



PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA ENERO A ABRIL DE 2022

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 2022 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 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 2022.

Con ocasión de prevenir riesgos que pueden presentarse en procesos de contratación en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la pandemia covid19 y las medidas de control, la empresa incluyó en el mapa de riesgos de corrupción desde la anterior vigencia un riesgo relacionado con el tema de destinación de los recursos públicos y procesos de contratación con ocasión de la emergencia económica. Lo anterior con el fin de realizar seguimiento y evaluación a los controles para proteger el ordenamiento jurídico, el interés general, el patrimonio público y de esa manera acatar las directrices de la procuraduría general de la nación en la directiva 16 de abril de 2020 y circular 100-10 DE 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

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.

SEGUIMIENTO OACI

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

Vigencia: 2022

Fecha de publicación: Plan Anticorrupción - Enero de 2022

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

Fecha seguimiento: A 30 de Abril de 2022

Componente	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Política de administración de riesgo de corrupción.	Políticas	1.1 – 2.1 Basados en las políticas del código de integridad, se realiza por parte de personal de todas las áreas, junto con los veedores ciudadanos 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 2022 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		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 2022, identificando en cada proceso los posibles riesgos.	100%	Mapa de riesgos de corrupción publicado.

	Consulta y divulgación	3.1 Divulgación del Plan anti-Corrupción 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 28 de enero, en donde se hizo extensiva la invitación a funcionarios de EMSEERCHIA, presidentes de juntas de acción comunal, veedores ciudadanos, vocales de control, concejales, 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 del 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 del proceso en conjunto con su equipo de trabajo monitorean y/o revisan 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 2022 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

Racionalización de trámites	1. Facturación en sitio	Permite al usuario verificar su factura de manera inmediata.	Según información del área comercial (facturación) se tiene programado implementarla a partir del periodo 4 julio - agosto. Se cuenta con los recursos presupuestales para compra de equipos técnicos, falta viabilidad por parte del proceso de contratación. Se radicó ante la superintendencia de servicio públicos el 16 de marzo con número de radicado 20225291016112, consulta para la implementación del proceso (tarifa aprovechamiento y tiempos de lectura), a la fecha no se ha recibido respuesta.	66,66%	Información suministrada por el área de facturación de la Dirección Comercial
	2. Procedimientos de atención a solicitudes de disponibilidad	Optimización de los procesos o procedimientos internos	<p>Para este periodo la Dirección Técnica operativa y el área comercial, informaron que el documento Reglamento de urbanizadores y constructores, ya fue revisado por los asesores externos y los responsables del proceso, se encuentra pendiente de revisión y firma por parte de gerencia.</p> <p>Posteriormente se deben normalizar los procedimientos internos en el SIG.</p> <p>La estrategia fijada continua con el mismo porcentaje de avance a 31 de diciembre de 2021</p>	50%	Operativa y comercial

	<p>3. Procedimientos Atención de solicitudes de servicio</p>	<p>Optimización de los procesos o procedimientos internos</p>	<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 está pendiente la aprobación e implementación del reglamento de urbanización y constructores.</p> <p>La estrategia fijada continúa con el mismo porcentaje de avance a 31 de diciembre de 2021.</p>	<p>50%</p>	<p>Operativa y comercial</p>
	<p>4. Peticiones, Quejas y Reclamos</p>	<p>Estandarización, automatización de trámites solicitados por los clientes</p>	<p>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. Finalizando la vigencia 2021, se implementó el sistema call center para fortalecer la recepción de PQRS</p>	<p>33,33%</p>	

	5. Pagos en línea de los Servicios Públicos	Actualización de los canales de pago en línea de Servicios Públicos	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 facturas vigentes en los CAU	33%	https://emserchia.gov.co/wordem/
	6. Solicitud de instalación y reinstalación de micro medidores del servicios de acueducto	Realizar la solicitud de este servicio de manera electrónica incluido el envío de la documentación establecida	Para este periodo se recibieron por correo electrónico solicitudes de cambio de medidor al correo acliente@emserchia.gov.co: Enero - 5, febrero - 26, marzo - 8 y abril - 13 solicitudes, según información suministrada por la Ingeniera Derly y Andres Rojas responsables del proceso.	33,33%	Se evidencio comunicación de EMSERCHIA al Sr. Doblado Barreto Luis Francisco para cambio de medidor código interno 3089410 fecha de recibido 7/4/2022, factura de pago del 12/4/2022, certificados de garantía 1004 de 12/4/2022 y de calibración de medidor 2203056207, factura de consumo y fotografías del medidor. Se evidencia solicitud de cambio de medidor por correo electrónico de fecha 18/2/2022, factura de pago del 05/2/2022, certificado de calibración C958498 del 29/12/202, certificado de garantías y fotografías del medidor.
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaboración de informe de gestión para efectuar la rendición de cuentas a la comunidad con el visto bueno de Gerencia (en un lenguaje comprensible), en página WEB.	La empresa cuenta con el informe de gestión con corte a 31 de diciembre de 2021, el cual servirá como base para la rendición de cuentas de la vigencia 2021; la cual se realizará en el mes de junio de 2022.	100%	El informe de gestión de la vigencia 2021, se encuentra publicado en la página Web de la entidad en el Link http://www.emserchia.gov.co/PDF/InfoGestion2021.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, se tiene programada para el mes de junio de 2022, 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 la página web y redes sociales.	Durante el periodo enero a abril, no se ha realizado Rendición de cuentas, se tiene programada para el mes de junio de 2022, 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 decuentas	Durante el periodo enero a abril, no se ha realizado Rendición de cuentas, se tiene programada para el mes de junio de 2022		
		4,2 Evaluación de la rendición de cuentas ante la comunidad	Durante el periodo enero a abril, no se ha realizado Rendición de cuentas, se tiene programada para el mes de junio de 2022		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégicoB25:F25	1.1 Mantener las herramientas tecnológicas adquiridas para mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos	Para este periodo se realizó renovación de la licencia de la plataforma google Workspace Enterprise Estándar, para optimizar la comunicación entre funcionarios y usuarios de la empresa.	100%	Se suscribió contrato de prestación de servicios No 012 de abril 2022, 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 para ofrecer una mejor atención a los usuarios. Se realizan cada mes encuestas de satisfacción a los usuarios con la finalidad de mejorar las inconformidades que tengan los mismos. Se evidencio para este periodo las encuestas de los meses de enero a abril de 2022.</p>	33.33%	<p>Se evidencian planillas de asistencia a capacitaciones realizadas: Enero de 2022 reunión de socialización mensual temas internos área comercial - 11 funcionarios - 27/ 1/2022 capacitación en atención al usuario - 11 funcionarios, febrero de 2022 reunión de socialización mensual - 14 funcionarios, 16/02/2022 (capacitación de medición) - 7 funcionarios, febrero 18/2022 (capacitación solicitud de acometidas) - 18 funcionarios, marzo 15/2022 (capacitación sobre clase y tipo de medidores) - 8 funcionarios, 18/3/2021 (capacitación medidores) - 5 funcionarios , 21-27/04/22 (agotamiento vía administrativa) 10 funcionarios.</p> <p>Se evidencio la carpeta de encuestas de evaluación calidad de atención al usuario formato GCO F52 de los mes de enero, febrero, marzo y abril de 2022 con la finalidad de mejorar las inconformidades</p> <p>La oficina asesora de control interno recomienda al área comercial revisar si es necesario actualizar las preguntas frecuentes de su área.</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, SST - la Norma 210601020 atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa - la norma 210601027. Registrar la información con normativa y procedimientos técnicos.	50,00%	Para este periodo se la plataforma certificado digital Sena, donde se soporta la certificación por competencias. Se verifica de manera digital la certificación de las siguientes funcionarias: Arquímedes Merchán Merchán - norma 210601027, Martha Lucia Avila, García Orlando - Norma 220601059, Norma 210601020, la norma 210601027; Luis Eduardo Baquero - norma 210601027.
	Normativo 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 programaron capacitaciones, sin embargo en las fechas programadas se hizo necesario suspenderlas toda vez que el lugar donde habían sido programadas fue ocupado para actividades propias de la gestión de la empresa, en virtud de lo cual se reprogramaron para el siguiente periodo	0%	
		4.2 Realizar capacitaciones sobre las prohibiciones, deberes y derechos según la ley 1952 de 2019/734 de 2002/2094 de 2021	Para este periodo no se realizaron capacitaciones, ya que en las fechas programadas fue necesario suspenderlas toda vez que el lugar donde habían sido programadas fue ocupado para actividades propias de la gestión de la empresa, en virtud de lo cual se reprogramaron para el siguiente periodo	0%	

	Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar encuestas a una muestra de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	La encuesta de satisfacción de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se realizó entre los meses de agosto y septiembre de 2021	33,33%	Se evidenciaron las carpetas de las respectivas encuestas
		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, febrero, marzo y 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 2022 De igual manera se evidencio la tabulación de las encuestas
Transparencia y acceso a la información	Lineamientos de la transparencia activa	1.1 Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de ley 1712 de 2014 en la página web. Publicar en el sitio WEB de la entidad las noticias sobre su gestión	Permanentemente 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.	25%	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.
	Lineamientos de la transparencia Pasiva	2.1 Verificación del aplicativo CORRYCOM para el seguimiento de gestión a la correspondencia de la empresa	Se continuo con el seguimiento de manera mensual por parte del Técnico de Gestión Documental y se envía 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.	33,33%	Se evidencio por parte de la Oficina de Control Interno, los correos enviados por la Técnico de Gestión documental, informando a las diferentes áreas el estado de la correspondencia

	Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	<p>3.1 Elaboración e implementación del procedimiento para la detección de vulnerabilidades mediante el análisis de los resultados obtenidos en la realización de análisis de vulnerabilidad y pruebas de hacking ético.</p> <p>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.</p> <p>Respecto a la implementación de la política de seguridad de información está en revisión de la jefe oficina asesora de planeación</p>	<p>100%</p> <p>50%</p>	
	Criterio diferencial de accesibilidad	<p>4.1 Publicación y divulgación de información en diferentes idiomas.</p> <p>Implementación del botón de búsqueda en la página WEB de la entidad</p>	<p>Para este periodo se evidenció 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	<p>5.1 Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información en la página WEB</p>	<p>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.</p>		NA

SEGUIMIENTO MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN

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

Vigencia: 2022

Fecha de publicación: Enero de 2022

Responsable: Martha Lucia Avila - Jefe Oficina Asesora de Control Interno.

MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN				CRONOGRAMA MRC		ACCIONES	
PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONTROL	ELABORACIÓN	PUBLICACIÓN	EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	ACCIONES ADELANTADAS CON CORTE A ABRIL DE 2021
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 2021	Enero de 2022	Eficaz	El riesgo no se ha materializado en el año 2021. 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 2062221, usuario comercial se evidencia lectura de 132 m3, siendo el consumo normal de 100mts Se evidencio carta al usuario con radicado 20220054003210 donde se reporta que se presenta desviación del consumo, por lo tanto se realiza verificación del medidor, donde se evidencia acta de inspección

							<p>del 10/03/2022. (Se verifica lectura, no reportó daños ni fugas en la acometida, se factura posteriormente por diferencia de lectura.</p> <p>3. Se evidencia archivo de control de rotación de personal en cada ruta de lectura - documentos suministrados por el técnico administrativo Ricardo Pulido.</p>
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 2021	Enero de 2022	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>Gestión Comercial y atención al Usuario</p>	<p>No ejecución de los casos reportados ante la empresa.</p>	<p>No reconocimiento de las anomalías.(fraudes)</p>	<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>	<p>Diciembre de 2021</p>	<p>Enero de 2022</p>	<p>Eficiente</p>	<p>Para este periodo el área comercial informó que se dio apertura a 34 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 629 de 24/01/2022 se reporta medidor instalado al revés, se genera orden 144699 donde el funcionario de irregularidades constata que veridicamente el medidor se encuentra al revés, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 25/01/2022 - formato GCO F11, se recibe versión el 25/01/2022 formato GCO F40, el usuario informa que presento fuga en cajilla el cual contrató a un tercero e instalo el medidor al revés, posteriormente se solicita el cambio del medidor el cual se hizo efectivo y se comprobó con visita realizada el 17/2/2022 con orden 145901, luego se procede a realizar liquidación del proceso - sanción por \$ 310,000 y se realiza notificación al usuario el 25/02/2022.</p> <p>2. Se hace seguimiento a una irregularidad reportada: proceso 632 de 24/01/2022 se reporta manguera encontrada conectada a la red, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 25/01/2022 - formato GCO F11, se recibe versión el 25/01/2022 formato GCO F40 donde la usuaria afirma no tener conocimiento de la manguera encontrada, se dan 10 días para allegar pruebas que el usuario no es responsable del incidente, sin embargo de evidencio la liquidación por anomalías en el servicio formato GCO F43 por valor de \$ 1.201.660, posteriormente se notifica al usuario</p>
--	--	---	---	--------------------------	----------------------	------------------	--

							mediante formato GCO F13 la liquidación se difiere a 4 cuotas por solicitud del usuario.
Gestión Comercial y atención al Usuario	Omisión o alteración de los equipos de medición de manera intencional o dolosa	Error doloso, alteración intencional de instalación o manipulación de los equipos de medición y de la acometida	Reporte oportuno por parte de operarios de lectura de las posibles irregularidades en la instalación del medidor y/o acometida. Verificar la situación reportada Inicio al proceso de irregularidades	Diciembre de 2021	Enero de 2022	Eficiente	<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 629 de 24/01/2022 se reporta medidor instalado al revés, se genera orden 144699 donde el funcionario de irregularidades constata que veridicamente el medidor se encuentra al revés, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 25/01/2022 - formato GCO F11, se recibe versión el 25/01/2022 formato GCO F40 usuario informa que presentó fuga en cajilla el cual contrató a un tercero e instaló el medidor al revés, posteriormente se solicita el cambio del medidor el cual se hizo efectivo y se comprobó con visita realizada el 17/2/2022 con orden 145901, luego se procede</p>

							a realizar liquidación del proceso - sanción por \$ 310,000 y se realiza notificación al usuario el 25/02/2022.
Gestión de Aseo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de vehículos para situaciones personales 2. Extracción de combustible del vehículo para uso personal 3. Soborno al funcionario para cargar material no autorizado 	uso inadecuado de los vehículos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento a los vehículos por parte del supervisor de recolección. 2. Control de consumo de combustible por ruta 3. Verificación de servicios facturados vs consumo de combustible. 4. Seguimiento Control de consumo de combustible por Km recorrido 	Diciembre de 2021	Enero de 2022	Eficaz	<p>1. Se evidencia que los vehículos cuentan con un dispositivo (chip) el cual permite evidenciar la cantidad de combustible entregado por el proveedor, y se hace el seguimiento satelital GPS para garantizar el consumo del combustible.</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 tanques realizados y relación de consumo por viaje (Se evidencia registro de los meses de enero a abril de 2022).</p> <p>3. Se evidencio diligenciado el formato GRS-F14 planilla de consumo de combustible para los meses de enero, febrero y abril de 2022, donde se relaciona fecha, No. de recibo, placa, galones consumidos, kilómetros recorridos y conductor.</p>

<p>Gestión de la Evaluación Independiente</p>	<p>Falta de planificación clara y controles definidos</p>	<p>Incumplimiento del programa Anual de Auditoria Interna para favorecer personas o procesos.</p>	<p>1. Seguimiento y cumplimiento al Programa Anual de Auditorias. 2. En el evento que suceda alguna modificación deberá estar debidamente soportada y aprobada por el comité de Coordinación de Control Interno</p>	<p>Diciembre de 2021</p>	<p>Enero de 2022</p>	<p>Eficiente</p>	<p>1 y 2. La Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el programa anual de auditoria para la vigencia 2022, 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 procedimiento de vigilancia de la calidad de agua potable, establecido por la empresa y la normatividad vigente. - Auditoria al proceso de Gestión, Participación, Educación Ambiental y Ciudadana - Auditoria al proceso de gestión de comunicación e imagen corporativa - Auditoria al procedimiento de gestión de archivo - Auditoria al indicador: índice de agua no contabilizada en EMSERCHIA E.S.P. durante el periodo 2021 y plan de acción dispuesto, y ejecutado para el control y reducción de pérdidas 2022. <p>Así mismo, a la fecha del presente seguimiento se ha ejecutado la Auditoria al procedimiento de vigilancia de la calidad de agua potable y se está realizando la Auditoria al proceso de Gestión, Participación, Educación Ambiental y Ciudadana, 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 auditoría establecidos.	Diciembre de 2021	Enero de 2022	Eficiente	<p>1. La Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el programa anual de auditoría para la vigencia 2022, 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"> - Auditoría al procedimiento de vigilancia de la calidad de agua potable, establecido por la empresa y la normatividad vigente. - Auditoría al proceso de Gestión, Participación, Educación Ambiental y Ciudadana - Auditoría al proceso de gestión de comunicación e imagen corporativa - Auditoría al procedimiento de gestión de archivo - Auditoría al indicador: indica de agua no contabilizada en EMSERCHIA E.S.P. durante el periodo 2021 y plan de acción dispuesto, y ejecutado para el control y reducción de pérdidas 2022. <p>2. La oficina asesora de control interno ha venido ejecutando los procedimientos y criterios de auditoría establecidos por la Entidad de forma objetiva y oportuna, cumpliendo con el Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia y desarrollando las labores normales de acuerdo a los roles dispuestos por el Decreto el 648 de 2017.</p>
--	---	--	---	-------------------	---------------	-----------	---

<p>Gestión de Compras y Contratación</p>	<p>1. Por inadecuada infraestructura 2. Fallas en los controles de ingreso y salida de los materiales y elementos del almacén 3. Manejo inadecuado del personal</p>	<p>Perdida de Elementos por Robo o Usos no permitidos</p>	<p>1. Control en salida de elementos del almacén 2, Inventarios cíclicos y seguimiento a los mismos 3. Mejoramiento de Infraestructura de Almacenamiento y Codificación de Elementos</p>	<p>A Diciembre de 2021</p>	<p>Enero de 2022</p>	<p>Eficiente</p>	<p>1. se realizó inventario general del día 11 a 14 de enero de 2022, con el acompañamiento parcial de la revisoría fiscal y algunos funcionarios del área financiera. 2. para este periodo se han realizado inventarios cíclicos. Se evidencio los inventarios realizados de fechas: 11/01/2022 se evidencio acta de reunión formato des f10, inventario cíclico de fecha 22/02/2022 acta de reunión 23/02/2022.</p> <p>Se recomienda la realización de inventarios cíclicos como mínimo una vez al mes. 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. 2022000008 de 16 /03/ 2022, suministro de elementos para construcción de red expresa placa 2675 por \$ 1,352,639,165 de CONSORCIO RED EXPRESA 2021, se evidencio la factura electrónica de venta No. FVE No. 8 de fecha 09/03/2022 y la certificación de recibido por parte del supervisor Sr. Wilber Silva de fecha 16/03/2022 según contrato No. 001 de 2021 - Entrada de almacén No. 2022000014 y 2020000013 de 6/04/2022, suministro de muebles y enseres para las oficinas de administración, según factura electrónica de venta No. CB-8 por valor de \$ 85,760,920 de fecha 04/04/2022, y la certificación de recibido por parte del supervisor del contrato de suministro No. 07 de 2022 Sr. Wilber Silva.
--	---	---	--	----------------------------	----------------------	------------------	--

Gestión de las Tics	<ol style="list-style-type: none"> Ofrecimiento de dadivas por parte de terceros. Deficiencia de la seguridad de información de la empresa. 	Extracción y/o Modificación de información para beneficio propio o de terceros	<ol style="list-style-type: none"> Bloqueo del acceso a los puertos USB. Establecer permisos de usuarios estándar para todos los funcionarios de entidad. Implementar políticas de seguridad de la información. 	Diciembre de 2021	Enero de 2022	Eficiente	<p>En un 98% de los puertos USB se encuentran bloqueados, igualmente el acceso a la información.</p> <p>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.</p> <p>3- Se continua con el FIREWALL para realizar el filtro WEB, se da aplicabilidad a la política para restricción a paginas no permitidas</p> <p>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.</p> <p>5- Se continúa ejecutando una DMZ para los equipos WIFI de la empresa.</p> <p>6-7. Se continúan utilizando las VPN 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.</p> <p>8- Para esta 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>
---------------------	---	--	--	-------------------	---------------	-----------	---

Gestión de las Tics	<ol style="list-style-type: none"> Ofrecimiento de dadivas por parte de terceros. No se encuentra implementada las políticas de gestión de usuarios para garantizar la seguridad de los sistemas de información No se encuentra la estandarización de las solicitudes para realizar cambios en los permisos de los aplicativos. 	Suplantación de roles y usuarios para beneficio de terceros	<ol style="list-style-type: none"> Realizar las respectivas configuraciones en los equipos de cómputo para garantizar el adecuado acceso a la información. Realizar la revisión de las contraseñas existentes. Realizar un cambio periódico de las contraseñas existentes 	Diciembre de 2021	Enero de 2022	Eficiente	<p>1.El área de sistemas continua realizando configuración de roles de conformidad a las funciones asignadas. Los usuarios cuentan 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</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>Se recomienda nuevamente que el área de talento envíe 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.</p>
---------------------	--	---	--	-------------------	---------------	-----------	--

Gestión Jurídica	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 2021	Enero de 2022	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. Se realiza verificación de los contratos que a continuación se relacionan:</p> <p>.a) Se realiza verificación del contrato de suministro 007 de 2022 celebrado con CERTECOB S.A.S., con el objeto contractual de "Suministro de mobiliario para las diferentes oficinas de la Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P.".</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 selección simplificada GAL F40. - Solicitud de disponibilidad presupuestal GFN F26 - Certificado de disponibilidad presupuestal - Ofertas técnicas y económicas - Estudio de mercado GAL F24 - Invitaciones a presentar propuesta - Planilla de recepción de propuestas GAL F25 - Acta de cierre y entrega de propuestas GAL F28 - Carta de presentación de la propuesta por parte de CERTECOB y demás documentación - Póliza de seguro de cumplimiento particular empresas de servicios públicos - Evaluación de propuestas proceso selección simplificada - Resolución 329 de 2022 por medio de cual se adjudica el proceso de selección simplificada 009 de 2022 - Contrato de suministro 007 de 2022
------------------	---	--	---	-------------------	---------------	-----------	--

						<ul style="list-style-type: none"> - Acta de aprobación de pólizas GAL F11 - Designación de supervisión del contrato - Acta de inicio de contrato GAL F12 - Informe de ejecución y supervisión de contratos GAL F10 b) Se realiza verificación al contrato de prestación de servicios No. 032 de 2022, cuyo objeto es la "Prestación de servicios para el apoyo a la gestión del área técnico operativa en procesos operativos de las plantas de tratamiento de aguas residuales PTAR Chía I y PTAR Chía II a cargo de la Empresa de Servicios Públicos de Chía - EMSERCHIA E.S.P. en el municipio de Chía, Cundinamarca" - 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, invitación pública, invitación privada y concurso de méritos GAL F14 - Propuesta presentada por el señor Ricardo Castillo Murcia - Contrato de prestación de servicios 032 de 2022 - Póliza de seguro de cumplimiento particular empresas de servicios públicos - Acta de aprobación de pólizas GAL F11 - Designación de supervisión del contrato - Acta de inicio de contrato GAL F12 - Informe de ejecución y supervisión de contratos GAL F10 c) Se realiza verificación al contrato de seguros No. 001 de 2022, cuyo objeto es la "Adquisición de seguros de una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia, que ofrezca a EMSERCHIA E.S.P., las pólizas de seguros que resulten indispensables para una adecuada protección de los bienes
--	--	--	--	--	--	---

							<p>muebles, maquinaria, vehículos e intereses patrimoniales y de protección para la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., y las diferentes entidades estatales y cualquier otra póliza que requiera la entidad"</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 invitación pública, invitación privada y concurso de méritos GAL F14 - Invitación privada 004 de 2022 GAL F27 - Respuesta a las observaciones presentadas en el proceso de invitación privada 004 de 2022 - Planilla de recepción de propuestas GAL F25 - Acta de cierre y entrega de propuestas GAL F28 - Propuesta dela proponente La Previsora S.A. - Acta de evaluación de propuestas (requisitos habilitantes) GAL F36 - Acta de evaluación y calificación de propuestas GAL F37 - Resolución 317 de 2022 por la cual se adjudica el proceso de invitación privada 004 de 2022 - Amparo provisional otorgado por La Previsora S.A. - Contrato de seguros 001 de 2022 - Designación de supervisor del contrato - Acta de inicio del contrato GAL F12 - Informe de ejecución y supervisión de contratos GAL F10.
--	--	--	--	--	--	--	---

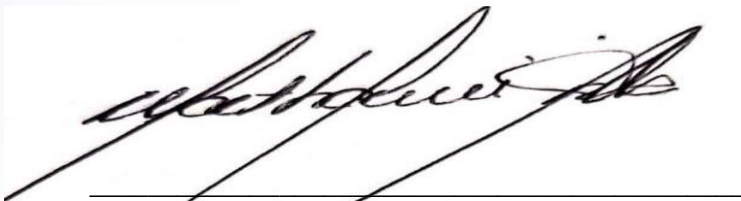
<p>Gestión de Direccionamiento Estratégico</p>	<p>1- No tener conocimiento y/o no cumplir con la normativa contractual expedida en virtud del estado de emergencia sanitaria, los principios que regulan la contratación estatal y las directrices expedidas por el gobierno nacional con ocasión de la Pandemia 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 idoneidad y experiencia</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, 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>Diciembre de 2021</p>	<p>Enero de 2022</p>	<p>Eficiente</p>	<p>Para este periodo no se ha suscrito contrato alguno, relacionado con la emergencia sanitaria del Covid 19.</p>
--	--	---	--	--------------------------	----------------------	------------------	---

	requerida. 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.						
Gestión Documental	1. No cumplimiento del procedimiento establecido para realizar las radicaciones. 2. Búsqueda de beneficios propios por parte de terceros.	Recibir dadas por parte de terceros para extraer información de la empresa desde el archivo central y/o correspondencia y agilizar los procesos de radicaciones sin el cumplimiento de los requisitos	1. Revisión permanente por parte del auxiliar administrativo de los documentos a radicar para los diferentes tramites. 2. Cumplir con los procedimientos establecidos por la empresa en el proceso de gestión documental. 3 .Restricción al acceso al archivo central.	Diciembre de 2021	Enero de 2022	Eficiente	1. Para este periodo 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). El Técnico de Gestión Documental y los auxiliares administrativos por autorización del técnico, son los funcionarios que maneja la llave del archivo central. Se evidencio listado de asistencia y evaluación de capacitación de inventario documental realizada el 17 de febrero de 2022. No se ha materializado el riesgo en el periodo evaluado

<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. Entregar el acta de visita de verificación de obras (GAA F38) al usuario para que éste lo entregue al área comercial como soporte para el proceso de matrículas nuevas.</p>	<p>Diciembre de 2021</p>	<p>Enero de 2022</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 2/2/2022 mediante el formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 2022999900279 (NP20220011 - Julián Ramos Martín). 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 08/02/2022, anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios GAA F04 y respuesta a la solicitud con radicado 20220060004191 del 23/03/2022 (respuesta fuera de termino), 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 13/12/2021 mediante formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 2021999903183 (NP20220006 - Edificio Colibrí). 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 \$389,000, esquema de visita para disponibilidad de servicios formato GAA F03 de fecha 21/12/2021, anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios formato GAA F04, respuesta a la solicitud con radicado 20220060002365 de 17/2/2022, firmado</p>
---	--	---	--	--------------------------	----------------------	------------------	---

							<p>por el Director Técnico operativo y Gerente de la empresa. (Respuesta fuera de término).</p> <p>2. Se evidenció acta de comité de disponibilidad de servicio donde se evalúa disponibilidades de servicio, datos técnicos y revisión de diseños del 28/02/2022.</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: - NP20220011 Julián Ramos Martin de fecha 08 de febrero de 2022 - P20220006 Edificio Colibrí de fecha 21 de diciembre de 2021. 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 del proceso disciplinario para beneficiar a terceros.</p>	Violación al debido proceso en el desarrollo de la función disciplinaria, a favor de un tercero	<p>En razón al cambio normativo se hace necesario ajustar el diagrama de flujo proceso disciplinario DJU-DF03</p> <p>Verificar el reporte trimestral del avance de los procesos disciplinarios</p>	Diciembre de 2022	Enero de 2023	Eficaz	1. Para diciembre de 2021 Se creó el Procedimiento DJU-DF03 - Diagrama de flujo proceso disciplinario y de la bitácora procesal, anualizado, con sus correspondientes formatos los cuales ya se encuentran publicados en el SIG, el cual es necesario modificarlo
------------------	---	---	--	-------------------	---------------	--------	---



MARTHA LUCIA AVILA VERA
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO