EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.	**PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**	Código: SYC-F231 Versión: 5 Fecha: 07/06/2019

FECHA DE DILIGENCIAMINETO: **1/10/2019**

No.			HALLAZGO					LLUVIA DE IDEAS						CORRECCIÓN (Acción inmediata)			PLAN DE MEJORAMIENTO		
	Origen	Tipo de Hallazgo	Norma Afectada	Descripción	Proceso	Dependencia	Responsable	1	2	3	4	5	Causa Raiz	Acción y/o Actividad	Responsable	Fecha Compromiso	Acción y/o Actividad	Responsable	Fecha Compromiso
1	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		En el proceso auditado como oportunidad de mejora podemos mencionar que, en las actividades correspondientes al manejo de la plataforma institucional, por parte de la directora se sugiere que solicite una capacitación.	Planeación y Direccionamiento Estrategico	Dirección de Planeación	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
2	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se evidencia que la matriz de contexto estratégico no tiene fecha de la última actualización, se recomienda mantener actualizadas las fechas. También se recomienda hacer el envío de los documentos del año 2018 al archivo general	Planeación y Direccionamiento Estrategico	Dirección de Planeación	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
3	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se evidencia que la matriz de contexto estratégico no tiene fecha de la última actualización, se recomienda mantener actualizadas las fechas. También se recomienda hacer el envío de los documentos del año 2018 al archivo general	Planeación y Direccionamiento Estrategico	Dirección de Planeación	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
4	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		La dirección realizo la auditoria de CONTROL INTERNO CONTABLE en las fechas establecidas, pero de la auditoria al PARQUE AUTOMOTOR Y MAQUINARIA a la fecha no se ha realizado. La jefe de control afirma que las fechas del cronograma están sujetas a cambios de acuerdo con la necesidad y el personal con que cuenta la dirección para el periodo. Se recomienda que se adelanten la totalidad de las auditoras retrasadas y que se realicen de acuerdo con el cronograma aprobado por el comité institucional de coordinación de control Interno establecido para el periodo 2019.	Seguimiento y Control	Dirección de Control Interno	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
5	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Del numeral 10.2. No conformidades y acción correctiva. Las auditorías interna y externa del año 2018 dejaron unas oportunidades de mejora, por lo que se estableció una matriz de tratamiento de oportunidades y control; se pudo evidenciar que a la fecha no se ha adelantado el seguimiento allí establecido. Se recomienda adelantar las acciones referidas en la matriz y contar con los soportes	Seguimiento y Control	Dirección de Control Interno	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
6	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se debe subsanar Pc082 "Estructuración de Plan de Operación de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios" Este procedimiento pertenece a Operación de Servicios Públicos Domiciliarios y se encuentra en Nuevos Negocios	Estructuración de Nuevos Negocios	Dirección de Nuevos Negocios	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
7	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se realizo la restructuracion de oficinas y no se tuvo en cuenta el procedimiento PDE-Pc081 Planificación y gestión del cambio, procedimiento que está cargado en la Intranet de la empresa en Procedimientos de la dirección de Planeación, ni se evidencia que se halla realizado el cambio en el formato PDE-F309 Planificación y Gestión del Cambio	Estructuración de Nuevos Negocios	Dirección de Nuevos Negocios	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A

8	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se realizo la restructuración de oficinas y no se tuvo en cuenta el procedimiento PDE-Pc081 Planificación y gestión del cambio, procedimiento que está cargado en la Intranet de la empresa en Procedimientos de la dirección de Planeación, ni se evidencia que se halla realizado el cambio en el formato PDE-F309 Planificación y Gestión del Cambio	Estructuración de Nuevos Negocios	Dirección de Nuevos Negocios	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
9	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		En el seguimiento que se ha realizado frente a la cultura de ahorro en cuanto a línea de acción estratégica de servicios Públicos en la actividad a desarrollar Crear la Política ¨EQUIPOS APAGADOS¨ los profesionales informan que proyectaron circular, la cual no suministran. Revisando el consecutivo de las circulares que se emiten en la empresa no se dio consecutivo para dicha circular y en caso de que se proyectará no se contempló la circular 23 del 1 de agosto de 2017 ¨consecutivo de circulares¨ emitida desde la Gerencia General donde se solicitó que toda circular emitida al interior de la empresa saldría numerada desde la Gerencia y reposar el original en la carpeta de circulares del año emitida. En el plan de austeridad y Gestión Ambiental se busca reducir el gasto en servicios públicos y se ha evidenciado que en el piso 11 los aires acondicionados los viernes en especial permanecen encendidos	Estructuración de Nuevos Negocios	Dirección de Nuevos Negocios	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
10	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Los profesionales indican que cuenta con un hallazgo de la contraloría sobre los inventarios y bienes con los que la empresa cuenta, sin embargo, establecieron un plan de mejoramiento que van encaminada a tener una interfaz con lo que se registra en contabilidad y los inventarios físicos con los que EPC cuenta, Sin embargo, informan que no se tiene en su totalidad, ya que los contratistas encargados de la remodelación no han hecho la entrega total y formal del inventario. Informan que a la fecha se encuentra en la etapa precontractual los Estudios y diseños para actualización del módulo. Suministran la matriz diligenciada en el formato ¨GRFI-F195 Base de Datos Inventario General 2019¨. Información de vehículos, equipos de cómputo, impresoras, teléfonos, escritorios, escáner, plóter, Portátil. Etc., donde se diligencia información como dependencia, usuario, marca, modelo, serial, características	Estructuración de Nuevos Negocios	Dirección de Nuevos Negocios	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
11	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		En el numeral 4.1 de la norma ISO 9001- 2015, se evidenció, que a pesar del conocimiento y liderazgo del líder del proceso se le dificultó ubicar en la página web la matriz de contexto estratégico, donde se encuentra el FODA, con la ayuda de la funcionaria Michelle Calderón la ubicaron y fue leída y explicada por el líder del proceso. Se recomienda hacer retroalimentación entre el líder del proceso y sus colaboradores del sistema de Gestión de Calidad	Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A

12	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		En el procedimiento control de entrega de materiales, se solicitó los soportes y se evidenció que una de las solicitudes no tenía respuesta, se deja como una oportunidad de mejora, ya que se debe contar con todos los soportes diligenciados, como lo denota el procedimiento.	Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
13	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Realizando verificación de la plataforma, en documentos estratégicos se evidencia el informe de satisfacción de clientes, el cual no se encuentra actualizado. Se recomienda realizar la actualización del informe.	Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
14	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se tiene claro cuál es el Indicador, sin embargo, no se evidencia en el formato establecido para tal fin. Por lo tanto, se requiere coordinar junto con planeación para la elaboración de la ficha del indicador.	Gestión Documental	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
15	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se tienen identificados los Riesgos del proceso en la matriz DOFA, sin embargo, no se encuentran en el formato establecido. Se requiere coordinar junto con planeación para la elaboración de la Matriz de Riesgos y poder determinar los controles, los cuales se encuentran descritos en la caracterización del proceso.	Gestión Documental	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
16	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Socialización y capacitación al personal de la empresa para implementar lo documentado en el proceso.	Gestión Documental	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
17	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Aunque se cuenta con personal de apoyo idóneo y la Directora Jurídica tiene controles en su proceso, esta auditoria evidencia que no se cuenta con un programa idóneo para el cargue y control de los procesos a cargo de la Dirección, frente a lo anterior, se recomienda gestionar la compra del software con el fin de mitigar los riesgos en las respuestas oportunas de las demandas, derechos de petición, entre otros.	Gestión Jurídica	Dirección Jurídica	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
18	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda definir las responsabilidades del responsable del SG-SST en un documento general que sea aplicado a cualquier persona en el momento que la persona designada cambie.	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
19	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda mantener los documentos generados en carpetas y organizados según la TRD, ya que se pudo evidenciar la necesidad de generar un archivo más estricto, dado que no hay trazabilidad de algunos aspectos exigidos en la norma.	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
20	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda dejar evidencia del apoyo que prestan terceros en el montaje o implementación del SG-SST, actas, documentos firmados, dado que no se evidencian situaciones que el líder y la persona encargada del sistema mencionan sobre los compromisos y avances de gestión con terceros.	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
21	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda revisar a detalle que aplica y no a los contratistas dentro de la norma frente al SG-SST.	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
22	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda mantener las fechas de programación de las actividades del Plan de Trabajo según las novedades ocurridas para la implementación del SG-SST, dado que se pudo identificar que el mismo en su cronograma se encuentra desactualizado, ya que hay actividades que no se han realizado en las fechas establecidas, incumpliendo requisitos de la Resolución 0312 de 2019.	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A

23	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		En el proceso auditado como oportunidad de mejora podemos observar que en las actividades del planear de la caracterización se encuentra la de Actualizar el Programa de Evaluación de Personal de Planta, en ella se encuentran dos evaluaciones una de competencias de personal de planta y la otra de elaboración de acuerdos de gestión, se evidencia que no se está llevando a cabo eficientemente cada una de las actividades del instructivo para realizar el acuerdo, ni tampoco los seguimientos trimestrales que se deben realizar, además no hay un responsable directo de esta actividad, para lo cual es indispensable se lleve a cabo una reunión entre la persona encargada de calidad, el Director de Planeación y el Director de Gestión Humana con el fin de organizar y definir la responsabilidad de dicha actividad, si bien es responsabilidad de cada jefe inmediato, es indispensable que este a cargo de una dirección la custodia y el seguimiento del	Gestión Humana	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
24	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		En cuanto a la evaluación de personal de planta, se presenta en las organizaciones como un punto clave para la identificación de las competencias que presenta el personal, pues es a través de ésta que se puede identificar los aspectos más importantes y que generan impacto en el servicio y el desarrollo organizacional, por lo cual se recomienda que se realicen según lo estipulado ya que se evidencio que existe personal de planta que no ha sido evaluado en el año 2018, en el cual están todo el personal de planta que depende de la Subgerencia General.	Gestión Humana	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
25	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda hacer las debidas correcciones y publicar el normograma del proceso, ajustado a las ultimas leyes, acuerdos, ordenanzas y demás a las que sean de aplicabilidad al proceso	Gestión Humana	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
26	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se considera que el lider del proceso sea parte de los organismos de dirección y administración de las empresas en las cuales EPC sea socio, con el fin de crear sincronía entre las decisiones que se toman al interior de las juntas directivas y/o asambleas y las responsabilidades que se asumen frente al proceso	Operación de Servicios Públicos Domiciliarios	Subgerencia de Operaciones	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
27	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se deben diseñar indicadores que midan adecuadamente el impacto del proceso y su cumplimiento, respecto a las obligaciones que EPC tiene con los operadores en donde es socio.	Operación de Servicios Públicos Domiciliarios	Subgerencia de Operaciones	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
28	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Aclarar y complementar el procedimiento y caracterización de diseño y desarrollo que se involucra en el proceso.	Operación de Servicios Públicos Domiciliarios	Subgerencia de Operaciones	Subgerente, directores y profesionales de apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
29	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Replantear que área o dirección debe tener a cargo el procedimiento de diseño y desarrollo, conforme al objetivo planteado en la caracterización.	Operación de Servicios Públicos Domiciliarios	Subgerencia de Operaciones	Subgerente, directores y profesionales de apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
30	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		La tabla de retención documental debe actualizarse para poder incluir la carpeta correspondiente a las empresas prestadoras de Empandi y Viota, donde se documenta la conformación de las empresas, actas y tarifas. Sin embargo, De acuerdo con lo establecido en el Plan Institucional de Archivos (PINAR), el procedimiento para actualizar las tablas se hace mediante un tercero	Operación de Servicios Públicos Domiciliarios	Subgerencia de Operaciones	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A

31	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		En el proceso auditado como oportunidad de mejora podemos sugerir que se haga un seguimiento a los hipervínculos manejados en la trazabilidad de las actividades desarrolladas por cada colaborador, además del cumplimiento del diligenciamiento y la digitalización de cada uno de los formatos que aplique dentro del procedimiento debidamente firmado y en el tiempo que se indique en el mismo, teniendo en cuenta que es el archivo y la evidencia que tiene la dirección para cumplir con las responsabilidades dentro del SIG.	Aseguramiento del Servicio	Dirección de Aseguramiento de la Prestación	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
32	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda definir la aplicación del formato AS-F270 Control de equipos de medición - Propiedad del Cliente como se debe manejar y para que casos debe realizarse, o si por el contrario el formato no se requiere solicitar la eliminación de este.	Aseguramiento del Servicio	Dirección de Aseguramiento de la Prestación	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
33	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda una capacitación a todo el grupo de trabajo sobre a la importancia de tener claro conocimiento de las comunicaciones internas y externas, que comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar, y quien comunica.	Aseguramiento del Servicio	Dirección de Aseguramiento de la Prestación	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
34	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda hacer el respectivo seguimiento y control al manejo de los equipos de medición propios, para el cumplimiento de la norma y la la preservación de los mismo.	Aseguramiento del Servicio	Dirección de Aseguramiento de la Prestación	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
35	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda el debido manejo del archivo, y realizar capacitaciones a las personas encargadas de manejar este tema.	Aseguramiento del Servicio	Dirección de Aseguramiento de la Prestación	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
36	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda la actualización oportuna de los indicadores y tenerlos en cuenta en la toma de decisiones para la mejora continua del proceso. Además de realizar planes de mejoramiento cuando el indicador así lo requiera.	Gestión Financiera	Dirección de Finanzas y Presupuesto	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
37	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Fortalecer el conocimiento en temas de roles, responsabilidades, autoridad y gestión del cambio. Lo anterior, teniendo en cuenta que se conoce sobre los mismos, pero es necesario ampliar el concepto, reforzar conocimientos de los sistemas de información y lineamientos generales sobre comunicación interna y externa.	Gestión de Proyectos	Subgerencia Técnica	Subgerente, directores y profesionales de apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
38	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Se recomienda empoderar a su enlace de calidad para que se realicen procesos de inducción y socialización del Sistema integrado de Calidad tanto al personal vinculado recientemente como a los antiguos, se recomienda al director socializar el sistema Integrado de Gestión a sus colaboradores.	Gestión Contractual	Dirección de Gestión Contractual	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A
39	Auditoria Interna	Oportunidad de Mejora		Es necesario medir la gestión de su proceso, por lo cual se debe implementar la medición de este por medio de indicadores o informes de gestión en determinado tiempo de forma oportuna.	Gestión Contractual	Dirección de Gestión Contractual	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				N/A	N/A	N/A

40	Auditoria Interna	No Conformidad	Norma ISO 9001:2015 Numerales 4.4/4.4.1	Se evidencia que el proceso no cumple con lo solicitado en el establecido en la Norma Iso 9001/ 2015 literal C: "La Organización debe (…) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos", en el sentido en que al momento de la auditoria el proceso no mostró tener indicadores para realizar la medición, el seguimiento y el control de los productos del mismo.	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director y Porfesionales de Apoyo												
41	FODA	Oportunidad de Mejora		poyo en la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, por parte de la Secretaria de la Función Pública (Gobernación) y entidades líderes de las Políticas Administrativas	Planeación y Direccionamiento Estrategico	Dirección de Planeación	Director y Porfesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. Solicitar el apoyo a las entidades lideres de la implementación de las politicas del modelo integrado de planeación y gestión 2. asistencia a las asesorías impartidas por la secretaria de la función publica (Gobernación) 3. capacitaciones constantes en temas relacionados 4. Ejecución de comités de MIPG 5. Inclusión como meta al plan de acción vigencia 2019	Director de Planeación Profesionales de Apoyo	19/12/2019	N/A	N/A	N/A
42	FODA	Oportunidad de Mejora		Asesoría del Estado para las oficinas del Control Interno en la implementación del MIPG	Seguimiento y Control	Dirección de Control Interno	Director de Control Interno Director de Planeación Profesionales de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1.Asistir a las capacitaciones programadas por las entidades del Estado. 2.Realizar reuniones del comité Institucional de Coordinación de Control Interno 3.Alineación entre las Direcciones de Planeación y Control Interno para la implementación de MIPG	Director de Control Interno Director de Planeación Profesionales de Apoyo	31/12/2019	N/A	N/A	N/A
43	FODA	Oportunidad de Mejora		Generara Alianzas Estratégicas para aumentar la experiencia en consultorías, interventorías y asesorías	Estructuración de Nuevos Negocios	Dirección de Nuevos Negocios	Directora de Estructuración de Nuevos Negocios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. Existen una propuesta para que EPC sea aliado estratégico la cual esta en estudio 2. Se lanzara la invitación para la búsqueda de un aliado estratégico	Directora de Estructuración de Nuevos Negocios	19/12/2019	N/A	N/A	N/A
44	FODA	Oportunidad de Mejora		Incrementar la participación de las comunidades en los proyecto que adelanta la entidad en agua potable y saneamiento básico a nivel departamental	Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Director de servicio al cliente y profesionales de apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. publicaciones en las redes sociales 2. pautas publicitarias (periódicos) 3. uso de mecanismos como la radio 4. Apoyo en la conformación de veedurías ciudadanas 5. rendición de cuentas y audiencias publicas	Director de servicio al cliente y profesionales de apoyo	19/12/2019	N/A	N/A	N/A
45	FODA	Oportunidad de Mejora		Existencia del Plan Departamental de Agua que permite ejecutar y controlar los recursos necesarios para la ejecución de los proyectos en materia de agua potable y saneamiento básico.	Gestión de Proyectos	Subgerencia Técnica	Sugerente técnica y profesionales de apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. GP-Pc034 Formulacion y Estructuración de Proyectos. 2. GP-Pc035 Supervisión a Contratos de Interventoría y Convenios 3. GP-Pc067 Interventoría de Pre inversión. 4. GP-Pc068 Estructuración de instrumentos de planificación ambiental 5. Cumplimiento de metas de cada una de las direcciones articuladas en el proceso	Sugerente técnica y profesionales de apoyo	18/12/2019	N/A	N/A	N/A
46	FODA	Oportunidad de Mejora		Adquirir experiencia como socio operador especializado en el departamento	Operación de Servicios Públicos Domiciliarios	Subgerencia de Operaciones	Subgerente de operaciones Director de aseguramiento del servicio	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. realizar el apoyo técnico y tecnológico 2 institucional a los socios prestadores para las practicas técnicas y administrativas de las entidades 3. transmisión del conocimiento.	Subgerente de operaciones Director de aseguramiento del servicio	19/12/2019	N/A	N/A	N/A
47	FODA	Oportunidad de Mejora		Ser referentes a nivel nacional con el programa agua a la vereda	Aseguramiento del Servicio	Dirección de Aseguramiento de la Prestación	Director de aseguramiento	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1, Suscripcion de contratos interadministrativos con FONDECUN para la ejecución del programa atreves de convocatorias publicas para la selección de los acueductos a fortalecer por programa 2. presentación de la ejecución del programa en eventos nacionales relacionados con el segmento de agua potable y saneamiento básico	Director de aseguramiento	30/10/2019	N/A	N/A	N/A
48	FODA	Oportunidad de Mejora		1. Mejoras en la articulación de la información por parte de SOLIN	Gestión Financiera	Dirección de Finanzas y Presupuesto	Directores de Finanzas y presupuesto Tesorería Director de contabilidad	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. Comunicación constante con SOLIN 2. búsqueda de la mejora continua del Sistema 3. Reuniones con las partes	Directores de Finanzas y presupuesto Tesorería Director de contabilidad	19/12/2019	N/A	N/A	N/A

49	FODA	Oportunidad de Mejora		Contratar con personal idóneo que brinden capacitaciones a los servidores públicos de la empresa para el desarrollo de las competencias laborales.	Gestión Humana	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director de Gestión Humana y Administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. Contrato de prestación de servicios. 2. Realizar la evaluación de eficacia de las capacitaciones. 3. Certificaciones de participación en las capacitaciones. 4. Control de asistencia 5. Evaluación de la capacitación	Director de Gestión Humana y Administrativa	31/12/2019	N/A	N/A	N/A
50	FODA	Oportunidad de Mejora		Gestionar recursos y talento humano para la ejecución de actividades del plan de acción institucional de la vigencia.	Gestión Humana	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director de Gestión Humana y Administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. Contratos de prestación de servicios. 2. Control de asistencia de las diversas actividades realizadas. 3. Evaluación de proveedores 4. Cumplimiento al plan de incentivos, programa de bienestar, plan de capacitaciones y plan de austeridad del gasto y gestión ambiental	Director de Gestión Humana y Administrativa	31/12/2019	N/A	N/A	N/A
51	FODA	Oportunidad de Mejora		Establecer un indicador que mida la gestión del proceso	Gestión Juridica	Dirección Jurídica	Director de Gestión Jurídica	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. identificar los posibles indicadores para el proceso. 2. determinar cuantos y cuales indicadores son los que medirá el proceso. 3. Establecer el periodo de medición y seguimiento del los indicadores. 4. elaborar la ficha técnica de los indicadores	Director de Gestión Jurídica	31/07/2019	N/A	N/A	N/A
52	FODA	Oportunidad de Mejora		con el apoyo de la función publica, establecer que todo contratista que tenga vinculo directo con la empresa, tenga su hoja de vida cargada en el SIGEP.	Gestión Contractual	Dirección de Gestión Contractual	Director Contractual Profesional de Apoyo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. inscribió la empresa a la función publica 2. socialización con los contratistas 3.se solicito el cargue masivo de la información de los contratistas 4.validación de la hoja de vida en el SIGEP para suscripción del contrato	Director Contractual Profesional de Apoyo	Constante	N/A	N/A	N/A
53	FODA	Oportunidad de Mejora		1. Implementar el proceso de apoyo y la política de Modelo Integrado de Planaeación y Gestión - MIPG.	Gestión Documental	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director de Gestión Humana y Administrativa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. Dar cumplimiento al plan de trabajo establecido en el autodiagnostico de la Politica de Gestion Documental de MIPG	Director de Gestión Humana y Administrativa	31/12/2019	N/A	N/A	N/A
54	FODA	Oportunidad de Mejora		Realizar jornadas de cultura y autocuidado con las entidades de salud y ARL	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Profesional de apoyo del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. Plan de trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo 2. actividades de programa de promoción y prevención de hábitos saludables 3. actividades del programa de bienestar	Profesional de apoyo del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo	19/11/2019	N/A	N/A	N/A
55	FODA	Oportunidad de Mejora		Apoyo para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo ARL	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Profesional de apoyo del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. solitud de una persona de apoyo por parte de la ARL 2. se realizara plan de trabajo con el apoyo para la implementación del sistema 3. determinar prioridades	Profesional de apoyo del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo	19/12/2019	N/A	N/A	N/A
56	FODA	Oportunidad de Mejora		Capacitaciones por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y otras entidades	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Profesional de apoyo del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. ejecutar las actividades del programa de capacitación del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Profesional de apoyo del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo	19/10/2019	N/A	N/A	N/A
57	FODA	Oportunidad de Mejora		Informes de inventarios fiables en tiempo real, para organismos de control por medio de actualización, avalúo y valorización de inventario de recursos físicos.	Gestión de Recursos Fisicos y TI	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Director de Gestión Humana y Administrativa Profesional de apoyo del área	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1. realizar avaluó del inventarios 2. cague de la información contable en tiempo real para que la información sea fiable 3. actualización de hoja de vida de recursos físicos que se encuentran en el sistema 4. Interfase entre tesorería, contabilidad y gestión humana para el manejo de los inventarios y así brindar la información en tiempo real	Director de Gestión Humana y Administrativa Profesional de apoyo del área	19/12/2019	N/A	N/A	N/A

Firma Aprobó	**ORIGINAL FIRMADO**
Nombre:	**Nubia Yaneth Ostos Bustos**
Cargo:	**Directora de Control Interno**