas, bolo campesino, futbolsala, tenis de mesa y minitejo), mediante programación, elección de equipos, dotación de uniformes, planillas de asistencia.

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

- ✓ Se festejó el día de amor y amistad en la sala de juntas de gerencia mediante la repartición de regalos y un compartir con la totalidad de personal, generando un espacio de interacción social, que además de romper la monotonía del trabajo del día a día, ayudan a motivar y estimular a los empleados, para cultivar un buen ambiente de trabajo.
- ✓ Representación de la entidad en las olimpiadas realizadas por la alcaldía de Cúcuta como actividad adicional al programa de bienestar social, dotación de uniformes, mediante la marcha con la madrina, globos, heraldo y baile en la inauguración en la plaza de banderas de las olimpiadas con el fin de mantener la integración del personal.
- ✓ Jornada de integración de personal la cual se realizó mediante un seminario taller a través de trabajo vivencial y participativo dentro de un marco humanista holista (integral) por medio de dinámicas de grupo, ejercicios programados, dramatizaciones, dinámicas recreativas y análisis y discusión de temas dentro de un ambiente alegre, de mutuo respeto y camaradería, realizada en el centro de convivencia el EDEN en Bochalema.
- ✓ Se realizó la celebración de las novenas navideñas, donde cada día fue organizado por las diferentes dependencias de la Entidad.
- ✓ El día 29 de Enero se festejó la Cena de fin de año con todos los funcionarios y contratistas de la Entidad en el Restaurante El Manantial Llanero.

PAGE  
14  
HERGE  
FORMA  
T44

ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL AÑO 2016		
<p><b>CUMPLEAÑOS</b></p> 	<p><b>FERIAS DE CUCUTA</b></p> 	<p><b>DIA DE AMOR Y AMISTAD</b></p> 
<p><b>TALLER PAUSAS ACTIVAS</b></p> 	<p><b>DIA DE LA SECRETARIA</b></p> 	<p><b>DIA DELL TRABAJADOR</b></p> 



PAGE  
14  
HERGE  
FORMA  
T44

### 2.7.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se ha cumplido a cabalidad lo dispuesto en el plan de trabajo anual en aspectos de seguridad y salud en el trabajo programados al inicio del presente año, la cual se mencionan las siguientes actividades más relevantes:

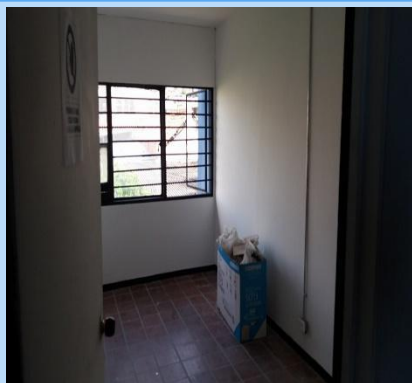
INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

- Se elaboró el Acto administrativo mediante la resolución Nro. 000007 del 18 de enero de 2016 por medio de la cual se adopta el reglamento de higiene y seguridad industrial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A. E.S.P, la cual fue publicado en la página web y en las carteleras de la entidad siendo visibles para todo el personal y comunicado durante la jornada de inducción y reinducción.
- Conforme a la aprobación de gerencia en la adquisición de los equipos contra incendios o extintores y el botiquín metálico de primeros auxilios, fueron instalados tres extintores Solkaflam de 3700 grs, en el pasillo de las oficinas y en el área de archivo central, y el botiquín con cada uno de los elementos esenciales en el área común de los baños a la vista del personal y con su respectiva señalización.
- Afiliación mediante la página [www.positivaenlinea.gov.co](http://www.positivaenlinea.gov.co) al personal de planta y contratistas de prestación de servicios a la ARL Positiva S.A que se vinculan a la entidad, así como la Inducción en aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se socializó con el formato respectivo para las hojas de seguridad de los productos químicos manejados en la entidad, identificación de las sustancias más peligrosas usadas durante la ejecución de sus actividades, riesgos y efectos a su exposición, medidas de primeros auxilios, elementos de protección durante su manipulación y medidas en caso de emergencias.
- Se diseñaron las etiquetas para los envases de los productos químicos (Aceite mineral, ácido muriático, cloro, crema para muebles, limpia vidrios y varsol) con el diamante de fuego el cual da parámetros establecidos sobre la peligrosidad de los elementos a manipular y ciertas recomendaciones en caso de emergencias.
- Junto al personal encargado del Sistema Integrado de Gestión se ha venido Actualizando paulatinamente la matriz legal en aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a la normatividad legal vigente.
- Taller de pausas activas en cada una de las oficinas de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A. E.S.P., para mejorar la calidad de vida, generar mayor productividad, y mejorar la actitud de los trabajadores, además de ser un ejercicio recomendado para evitar que algunos miembros corporales se atrofién o sufran lesiones durante la jornada laboral.
- Mediante Resolución 00061 del 09 de junio de 2016 se conforma el comité de convivencia laboral de la E.I.S. CÚCUTA S.A E.S.P., para minimizar el riesgo a los peligros psicosociales de la entidad.
- Mediante resolución 00070 del 22 de junio de 2016 se adopta la política de prevención de conductas de acoso laboral de la Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Cúcuta S.A. E.S.P. - E.I.S. CÚCUTA S.A E.S.P.
- Con el fin de cumplir a cabalidad lo establecido en el Parágrafo 3 Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control del Decreto 1072 de 2015, la alta gerencia comenzó a desarrollar acciones de vigilancia de la salud de los trabajadores mediante las evaluaciones médicas de ingreso al personal de planta.

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

- El día 27 de julio se realizó la inspección de extintores pertenecientes a la entidad con el fin conocer el control de carga (fecha de carga y vencimiento), el estado general (bueno o malo), el área o sección, clase, agente y capacidad de cada uno de los extintores de la Entidad.
- El día 27 de julio se realizó la inspección del botiquín de primeros auxilios donde se especificó el estado del elemento, la fecha de vencimiento y el requerimiento de reposición de los elementos esenciales del botiquín de primeros auxilios de la entidad.
- Se llevó a cabo la capacitación de metas y programas ambientales por parte de la dependencia de gestión de proyectos con la finalidad de socializar la matriz de aspectos ambientales que cuenta la Entidad y los programas de usos eficiente de la energía y uso racional del papel que se realizara durante la ejecución de las actividades rutinarias como lo es el re reciclar papel, mantener apagadas las luces cuando no está ubicado en su puesto de trabajo, vigilancia de consumo de energía y agua.
- Se estableció el Programa orden y aseo publicado en la actualidad en la página web de la entidad, para concientizar a cada una de las dependencias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A E.S.P, para mantener una cultura de auto cuidado en los aspectos de seguridad, orden y limpieza mediante el uso de la metodología de las “5S”.
- Se reubicó el área de almacén al cuarto contiguo a las escaleras que dan acceso al cuarto piso de la entidad debidamente pintado, con mayor espacio para almacenamiento, puerta con seguridad, ventanales para ventilación de productos químicos, instalaciones eléctricas e iluminación adecuado; debido a que el actual almacén no contaba con la suficiente capacidad y ventilación para los tipos de elementos que se manejan y manipulan.

**REUBICACIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN**

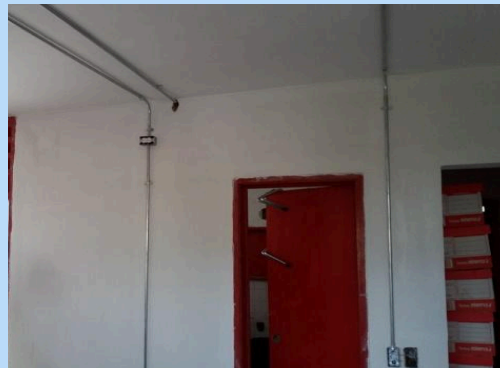


- Conforme a la solicitud del personal que apoya el subproceso de gestión pensional, archivo tercer piso, gestión financiera, gerencia y almacén en cuanto a los defectos en las condiciones eléctricas, los ventanales, baños fuera de servicio, paredes en mal

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

estado se realizaron actividades de resane, pintado, limpieza, instalación de redes eléctricas, limpieza e lámparas entre otras.

**REESTRUCTURACION DE INFRAESTRUCTURA FISICA**



- Dentro del proceso de capacitación para el fortalecimiento de capacidades en temas relacionados en aspectos de seguridad y salud en el trabajo en casos de situaciones de emergencias, la entidad a través de facilitadores de la Escuela de Bomberos Voluntarios de Cúcuta ha venido realizando actividades teóricas prácticas de brigadistas en cuanto a atención pre hospitalaria, manejo e incendios, búsqueda y rescate entre otras, y el diseño del plan de emergencias.

PAGE  
14  
HERGE  
FORMA  
T-44

**ACTIVIDADES TEÓRICAS PRACTICAS EN BRIGADA DE MEERGENCIAS**





- Jornada de orden y aseo con la finalidad de establecer compromisos conforme a preservar el área de SERVICIOS GENERALES en condiciones de orden e higiene.

#### JORNADAS DE ORDEN Y ASEO



- Como parte del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y en cumplimiento de la normatividad legal vigente, se diseñaron los siguientes programas:
  - ✓ PG-004 Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial.
  - ✓ PG-005 Programa de Vigilancia Epidemiológica de Desórdenes Musculoesqueléticos.
  - ✓ PG-006 Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo.
  - ✓ PG-007 Programa de higiene y seguridad industrial.
- Se diseñó el Plan de emergencias de la Entidad con el acompañamiento del Cuerpo de Bomberos de Cúcuta, razón por la cual en el mes de Diciembre se realizó un simulacro de preparación y respuesta ante emergencias.

#### SIMULACRO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS



- Se diseñó el procedimiento PR-033 Rendición de cuentas en aspectos de seguridad y salud en el trabajo, motivo por el cual en el mes de Diciembre se realizó un reunión con la participación del gerente y su equipo directivo en la que se realizó la rendición de cuentas en aspectos de seguridad y salud en el trabajo.
- Se adoptó y socializó la matriz de responsabilidades y rendición de cuentas en seguridad y salud en el trabajo, de cada uno de los niveles de la organización.
- Se diseñó documentación como parte del control operacional en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en temas tales como: inspecciones de seguridad, señalización y demarcación, manejo de residuos sólidos, exámenes médicos ocupacionales, control de ausentismo, entre otros.

PAGE  
14  
HERGE  
FORMA  
T-44

## 2.8 GESTIÓN DOCUMENTAL

La empresa contaba con un FONDO DOCUMENTAL ACUMULADO depositado en el en el Apartamento 408 de propiedad de la empresa, documentación que fue recuperada en su totalidad y trasladada al 2° piso del área de archivo central, en este momento esta documentación ha sido ordenada, organizada y se encuentra en proceso la foliación, la empresa realizo la contratación de personal que realiza esta labor y fue capacitado para realizar esta labor.

Estos Fondos deben ser intervenidos con la metodología establecida por el Archivo General de la Nación Acuerdo No. 02 de 2004. Artículo tercero, Decreto No. 2578 del 13 de diciembre de 2012. Capítulo II, Acuerdo No. 04 de 2013, Acuerdo No. 05 de 2013, Decreto No. 1515 de 2013.

## INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

El área de ARCHIVO CENTRAL se encontraba saturada de documentos en desorden en diferentes lugares del área, sin ninguna organización, se inicia un proceso de revisión y ordenación documental por parte del personal que presta sus servicios en el área, el cual se encuentra capacitado en el tema, es importante resaltar que este proceso se encuentra casi concluido en su totalidad.

La Organización de documentos permite que la información institucional sea recuperable para uso de la administración, el servicio al ciudadano y como fuente de consulta e historia de la entidad, de conformidad con lo previsto en la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivo” y las normas complementarias establecidas por el Archivo General de la Nación.

Se elaboró MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS ESP SA en el cual se establecen políticas y procedimientos para el recibo, clasificación, revisión, radicación, registro, digitalización, distribución, trámite, elaboración, despacho, organización, disposición, control y servicio de préstamo de documentos. Es una guía básica y de necesaria para el cumplimiento por parte de los servidores que laboran con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A E.S.P., EIS CÚCUTA S.A. E.S.P., que tienen la responsabilidad de producir, gestionar y custodiar documentos, reflejo del proceso administrativo de la Empresa.

De tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración, el servicio al ciudadano y como fuente de consulta e historia de la entidad, de conformidad con lo previsto en la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivo” y las normas complementarias establecidas por el Archivo General de la Nación.

Dado que contiene los principios básicos establecidos en la Ley 594 de 2000, por lo que se hace necesario velar por el estricto cumplimiento de las normas y procedimientos contemplados en él y por su actualización permanente, respecto a los cambios y nuevas decisiones en materia de archivo y correspondencia, con el fin de que el manual no pierda vigencia.

Se elaboraron y adoptaron mediante Resolución 000215 del 02 de Diciembre de 2016, las TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL, como herramienta archivística que facilitan el manejo de la información, racionalizan la producción de documentos, permite identificar los tiempos de conservación de la documentación en el archivo de gestión, central e histórico, facilitando la organización, siendo base importante para identificar y reflejar la funcionalidad institucional. Dichas Tablas de Retención Documental fueron enviadas al Comité Departamental de Archivo para su convalidación.

## INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

Se elaboró CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL, que corresponde a un listado de series y subseries, el cual forma parte importante de las Tablas de Retención Documental.

Se elaboró el Instructivo para MANEJO DE UNIDADES DE CONSERVACIÓN, la cual permite establecer directrices que orienten la conservación de los documentos teniendo en cuenta su ciclo vital, desde su producción hasta su disposición final, garantizando su integridad física y funcional, sin alterar su contenido, aplica a todos los documentos producidos por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. iniciando su tránsito desde los archivos de Gestión, Su traslado al Archivo Central, hasta concluir con su Eliminación o Conservación Total en el Archivo Histórico y debe ser aplicado por los servidores de la Entidad.

Se elaboró una GUÍA DE CONSERVACIÓN, en la cual se establecen las directrices que orientan la conservación de los documentos teniendo en cuenta su ciclo vital, desde su producción hasta su disposición final, garantizando su integridad física y funcional, sin alterar su contenido.

La empresa cuenta con una VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA que presta servicios con personal idóneo y capacitado, donde es recibida y distribuida la correspondencia tanto interna como externa de la empresa, contado este proceso con el programa SIEP DOCUMENTAL., este proceso de apoya con un mensajero que se encarga de la entrega de la Correspondencia.

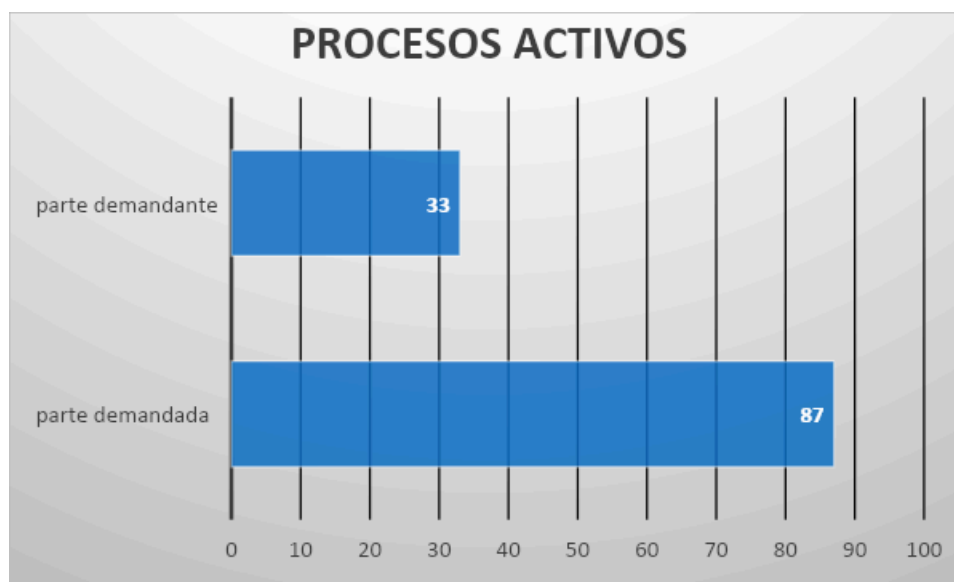
La Oficina de Gestión Documental, ha realizado CAPACITACIONES en Temas relacionados con el manejo Documental entre los que se cuentan, GENERALIDADES DE ARCHIVO, ARCHIVOS DE GESTIÓN, GUÍA DE CONSERVACIÓN, MANEJO DE UNIDADES DE CONSERVACIÓN, entre otros.

Con corte a 31 de Diciembre de 2016, se encuentra en proceso de culminación el PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD), el cual permitirá establecer los lineamientos para que su organización ejecute correctamente todas las tareas correspondientes al quehacer archivístico. Logrará proyectar su plan de acción en el corto, mediano y largo plazo.

### 3. GESTIÓN JURÍDICA Y PQRS

#### 3.1 PROCESOS ACTIVOS

La entidad cuenta con 120 procesos activos (jurídicos y administrativos) en los cuales 87 de ellos actúa la Entidad como parte demanda y 33 procesos como parte demandante distribuidos de la siguiente manera:



#### 3.2 ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA JURÍDICA PERMANENTE EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

Teniendo en cuenta la transversalidad del proceso jurídico, su campo de acción se extiende en algunos casos a otras dependencias, entre ellas:

**Gestión contractual:** diariamente y por solicitud de la oficina administrativa, financiera y comercial se revisan las actividades propias de las etapas precontractual, contractual y post contractual.

**Gestión Pensional:** con la finalidad de llevar un control más estricto de las solicitudes que llegan a esta dependencia, las recibe directamente la oficina jurídica y las asigna al funcionario y/o contratista correspondiente fijando fecha límite de respuesta, esto obedece

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

a que un gran número de demandas que recibe la entidad corresponden asuntos pensionales.

**Gestión Inmobiliaria:** en este campo este despacho apoya distintos aspectos entre ellos, (i) el predial (Impositivo) toda vez, que se presentan algunas inconsistencias en la identificación del inmueble y la factura; (ii) Catastral (Geográfico), en el cual se han presentado diferencias relativas a la ubicación y al área de los predios; (iii) Documental, por cuanto debe hacerse la revisión minuciosa de escrituras públicas y folios de matrículas inmobiliarias.

### 3.3 GESTIÓN PQRS

A corte 31 de Diciembre de 2016, se obtiene una cifra de 597 solicitudes elevadas a la administración discriminadas de la siguiente manera:

MES CONCEPTO	TOTALES
SOLICITUDES	372
PETICIONES	173
QUEJAS	3
RECLAMOS	4
RECURSOS	6
SUGERENCIAS	2
TUTELAS	35
DENUNCIAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>597</b>

PAGE  
14  
HERE  
FORMA  
T44

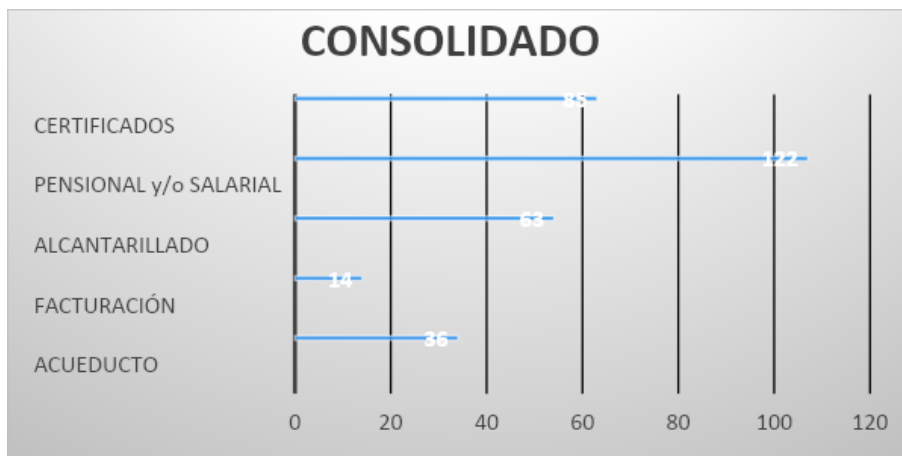
Estas solicitudes han sido frente a diversos temas que son competencia de la entidad, y entre los más tratados se encuentran:

TEMAS	DESCRIPCIÓN
ACUEDUCTO	Quejas sobre la prestación del servicio por AKC, incluye tiempo y mal el estado en que dejan las vías cuando realizan reparaciones
FACTURACIÓN	Quejas por cobros considerados excesivos.
ALCANTARILLADO	Solicitudes de limpieza de canales, construcción de redes de alcantarillado, rebosamiento de aguas negras.
PENSIONAL y/o SALARIAL	Queja por descuentos, retardo en pagos de pensión, solicitud de reconocimientos pensionales, cobro de cuotas partes.
CERTIFICADOS	Certificados laborales, contractuales.

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

Estas peticiones son independientes de las que se presentan a diario al operador.

Con un resultado global discriminado de la siguiente manera:



### 3.4 TUTELAS

Desde principios de este año se han atendido de forma oportuna 29 tutelas interpuestas directamente contra la Entidad o ha sido vinculada al contradictorio de oficio por el juez de conocimiento, y como accionante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. - EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. a través de este Despacho presentó 2 tutelas para un total 31 tutelas a la fecha, las cuales han sido detalladas de la siguiente manera:

PAGE  
14  
HERE  
FORMA  
T-44

Origen de las Tutelas presentadas en contra de la entidad

ORIGEN DE LAS TUTELAS CONTRA LA ENTIDAD		
CONCEPTO	TOTALES	OBSERVACIÓN
ACUEDUCTO	11	No prestación del servicio de acueducto, mínimo vital, arreglos de tuberías.
FACTURACIÓN	4	Quejas por cobros considerados excesivos.
ALCANTARILLADO	5	Vulneración al derecho de ambiente sano, arreglo de daños en la red de alcantarillado, Instalación de nuevas redes.
PENSIONAL	2	Errores en Elaboración de Formatos CLEP para acceder al bono pensional.
DERECHO PETICIÓN	4	Negación de documentos con reserva legal. Expedición de documento con error.

INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

DEBIDO PROCESO RESTITUCIÓN DE INMUEBLE	10	Con el objeto de suspender las diligencias de desalojo dentro de las demandas de restitución de inmuebles presentadas y ganadas por la Entidad
<b>TOTALES</b>	<b>35</b>	

Motivo de las Tutelas presentadas por la entidad

ORIGEN DE LAS TUTELAS INTERPUESTAS POR LA ENTIDAD			
CONCEPTO	TOTALES	ACCIONADO	DESCRIPCIÓN
DERECHO DE INFORMACIÓN	1	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Por vulneración al derecho de información solicitada mediante derecho de petición. Siendo esta necesaria para dar respuesta a una acción de tutela instaurada contra la Entidad.
DEBIDO PROCESO	1	JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO DE LOS PATIOS N. DE S.	Por vulneración al Debido Proceso en fallo de tutela de segunda instancia, por indebida motivación.
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>		

Tutelas falladas a favor y en contra de la entidad

SENTIDO DEL FALLO			
CONCEPTO	FAVORABLE	DESAVORABLE	EJECUTORIA
1RA INSTANCIA	32	4	25
2DA INSTANCIA	11	5	11
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>36</b>

## 4. CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

---

### 4.1 PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS

En cumplimiento del Programa Anual de Auditorías aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, se han realizado auditoría a los siguientes subprocesos:

- ✓ Gestión de Talento Humano
- ✓ Gestión Contractual.
- ✓ Gestión Prestación de Servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- ✓ Gestión de Planeación
- ✓ Gestión Documental.
- ✓ Gestión Jurídica.
- ✓ Gestión PQRS.
- ✓ Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Auditoría especial Pilas Públicas.

### 4.2 INFORMES DE LEY

En cumplimiento de la normatividad legal aplicable, se ha presentado y realizado seguimiento a los siguientes informes:

- ✓ Informe Ejecutivo Anual de la vigencia 2015, Presentado al concejo asesor del gobierno nacional de control interno.
- ✓ Informe Pormenorizado de Control Interno Publicado en la página Web de la Entidad. Se presentaron (3), correspondientes a los cuatrimestre del año 2016.
- ✓ Informe Control Interno Contable vigencia 2015, presentado a la Contaduría General de la Nación.
- ✓ Informe Cuenta Anual Consolidado para la Contraloría Municipal de Cúcuta (Formatos 17 y 18). Publicados en el SIA "Sistema Integral de Auditoria".
- ✓ Informe de seguimiento y evaluación al avance de cumplimiento del plan de acción Institucional y por dependencias de forma cuatrimestral.
- ✓ Seguimiento al informe Derechos de Autor Software.
- ✓ Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- ✓ Seguimiento a planes de mejoramiento por procesos.
- ✓ Seguimiento a los contratos colgados en la plataforma del SECOP correspondiente de enero a diciembre del 2016.

## INFORME DE GESTIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

- ✓ Informe de Auditoría Especial de Estados Financieros vigencia 2015 — Evaluación del Control Fiscal Interno de la Contraloría Municipal.
- ✓ Participación de las reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Participación capacitación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cumplimiento al decreto 124/2016.
- ✓ Monitoreo al Plan anticorrupción de la Oficina de Control Interno ley 1474 de 2011
- ✓ T. Participación y apoyo en la Jornada del pensionado.
- ✓ T. Informe de PQRS primer semestre 2016.
- ✓ Seguimiento a la relación de Acreencias.
- ✓ Seguimiento al Comité de Conciliación.
- ✓ Seguimiento al Plan de Acción.
- ✓ Informe de Austeridad y Eficiencia Del Gasto Público, correspondiente a los tres trimestres del presente año.
- ✓ Informe de Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016.

### 4.3 FOMENTAR LA CULTURA DEL CONTROL INTERNO

En cumplimiento de este rol de la Oficina de Control Interno de Gestión, se han desarrollado las siguientes capacitaciones:

- ✓ Función Pública: Principios que rigen la Función Pública y Código único disciplinario Ley 734 del 2002.
- ✓ Auditoría interna y seguimiento Norma GP1000.
- ✓ Control en General.
- ✓ Nomograma de la Función.
- ✓ Modelo Estándar de Control Interno - MECI.
- ✓ Asesoría en el vencimiento de informes de ley a la Alta Dirección.
- ✓ Participación en el simulacro de emergencias.

PAGE  
14  
PAGE  
FORMA  
T-44

### 4.4 AROUEOS DE CAJA MENOR

- ✓ Tres (3) Arqueos de caja menor, practicados a la oficina Administrativa y Financiera y Comercial.

### 4.5 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA MUNICIPAL

- ✓ Informes de avance a los planes de mejoramiento con la Oficina de Control Fiscal de la Contraloría Municipal en las fechas establecidas por la resolución de forma cuatrimestral.

