



PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA ENERO - ABRIL DE 2023

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la secretaria de transparencia, en coordinación con los directores de Control Interno y el DNP, ha actualizado la metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y debe ser implementada por todas las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal.

El plan anticorrupción tiene como objeto promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de la misionalidad de la empresa EMSERCHIA E.S.P. La entidad comprometida con las políticas nacionales enfocadas en la modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, ha diseñado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano a partir de la definición de estrategias que permitan hacer un control preventivo, proactivo y participativo, para contribuir de manera significativa en el control a la gestión de los recursos públicos

La Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P publicó en la página web de la entidad, el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano el 31 de Enero de 2023 y a partir de esa fecha cada responsable del componente y estrategias de los riesgos identificados con su equipo y el jefe de planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A la Oficina Asesora de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del plan, de igual manera efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el documento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El presente informe da cuenta del primer seguimiento que la Oficina Asesora de Control Interno adelantó con corte a 30 de abril de 2023.

En la página web de la entidad se publica el presente informe con la finalidad de darlo a conocer a la ciudadanía en general y de esa manera invitarlos a participar y conocer sus comentarios y/o sugerencias respecto a este documento, con la finalidad de contribuir a la mejora continua de los procesos de la Empresa y contribuir con el cumplimiento de las metas propuestas para la vigencia.

SEGUIMIENTO OACI



Entidad: Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P.

Vigencia: 2023

Fecha de publicación: Plan Anticorrupción - Enero de 2023

Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

Fecha seguimiento: A 30 de Abril de 2023

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	
Política de administración de riesgo de corrupción.	Políticas	1.1 Basados en las políticas del código de integridad, se realiza por parte del personal de todas las áreas, la actualización del mapa de riesgos de corrupción y su impacto, utilizando la metodología establecida en el formato EIN G01 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos	La empresa realizó la actualización y construcción del Plan Anticorrupción para la vigencia 2023 de conformidad a la política establecida en el Sistema Integrado de Gestión SIG.	100%	Plan anticorrupción publicado página WEB

	Construcción mapa de riesgos de corrupción	2.1 Construcción del mapa de riesgos de corrupción.	Se adelantó reunión con los directivos y líderes de proceso de la empresa para realizar la construcción y actualización del mapa de riesgos de corrupción vigencia 2023, identificando en cada proceso los posibles riesgos.	100%	Mapa de riesgos de corrupción publicado.
	Consulta y divulgación	3.1 Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la comunidad en general, servidores públicos y contratistas de la empresa antes de su adopción.	Se realizó la socialización el día 26 de enero, en donde se hizo extensiva la invitación a funcionarios de EMSERCHIA, presidentes de juntas de acción comunal, veedores ciudadanos, vocales de control, concejales, miembros junta directiva, funcionarios administración central y comunidad en general a través de una transmisión por la plataforma Facebook live.	100%	publicaciones en página WEB
		3.2 Publicación en página WEB el Mapa de Riesgos de Corrupción adoptado por la empresa.	Se verificó que el plan anticorrupción se encuentra debidamente publicado	100%	Plan Anticorrupción publicado en página WEB

	Monitoreo o revisión	4.1 Los líderes de proceso en conjunto con su equipo de trabajo monitorearan y/o revisaran el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.	Se realizó el monitoreo del mapa de riesgos de corrupción, correspondiente al periodo enero a abril de 2023 a cargo de cada uno de los líderes de proceso, la Oficina Asesora de Planeación y la evaluación de los controles con el apoyo de la Oficina Asesora de Control Interno.	33,33%	Listados de asistencia
	Seguimiento	5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Se realizó el seguimiento en el periodo correspondiente	33,33%	Listados de asistencia
	1. Facturación en sitio	Permite al usuario verificar su factura de manera inmediata.	Para la vigencia 2023 la Gerencia determinó no poner en marcha el proceso de facturación en sitio y en su lugar propone implementar dos procesos, los cuales corresponden a: 1. Implementación proyecto de telemetría 2. captura de datos en medio digital; con el fin de agilizar el proceso de facturación. Información suministrada por el área de facturación de la Dirección Comercial	33,33%	

Racionalización de trámites	2.Procedimientos de atención a solicitudes de disponibilidad	Optimización de los procesos o procedimientos internos	<p>Para este periodo la Dirección Técnica operativa y la Dirección comercial, informaron que el documento Reglamento de urbanizadores y constructores, aún sigue pendiente de revisión y firma por parte de gerencia.</p> <p>Posteriormente se deben normalizar los procedimientos internos en el SIG.</p>	33,33%	
	3.Procedimientos Atención de solicitudes de servicio	Optimización de los procesos o procedimientos internos	<p>Se realizó la revisión de los procedimientos establecidos en el SIG para las solicitudes de servicio por parte de los responsables del proceso y a la fecha no requiere de modificaciones. Sin embargo continúa pendiente la aprobación e implementación del reglamento de urbanización y constructores.</p>	33,33%	

	4. Peticiones, Quejas y Reclamos	Estandarización y automatización de trámites solicitados por los clientes	Para este periodo se continuo con el chat en la página WEB de la entidad para comunicación directa con el usuario, igualmente se sigue prestando atención al usuario a través de las 2 líneas de celular, correo electrónico y teléfono fijo 4926464 con 4 extensiones 100-101-102-103 y atención a través de la página WEB de la empresa por el link de PQR'S. Respecto a los CAU para este periodo se ha realizado la atención al usuario de manera presencial, telefónica y virtual. Se sigue dando continuidad a la atención al usuario por el sistema call center para fortalecer la recepción de PQRS	33,33%	
			Se evidencio que en la página web de la entidad se encuentra el Link, para realizar los pagos en línea de los servicios públicos de AAA. Así mismo se cuenta con datafono para pago con tarjetas débito y crédito para		

	<p>5. Pagos en línea de los Servicios Públicos</p>	<p>Actualización de los canales de pago en línea de Servicios Públicos</p> <p>Implementación del Web Service.</p>	<p>facturas vigentes en los CAU</p> <p>Se implementó a partir de diciembre de 2022 la modalidad de intercambio de información por medio del WEB SERVICE con el Banco de Bogotá (canal directo a través de internet de forma segura entre el banco y la empresa - servicio de consulta y notificación de pago en línea a través de los recaudos realizados en la oficina del banco.</p>	<p>33%</p>	<p>https://emserchia.gov.co/wordem/</p>
	<p>6. Solicitud de instalación y reinstalación de micro medidores del servicios de acueducto</p>	<p>Realizar la solicitud de este servicio de manera electrónica incluido el envío de la documentación establecida</p>	<p>Para este periodo se recibieron por correo electrónico solicitudes de cambio de medidor al correo acliente@emserchia.gov.co de la siguiente manera: Enero: 82 cambios Febrero: 123 cambios Marzo: 132 cambios Abril: 56 cambios Según información suministrada por el área comercial, responsables del proceso.</p>	<p>33,33%</p>	<p>Se evidencio comunicación de EMSECHIA al INVERSIONES DIVATA LTDA para cambio de medidor código interno 2244042 fecha de recibido 26/01/2023, factura de pago del 02/03/2023, certificados de garantía 364 de 02/03/2023 y de calibración de medidor 2203232209.</p> <p>Se evidencia solicitud de retiro de medidor por parte del usuario mediante orden de trabajo N°163604 con radicación 67969 fecha 23/2/2023 código interno 3269760, factura de pago del 23/02/2023, certificado de calibración C1099544 del 28/12/202, certificado de garantías febrero 2023 número de identificación 22046416</p>

Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaboración del informe de gestión para efectuar la rendición de cuentas a la comunidad con el visto bueno de Gerencia (en un lenguaje comprensible), publicado en la página WEB de la entidad.	La empresa cuenta con el informe de gestión con corte a 31 de diciembre de 2022, el cual servirá como base para la rendición de cuentas de la vigencia 2022; la cual se realizará en el mes de septiembre de 2023.	100%	El informe de gestión de la vigencia 2022, se encuentra publicado en la página Web de la entidad en el Link http://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORMEGESTION2022.pdf
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Por parte del Proceso Gestión de Comunicación e imagen corporativa generar acciones de comunicación externa y comunicación organizacional.	Durante el periodo enero a abril, no se ha realizado Rendición de cuentas vigencia 2022, se tiene programada para el mes de septiembre de 2023, se verificara las acciones de comunicación planteadas		
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Expectativa de Socialización a Servidores Públicos y Ciudadanos acerca de la importancia de participar y rendir cuentas, por medio de material audiovisual, utilizando como herramientas útiles de participación lapágina Web y redes sociales.	Durante el periodo enero a abril, no se ha realizado Rendición de cuentas vigencia 2022, se tiene programada para el mes de septiembre de 2023, se verificara las acciones de comunicación planteadas		

	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en el componente de rendición de cuentas.	Durante el periodo enero a abril, no se ha realizado Rendición de cuentas vigencia 2022, se tiene programada para el mes de septiembre de 2023.		
		4.2 Evaluación de la rendición de cuentas ante la comunidad.	Durante el periodo enero a abril, no se ha realizado Rendición de cuentas vigencia 2022, se tiene programada para el mes de septiembre de 2023.		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Mantener las herramientas tecnológicas adquiridas para mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos.	<p>Para el periodo 2022 se realizó renovación de la licencia de la plataforma google workspace enterprise estandar, para optimizar la comunicación entre funcionarios y usuarios de la empresa.</p> <p>Para el periodo 2023 se realizó renovación de la licencia de la plataforma google workspace enterprise estandar, para optimizar la comunicación entre funcionarios y usuarios de la empresa. (fecha de renovación 10 de abril de 2023)</p>	100%	Se suscribió contrato de prestación de servicios No 063 de abril 2023, cuyo objeto es la renovación licenciamiento de la plataforma google workspace enterprise estandar para la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P

	Fortalecimiento de los canales de atención	<p>2.1 Fortalecer los puntos de atención al usuario en el municipio.</p> <p>Actualizar constantemente la información disponible en la página WEB y redes sociales institucionales.</p> <p>Actualizar el reporte de preguntas frecuentes.</p>	<p>Los puntos de atención al ciudadano se han fortalecido brindando capacitación a los funcionarios y cursos de formación complementaria en atención al cliente que conto con una duración de 2 meses los miércoles 3:00 pm a 5:30 pm para ofrecer una mejor atención a los usuarios.</p>	<p>33.33%</p>	<p>Se evidencian planillas de asistencia a capacitaciones realizadas: 16/01 2023 capacitación de Cierre de PQRS Peticiones, quejas y recursos área comercial - 9 funcionarios, 08/02/2023 capacitación de Retroalimentación procesos de atención al usuario - 17 funcionarios, 01/03/2023 (curso de formación complementaria en atención al cliente) - 59 funcionarios, 15/03/2023 (curso de formación complementaria en atención al cliente) - 49 funcionarios, 21/ 04/2023 capacitación Procesos de Recaudo y Cartera Webservices - 12 funcionarios.</p> <p>Se evidencio la carpeta de encuestas de evaluación calidad de atención al usuario formato GCO F52 de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2023 con la finalidad de mejorar las inconformidades</p>
--	--	--	---	---------------	---

	Talento Humano	3.1 Renovar y certificar al personal de la entidad con la certificación por competencias en Servicio al Cliente de SENA.	Para este periodo se realizó certificación por competencia en el mes de Marzo: certificación por competencias en la Norma 220601059 Fomentar prácticas seguras y saludables en los ambientes de trabajo en el marco de los principios de autocuidado y normatividad legal vigente, la Norma 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa, la norma 210601027.Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico / Gestión administrativa	75,00%	Para este periodo se evidencia en la plataforma certificado digital SENA, la certificación por competencias de las Normas 220601059, 210601020, -210601027. Se verifica de manera digital la certificación de las tres (3) competencias de los siguientes funcionarios: Neiro Quinaya Quinaya, Deivison Jesús Hernández Castro, Carmen Donelia Martínez S, Luis Camilo Rodríguez Ramos, Adriana Fernanda Rodríguez Cuevas, Jury Marley Huertas Garzón
	Normativo y Procedimental	4.1 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Para este periodo no se realizaron campañas, se tienen programadas para el segundo semestre de 2023	0%	

		4.2 Realizar capacitaciones sobre las prohibiciones, deberes y derechos según la ley 734 de 2002 /1952 de 2019	Para este periodo no se realizaron capacitaciones, se tienen programadas para el segundo semestre de 2023	0%	
	Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar encuestas a una muestra de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	Para la vigencia 2023 entre el periodo Enero y Abril se realizaron 653 encuestas, para medir el NSU (Nivel de Satisfacción al Usuario).	33,33%	Se evidenciaron las carpetas de las respectivas encuestas de los meses de Enero a Abril de 2023
		5.2 Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento en que visiten el Centro de Atención al Usuario de manera aleatoria	Para los meses de Enero a Abril se realizaron encuestas a los usuarios al momento de visitar los centros de atención. Igualmente se realizaron de manera virtual.	33,33%	Se evidenciaron las carpetas de las encuestas realizadas en el formato código GCO F52 encuesta de evaluación de atención al usuario de los meses de Enero a Abril de 2023 De igual manera se evidencio la tabulación de las encuestas de la siguiente manera: Enero : 195 encuestas Febrero : 173 encuestas Marzo: 122 encuestas Abril: 163 encuestas

Transparencia y acceso a la información	Lineamientos de la transparencia activa	<p>1.1 Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de ley 1712 de 2014 en la página web.</p> <p>Publicar en el sitio WEB de la entidad las noticias sobre su gestión.</p>	<p>Permanente el área de sistemas realiza la publicación y divulgación de la información establecida en la ley 1712 de 2014, de conformidad a los requerimientos de las diferentes áreas de la empresa.</p>	20%	<p>Se realiza publicaciones de acuerdo a las necesidades que se requieran por parte de las áreas de la empresa en cumplimiento de la normatividad vigente, página WEB de la entidad.</p>
	Lineamientos de la transparencia Pasiva	<p>2.1 Verificación del aplicativo CORRYCOM para el seguimiento de gestión a la correspondencia de la empresa.</p>	<p>Se continuo con el seguimiento de manera mensual por parte del Técnico de Gestión Documental, se evidencio correos electrónicos a los responsables de los proceso comunicándoles el estado de los radicados, con el fin de implementar mejoras y controles en el mismo.</p>	33,33%	<p>Se evidencio por parte de la Oficina de Control Interno, los correos enviados por la Técnico de Gestión documental durante los meses de enero a abril, informando a las diferentes áreas el estado de la correspondencia</p>

	<p>Elaboración de los instrumentos de gestión de la información</p>	<p>3.1 Seguimiento a las vulnerabilidades detectadas mediante el análisis de los resultados obtenidos en la realización de vulnerabilidades y pruebas de hacking ético. Implementación de la política de seguridad de la información</p>	<p>En la vigencia 2021 se ejecutó el contrato No. 049 de 2021 con ELLIPTICAL SAS cuyo objeto fue: Servicio de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración para EMSERCHIA ESP con un porcentaje de avance del 100%. Del resultado de este análisis se hizo la corrección de las vulnerabilidades presentadas, por tal razón no es necesario realizar un nuevo pentesting. Para la vigencia 2023 no se proyecta realizar nuevo contrato. Respecto a la implementación de la política de seguridad de información ya fue revisada y aprobada por Jefe Oficina Asesora de Planeación, se encuentra en proceso de publicación. Se creó el Manual de Plan de Recuperación de Desastres está en revisión de la Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>100%</p>	
--	---	--	--	-------------	--

	Criterio diferencial de accesibilidad	<p>4.1 Publicación y divulgación de información asequible en diferentes idiomas.</p> <p>Implementación del botón de búsqueda en la página WEB de la entidad.</p>	<p>Para este periodo se evidencio que la página WEB de la entidad cuenta con la instalación del plugin de idioma.</p> <p>Respecto a la implementación del botón de búsqueda en la página WEB de la entidad ya se realizó la instalación del plugin</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>	
	Monitoreo de acceso a la información pública	5.1 Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información en la página WEB	Para este periodo aún no se ha recibido solicitud por parte de la procuraduría general de la nación, sobre solicitudes de acceso a la información.		NA

SEGUIMIENTO MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN							
Entidad: Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P.							
Vigencia: 2023							
Fecha de publicación: Enero de 2023							
Responsable: Martha Lucia Avila - Jefe Oficina Asesora de Control Interno.							
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				CRONOGRAMA MRC		ACCIONES	
Proceso	Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas con corte a Abril de 2023
Gestión Comercial y atención al Usuario	Omisión o alteración de los registros de lectura de manera intencional o dolosa	Error doloso, alteración intencional de registros en la toma de lectura.	1. procedimiento de revisión previa para verificar desviaciones de consumo (Se realiza la verificación crítica). (GCO Df03-Facturación) y formato GCO-F01 (Acta de Inspección). 2. Rotación de Personal en cada ruta de lectura	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Eficaz	El riesgo no se ha materializado en el año 2022 1. Se evidencia que se mantienen programación de facturación para cada periodo del año, con la correspondiente rotación de personal por ciclo garantizando que no se repita la medición máxima cada 8 ciclos (1 año). 2. Se evidencio seguimiento de lectura crítica para el código cliente 2043317, se evidencia lectura periodo anterior de 3342 m3 con un consumo de 49 mts periodo seis 2022, para el periodo uno 2023 se registró o lectura de 3512 donde la diferencia con el consumo anterior representa un consumo de 170 mt. Se le envía la notificación al usuario con fecha de radicado 12/01/2023 donde se informa con 4 de anticipación la fecha y hora para realizar la visita, se evidencia el acta de inspección de 18/01/2023 predio residencial habitado; el funcionario confirma la lectura tomada 3530 predio sin fuga; el usuario informa que reparó una fuga interna en cocina 4 días antes. Reconociendo de esta manera el consumo. Se deja copia del acta al señor y posteriormente se realiza el proceso de liquidación de la factura. 3. Se evidencia archivo de control de rotación de personal en cada ruta de lectura - documentos suministrados por el técnico administrativo Ricardo Pulido.

Gestión Comercial y atención al Usuario	Mala intención del responsable.	Pagos aplicados sin soporte intencionalmente	Mediante las conciliaciones entre recaudo y tesorería se podrían evidenciar este tipo de casos.	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Eficiente	<p>1. Se continua realizando mensualmente por parte del área de recaudo y tesorería la conciliación de pagos cargados (plano) frente a los extractos bancarios mediante el cual se valida la información de consignaciones, transferencias y demás pagos, con la finalidad de verificar que el ingreso del banco sea el mismo aplicado en el sistema y realizar las aplicaciones a que haya lugar. Para este periodo el área de recaudo presentó un archivo en Excel donde lleva el registro de la conciliación; se evidencia el cuadro en Excel de los meses de enero, febrero, marzo y abril.</p> <p>Se evidencia que en los casos en que no se puede identificar el tercero, el área de contabilidad registra el ingreso como un pasivo, pendiente por identificar, mientras se reconoce el usuario y se aplica el pago.</p> <p>1. Se realizar retroalimentación de los valores que ingresan entre las áreas de Financiera (tesorería) y comercial, teniendo en cuenta los reportes emitidos por los bancos (archivos planos) Igualmente se evidencian correos entre las diferentes áreas informando los procedimientos realizados y a realizar por las partes.</p> <p>2. A la fecha no se ha materializado el riesgo.</p> <p>3. Se implementó a partir de diciembre de 2022 la modalidad de intercambio de información por medio del WEB SERVICE con el Banco de Bogotá (canal directo a través de internet de forma segura entre el banco y la empresa - servicio de consulta y notificación de pago en línea a través de los recaudos realizados en la oficina del banco.</p>
---	---------------------------------	--	---	-------------------	---------------	-----------	---

Gestión Comercial y atención al Usuario	No ejecución de los casos reportados ante la empresa.	No reconocimiento de las anomalías. (fraude)	<p>Seguimiento de las órdenes de trabajo.</p> <p>Seguimiento a los procesos iniciados por Irregularidades.</p> <p>GCO Df10- Se cuenta con procedimiento de control de Conexiones no Autorizadas</p>	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Eficiente	<p>Para este periodo el área comercial informó que se dio apertura a 30 procesos de irregularidades. Se evidencio un archivo en Excel informando código interno, orden de trabajo.</p> <p>En el contrato de condiciones uniformes se evidencia que en numeral 3 literal b establece como una de las condiciones de suspensión del servicio la " Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización del Prestador del servicio"</p> <p>1. Se hace seguimiento a uno de los casos reportados: proceso 726 de 18/01/2023 se reporta reinstalación sin autorización, se genera orden de trabajo 161596 donde el funcionario de irregularidades constata que verídicamente existe reinstalación sin autorización, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 19/01/2023 - formato GCO F11, se recibe versión el 19/01/2023 formato GCO F40, el usuario informa que se abrió el registro sin la autorización, se realizó citación para la entrega de la liquidación de la anomalía presentada para el día 27/01/2023 con el formato GCO NF43 por valor \$ 140,000, donde será cancelado por el usuario en el siguiente periodo de facturación.</p> <p>2. Se hace seguimiento a una irregularidad reportada: proceso 739 de 17/02/2023 se reporta retiro del medidor sin autorización, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 20/02/2023 - formato GCO F11, se recibe versión el 20/02/2023 formato GCO F40 donde la usuaria afirma que los inquilinos tenían deuda por servicio públicos de luz, agua y gas. Con la versión libre se hace la citación para la entrega de la liquidación respectiva del proceso el 01/03/2023 mediante del formato GCO F43 por valor de \$ 310,000, y mediante el formato GCO F13 se realiza la notificación personal; donde será cancelado por el usuario en el siguiente periodo de facturación.</p>
---	---	--	---	-------------------	---------------	-----------	---

<p>Gestión Comercial y atención al Usuario</p>	<p>Omisión o alteración de los equipos de medición de manera intencional o dolosa</p>	<p>Error doloso, alteración intencional de instalación o manipulación de los equipos de medición y de la acometida</p>	<p>Reporte oportuno por parte de operarios de lectura de las posibles irregularidades en la instalación del medidor y/o acometida.</p> <p>Verificar la situación reportada</p> <p>Inicio al proceso de irregularidades</p>	<p>Diciembre de 2022</p>	<p>Enero de 2023</p>	<p>Eficiente</p>	<p>1. Los operarios reportan las posibles irregularidades, por medio del grupo de WhatsApp donde participan los lectores, operarios de irregularidades y profesional universitario de irregularidades</p> <p>2. Se genera orden de trabajo para realizar visita al predio con la finalidad de verificar si existe o no la irregularidad</p> <p>3. Si se determina que existe irregularidad se hace una citación al usuario</p> <p>4. Posteriormente se inicia el proceso de irregularidad</p> <p>Seguimiento por cambio de medidor</p> <p>1. Se evidencia archivo en Excel donde se realiza seguimiento a las orden de trabajo de cambio de medidores, donde se reporta información del medidor retirado y del medidor instalado.</p> <p>2. Se hace seguimiento a uno de los casos reportados: proceso 747 de 11/04/2023 se reporta la instalación de un By Pass, se genera orden 165637 donde el funcionario de irregularidades constata que verídicamente existe el By Pass, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 12/04/2023 - formato GCO F11, se recibe versión el 12/04/2023 formato GCO F40 el usuario informa que no tenía conocimiento de la existencia del By Pass que posiblemente lo había instalado unos arrendatarios anteriores. se envió por parte de Emserchia a operario para realizar el retiro del By Pass, mediante la orden de trabajo 165688 de 12/04/2023, posteriormente se inicia el proceso de aforo según orden de trabajo 166135 de 20/04/2023, luego se realiza la citación al usuario para el día 28/04/2023 para notificar la liquidación de la anomalía mediante el formato GCO F43 por valor de \$ 742,050 de los cuales se recuperaron 84 mts de consumo los cuales serán facturados en el periodo siguiente.</p>
--	---	--	--	--------------------------	----------------------	------------------	--

<p>Gestión de Aseo</p>	<p>1. Uso de vehículos para situaciones personales</p> <p>2. Extracción de combustible del vehículo para uso personal</p> <p>3. Soborno al funcionario para cargar material no autorizado</p>	<p>uso inadecuado de los vehículos</p>	<p>1. Seguimiento a los vehículos por parte del supervisor de recolección.</p> <p>2. Control de consumo de combustible por ruta</p> <p>3. Verificación de servicios facturados vs consumo de combustible.</p> <p>4. Seguimiento Control de consumo de combustible por Km recorrido</p>	<p>Diciembre de 2022</p>	<p>Enero de 2023</p>	<p>Eficaz</p>	<p>1. Se evidencia que los vehículos cuentan con un dispositivo (chip) el cual permite evidenciar la cantidad de combustible entregado por el proveedor, el seguimiento satelital por GPS para garantizar el consumo del combustible no se está realizando actualmente</p> <p>2. Se evidencio diligenciado el formato GRS-F05 de relación de consumo de combustible y disposición final, donde se relaciona vehículo, placa, consumo en galones, numero de tanqueos realizados y relación de consumo por viaje (Se evidencia registro de los meses de enero a abril de 2023).</p> <p>3. Se evidencio diligenciado el formato GRS-F14 planilla de consumo de combustible para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2023, donde se relaciona fecha, No. de recibo, placa, galones consumidos, kilómetros recorridos y conductor.</p>
------------------------	---	--	--	--------------------------	----------------------	---------------	---

Gestión de la Evaluación Independiente	Falta de planificación clara y controles definidos	Incumplimiento del programa Anual de Auditoria Interna para favorecer personas o procesos.	<p>1. Seguimiento y cumplimiento al Programa Anual de Auditorias.</p> <p>2. En el evento que suceda alguna modificación deberá estar debidamente soportada y aprobada por el comité de Coordinación de Control Interno</p>	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Eficiente	<p>1 y 2. La Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el programa anual de auditoria para la vigencia 2023, el cual fue aprobado el 22 de febrero por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; quedando 5 auditorías por ejecutar de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Auditoria al plan de adquisiciones vigencia 2022 - Auditoria al procedimiento establecido por la empresa para el manejo y administración de la caja menor - vigencia 2022 - Auditoria al proceso de gestión de SST: Procedimiento trabajo seguro para el proceso de gestión de servicio de aseo, procedimiento trabajo seguro para el proceso de gestión de servicio de acueducto y alcantarillado - Auditoria de seguimiento a la evaluación y concertación de los acuerdos de gestión de los gerentes públicos de EMSERCHIA E.S.P. Vigencia 2021 y 2022 - Auditoria a las publicaciones a realizar en la página WEB de la entidad y la actualización de las mismas, realizadas por las diferentes dependencia de la empresa. Ley de transparencia y acceso a la información <p>Asi mismo, a la fecha del presente seguimiento se ha ejecutado las siguientes Auditorias: - Auditoria al plan de adquisiciones vigencia 2022 -- Auditoria al procedimiento establecido por la empresa para el manejo y administración de la caja menor, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria de la vigencia.</p>
--	--	--	--	-------------------	---------------	-----------	---

Gestión de la Evaluación Independiente	Buscar favorecer a los funcionarios de la empresa	No realizar en forma objetiva y oportuna las Auditorías Internas de gestión y resultados	1) Seguimiento y cumplimiento al Programa Anual de Auditorías 2) Aplicación de procedimientos y criterios de auditoria establecidos.	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Eficiente	<p>1. La Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el programa anual de auditoria para la vigencia 2023, el cual fue aprobado el 22 de febrero por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; quedando 5 auditorías por ejecutar de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditoria al plan de adquisiciones vigencia 2022 - Auditoria al procedimiento establecido por la empresa para el manejo y administración de la caja menor - vigencia 2022 - Auditoria al proceso de gestión de SST: Procedimiento trabajo seguro para el proceso de gestión de servicio de aseo. - Auditoria de seguimiento a la evaluación y concertación de los acuerdos de gestión de los gerentes públicos de EMSERCHIA E.S.P. Vigencia 2021 y 2022 - Auditoria a las publicaciones a realizar en la página WEB de la entidad y la actualización de las mismas, realizadas por las diferentes dependencia de la empresa. Ley de transparencia y acceso a la información <p>2. La oficina asesora de control interno ha venido ejecutando los procedimientos y criterios de auditoria establecidos por la Entidad de forma objetiva y oportuna, cumpliendo con el Plan Anual de Auditorias aprobado para la vigencia y desarrollando las labores normales de acuerdo a los roles dispuestos por el Decreto el 648 de 2017.</p>
--	---	--	---	-------------------	---------------	-----------	---

Gestión de Compras y Contratación	<p>1. Por inadecuada infraestructura</p> <p>2. Fallas en los controles de ingreso y salida de los materiales y elementos del almacén</p> <p>3. Manejo inadecuado del personal</p>	Perdida de Elementos por Robo o Usos no permitidos	<p>1. Control en salida de elementos del almacén</p> <p>2, Inventarios cíclicos y seguimiento a los mismos</p> <p>3. Mejoramiento de Infraestructura de Almacenamiento y Codificación de Elementos</p>	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Eficiente	<p>1. se realizó inventario general del día 16 a 20 de enero de 2023, con el acompañamiento parcial de la Revisoría Fiscal, la Oficina Asesora de Control Interno y algunos funcionarios del área financiera.</p> <p>2. para este periodo se han realizado inventarios cíclicos. Se evidencio los inventarios realizados de fechas: 13/01/2023 se evidencio acta de reunión formato des f10, inventario cíclico de fecha 09/02/2023 acta de reunión, inventario cíclico 10/03/2023 y acta de reunión del 13/03/2023.</p> <p>En el área de almacén permanentemente se realiza fumigación para prevenir la presencia de insectos, roedores y plagas ok. Se mantiene el software actualizado de almacén, registrando de manera diaria las salidas y entradas de bienes de consumo y elementos de inventario. Para este periodo se realizó seguimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrada de almacén No. 2023000053 de 25 /04/ 2023, suministro de elementos de consumo (bolsas barrido, bolsas cesta mediana y grande) con orden compra N°899 por \$9,951,078 de MIGUEL ANTONIO VARGAS ROJAS, se evidencio la factura electrónica de venta No. FVE-.3 de fecha 25 /04/ 2023 y la certificación de recibido por parte del supervisor Sr. Wilber Silva de fecha 25 /04/ 2023 según contrato No.CS 0049 de 2023 - Entrada de almacén No. 2023000046 de 17 /03/ 2023, suministro de elementos de consumo (reactivo DQO RANG MEDIO 0-1500 PPM. Ref HI93754B-25) con orden compra N°894 por \$22,060, 220 de BORSUA SAS, se evidencio la factura electrónica de venta No. BRS No. 414 de fecha 17 /03/ 2023 y la certificación de recibido por parte del supervisor Sr. Wilber Silva de fecha 17 /03/ 2023 según contrato No.CS 0015 de 2023.
-----------------------------------	---	--	--	-------------------	---------------	-----------	---

<p>Gestión de TIC'S</p>	<p>1. Ofrecimiento de dadas por parte de terceros. 2. Deficiencia de la seguridad de información de la empresa.</p>	<p>Extracción y/o Modificación de información para beneficio propio o de terceros</p>	<p>1. Bloqueo del acceso a los puertos USB. 2. Establecer permisos de usuarios estándar para todos los funcionarios de entidad. 3. Implementar políticas de seguridad de la información.</p>	<p>Diciembre de 2022</p>	<p>Enero de 2023</p>	<p>Eficiente</p>	<p>1- En un 98% de los puertos USB se encuentran bloqueados, igualmente el acceso a la información. 2- Se continúa con una restricción de permisos en los equipos de cómputo, los cuales se modifican por solicitud de la Gerencia o por la jefe de planeación. 3- Se continua con el FIREWALL para realizar el filtro WEB, se da aplicabilidad a la política para restricción a paginas no permitidas (Facebook, WhatsApp, YouTube y entre otras) 4- Se monitorea el antivirus BITDEFENDER con el fin de evitar SOFTWARE malicioso y se actualizan las políticas para ingresar a aplicaciones no permitidas en la entidad. 5- Se continua ejecutando una DMZ para los equipos WIFI de la empresa (Red de Invitados con otra direccionamiento IP con el fin evitar robo de información) 6-7. Se continúan utilizando las VPN (túnel cifrado) para los usuarios que se encuentran en trabajo en casa, con el fin de garantizar que la información viaje cifrada, con el fin de evitar ataques de hacker. (Carolina Tutta y CAU) 8- Desde la anterior vigencia se implementó un servidor de dominio que permite tener una gestión centralizada de los recursos de la red.</p> <p>El riesgo no se ha materializado para este periodo.</p>
-------------------------	---	---	--	--------------------------	----------------------	------------------	--

<p>Gestión de TIC'S</p>	<p>1. Ofrecimiento de dadivas por parte de terceros. 2. No se encuentran implementada la política de gestión de usuarios para garantizar la seguridad de los sistemas de información. 3. No se encuentra la estandarización de las solicitudes para realizar cambios en los permisos de los aplicativos.</p>	<p>Suplantación de roles y usuarios para beneficio de terceros</p>	<p>1. Realizar las respectivas configuraciones en los equipos de cómputo para garantizar el adecuado acceso a la información. 2. Realizar la revisión de las contraseñas existentes. 3. Realizar un cambio periódico de las contraseñas existentes</p>	<p>Diciembre de 2022</p>	<p>Enero de 2023</p>	<p>Eficiente</p>	<p>1. El área de sistemas continua realizando configuración de roles de conformidad a las funciones asignadas. Se cuenta con un servidor de dominio controlador par que los usuarios cuenten con perfiles estándar con el fin de evitar que ellos puedan cambiar contraseñas o instalar algún software no autorizado.</p> <p>2 y 3 Se configuro la política de correos electrónicos, para que cada mes se deba cambiar la contraseña y se utilicen contraseñas seguras y evitando la reutilización de contraseñas (cada 30 días solicita cambio de contraseña automáticamente)</p> <p>4. Se continúa dando aplicabilidad al instructivo para asignación de usuarios y contraseñas, el cual se encuentra normalizado con el formato GST 102.</p> <p>El área de talento envía comunicación al área de sistemas, cada vez que haya novedad de retiro o ingreso de funcionarios para asegurar el acceso a la información. Se recomienda dejar la evidencia respectiva por correo electrónico. (observa evidencia)</p>
-------------------------	--	--	--	--------------------------	----------------------	------------------	---

Gestión de Compras y Contratación	Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales	Manipulación indebida de información del proceso contractual que permita beneficiar a un tercero	Estricto cumplimiento y aplicación del Manual de Contratación	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Eficiente	<p>La oficina jurídica conforme al manual de contratación Acuerdo 011 de 2017 y a los postulados de función administrativa contenidos en el artículo 209 de la Constitución política, continua en el ejercicio de la función contractual conforme a los principios de equidad, publicidad, pluralidad de ofertas y selección objetiva. Las evidencias contractuales reposan en la Dirección Jurídica y Contratación de la Empresa.</p> <p>Se realiza verificación de los contratos que a continuación se relacionan:</p> <p>.a) Se realiza verificación del contrato de suministro 049 de 2023 celebrado con MIGUEL ANTONIO VARGAS ROJAS. Cuyo objeto contractual es: "Suministro de bolsas plásticas para el área operativa de EMSERCHIUUA E.S.P, para la prestación del servicio en lo referente a barrido y limpieza de sitios y vías públicas del municipio de Chía.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se valida la hoja de ruta de contratación GAL F09 la cual se evidencia diligenciada - Estudios y documentos previos contratación directa GAL F13. - Solicitud de disponibilidad presupuestal GFN F26 - Certificado de disponibilidad presupuestal - Precotizaciones de oferentes - Estudio de mercado GAL F24 - Contrato de suministro 049 de 2023 - Designación de supervisión del contrato - se evidencio SECOPII - Acta de inicio de contrato GAL F12 - Póliza de garantía - Acta de aprobación de póliza - se evidencio SECOPII - Informe de ejecución y supervisión de contratos GAL F10
-----------------------------------	---	--	---	-------------------	---------------	-----------	---

							<p>b) Se realiza verificación al contrato de prestación de servicios No. 048 de 2023, cuyo objeto es la "Prestación de servicios para el apoyo operativo para el área comercial - facturación actualización catastral y atención al usuario facilitando el cumplimiento de objetivos misionales de EMSERCHIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se valida la hoja de ruta de contratación GAL F09 la cual se evidencia diligenciada - Solicitud de disponibilidad presupuestal GFN F26 - Certificado de disponibilidad presupuestal - Estudios y documentos previos contratación directa GAL F13 - Propuesta presentada por el señor Hector Holman Peñuela Castro - Contrato de prestación de servicios 048 de 2023 - Póliza de cumplimiento de las obligaciones del contrato - Acta de aprobación de pólizas GAL F11 - se evidencio SECOPII - Designación de supervisión del contrato - se evidencio SECOPII - Acta de inicio de contrato GAL F12 - Informe de ejecución y supervisión de contratos GAL F10
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Gestión del Dirección Estratégico</p>	<p>1- No tener conocimiento y/o no cumplir con la normativa contractual expedida en virtud del estado de emergencia sanitaria, los principios que regulan la contratación estatal y las directrices expedidas por el gobierno nacional con ocasión de la Pandemia generada por el COVID 19.</p> <p>2- No realizar una selección, verificación adecuada del contratista o proveedor para que la entidad se cerciore de la</p>	<p>Realizar contratos para el suministro de bienes y prestación de servicios, sin el lleno de requisitos teniendo en cuenta la causal de urgencia manifiesta declarada con ocasión del estado de emergencia sanitaria por causa del COVID 19.</p>	<p>1. Dar cumplimiento estricto a los principios de contratación estatal contemplados en la Constitución y la ley y a la normatividad legal vigente.</p> <p>2. Publicar en la página web de la entidad los contratos realizados con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID 19</p> <p>3. Presentar oportunamente los informes,</p>	<p>Diciembre de 2022</p>	<p>Enero de 2023</p>	<p>Eficiente</p>	<p>Para este periodo no se ha suscrito contrato alguno, relacionado con la emergencia sanitaria del Covid 19.</p>
--	--	---	--	--------------------------	----------------------	------------------	---

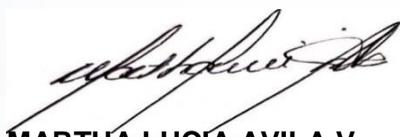
	<p>idoneidad y experiencia requerida.</p> <p>3- No elaborar estudios de mercado y de costos con el fin de optimizar recursos y evitar el pago de bienes y servicios con sobreprecios.</p>		<p>actos y contratos que se suscriban en desarrollo de la causal de urgencia manifiesta y demás requerimientos exigidos por los entes de control.</p> <p>4. Publicar en la página WEB de la entidad la Directiva 16 expedida por la Procuraduría General de la Nación.</p>				
--	---	--	--	--	--	--	--

<p>Gestión de Documental</p>	<p>1. No cumplimiento del procedimiento establecido para realizar las radicaciones. 2. Búsqueda de beneficios propios por parte de terceros.</p>	<p>Recibir dadas por parte de terceros para extraer información de la empresa desde el archivo central y/o corresponde ncia y agilizar los procesos de radicaciones sin el cumplimiento de los requisitos</p>	<p>1. Revisión permanente por parte del auxiliar administrativo de los documentos a radicar para los diferentes tramites. 2. Realizar una prueba selectiva por parte técnico de gestión documental de los documentos radicados. 3. Cumplir con los procedimientos establecidos por la empresa en el proceso de gestión documental. 4. Restricción el acceso al archivo central.</p>	<p>Diciembre de 2022</p>	<p>Enero de 2023</p>	<p>Eficiente</p>	<p>1. Para este periodo comprendido en Enero a Abril del 2023 se están recibiendo los radicados de manera presencial y de manera virtual, posteriormente el técnico o el auxiliar de gestión documental requieren al usuario si falta algún requisito para completar la radicación del trámite. 2. El área de gestión documental está cumpliendo con los procedimientos establecidos en el proceso. 3. Se evidencia el control realizado al préstamo de unidades documentales del archivo central (vía email - planilla de préstamo con Código GAC F14), el Técnico de Gestión Documental y los auxiliares administrativos por autorización del técnico, son los funcionarios que maneja la llave del archivo central. (observa planilla prestamos de unidades documentales) No se evidencio listado de asistencia y evaluación de capacitación de inventario documental de Enero a Abril. No se ha materializado el riesgo en el periodo evaluado</p>
------------------------------	--	---	---	--------------------------	----------------------	------------------	---

<p>Gestión del servicio de Acueducto</p> <p>Gestión del Servicio de Alcantarillado</p> <p>Gestión Comercial</p>	<p>1. No cumplimiento de los procesos y procedimientos establecido para dar viabilidad a los requerimientos de los usuarios y a los procesos internos de la organización.</p> <p>2. Búsqueda de beneficios propios y a terceros.</p>	<p>Aprobación de trámites y servicios sin el lleno de los requisitos, para favorecer a terceros</p>	<p>1. Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos para los diferentes trámites de la empresa.</p> <p>2. En el caso de disponibilidades de servicio se cuenta con el comité técnico de evaluación de disponibilidades.</p> <p>3. Hacer seguimiento a la trazabilidad del proceso de aprobación de los servicios y trámites existentes en la empresa.</p> <p>4. Remitir el acta</p>	<p>Diciembre de 2022</p>	<p>Enero de 2023</p>	<p>Eficiente</p>	<p>1.1 Se evidencia trazabilidad de solicitud de disponibilidad servicios, no proyecto de disponibilidad menor a 5 unidades de vivienda, de 03/01/2023 mediante el formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20239999900022 (NP2023001- Camilo Luis Akl Moanack). Se realiza la revisión de documentos para el tramite: Se evidencia entre otros documentos cedula de ciudadanía del solicitante y su apoderado, poder especial, certificado de tradición y libertad, paz y salvo expedido por la Secretaría de Hacienda, plano de localización general del predio, comprobante de pago por \$ 74.000 por disponibilidad de servicios, esquema de visita para disponibilidad de servicios formato GAA F03 de fecha 11/01/2023, anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios GAA F04 y respuesta a la solicitud con radicado 20230060006229 del 14/04/2023 (respuesta procedente SDS), firmado por el Director Técnico Operativo y Gerente de la Empresa.</p> <p>1.2 Se evidencio trazabilidad de solicitud de disponibilidad de servicios, proyecto mayor a 5 unidades de vivienda de 23/02/20233 mediante formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20239999900604 (P2023005 -MB CONSTRUCCIONES E INVERSIONES). Se realiza la revisión de documentos para el tramite: Se evidencia entre otros documentos certificado de tradición y libertad, formulario de Registro Único Tributario - RUT, certificado de existencia y representación legal, documento de identidad del RL, poder especial, documento de identidad de la apoderada, paz y salvo expedido por la Secretaría de Hacienda, copia de la última factura cancelada, comprobante de pago por \$8,008,910, esquema de visita para disponibilidad de servicios formato GAA F03 de fecha 28/02/2023 anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios formato GAA F04, respuesta a la solicitud con radicado 20230060006250 de 14/04/2023, firmado por el Director Técnico operativo y Gerente de la empresa.</p>
---	--	---	--	--------------------------	----------------------	------------------	--

			de visita de verificación de obras (GAA F38) al área comercial como soporte para el proceso de matrículas nuevas.				<p>2. Se evidenció acta de comité de disponibilidad de servicio donde se evalúa disponibilidades de servicio, datos técnicos y revisión de diseños del 10/03/2023; se socializa ante el comité de evaluación 38 Disponibilidades de Servicio, 11 Datos Técnicos, 6 Diseños Hidráulicos (donde 2 se aprobaron y 4 no aprobaron). Se da trámite de salida 12 radicados revisados en anterior comité.</p> <p>3. Se realizan visitas de verificación de obras para los proyectos mediante los formatos GAA F03 esquema de visita para disponibilidad de servicios y GAA F04 anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios, se evidencio visitas de obra a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NP2023001 Camilo Luis Akl Moanack de fecha 11 de Enero de 2023 - P2023005 CONSTRUCCIONES E INVERSIONES de fecha 28 de Febrero de 2023. <p>Dicha información reposa en la Dirección Técnica Operativa carpeta de cada proyecto.</p> <p>4. Pendiente aprobación del Reglamento de Constructores</p>
--	--	--	---	--	--	--	--

Gestión Jurídica	<p>1. Desconocimiento del Proceso y desatención de los términos procesales</p> <p>2. Omisión o extralimitación de actuaciones dentro de los procesos disciplinarios para beneficiar a terceros.</p>	Violación al debido proceso en el desarrollo de la función disciplinaria, a favor de un tercero	<p>1. Procedimiento DJU-DF03 - Diagrama de flujo proceso disciplinario.</p> <p>2. Bitácora procesal</p>	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Eficaz	<p>Para el Periodo enero a abril no se evidencio ajuste realizado al Diagrama de Flujo proceso disciplinario DJU - DF03, en razón a que la procuraduría general de la nación no ha adoptado los formatos relacionados con la temática, por ende hasta tanto dicha actuación se materialice se dará continuidad al diagrama de flujo previamente adoptada.</p> <p>Se evidencia el informe con la actualización y avance de los procesos disciplinarios a corte diciembre 31 de 2022</p>
------------------	---	---	---	-------------------	---------------	--------	--



MARTHA LUCÍA AVILA V.
Jefe Oficina Asesora de Control Interno