



La Empresa de
Servicios Públicos que
Sí... Marca la DIFERENCIA



**Sí...
Marca la DIFERENCIA**



**TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA
SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2018**

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)
Teléfono: 8630248
www.emserchia.gov.co
Código Postal 250001

 Emserchia Esp  @emserchia1  Empresa Emserchía Esp



Certificado No. SG 2015001533 A
Certificado No. SG 2015001533 H





La Empresa de
Servicios Públicos que
Sí... Marca la DIFERENCIA



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.

La Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P, publicó en la página web de la entidad el Plan anticorrupción el 31 de Enero del presente año 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 tercer seguimiento que la Oficina de Control Interno adelantó con corte a 31 de Diciembre.



SEGUIMIENTO 3 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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

Vigencia: 2018

Fecha de publicación: Enero de 2019

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

Fecha seguimiento: Enero de 2019

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Política de administración de riesgo de corrupción.	1.1 Basados en las políticas del código de ética y buen gobierno se realiza por parte de personal de todas las áreas la construcción 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.	Se realizó citación a todos los funcionarios por áreas para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, identificando en cada proceso los posibles riesgos, igualmente con la colaboración de todos los directivos y líderes de procesos se realizó la construcción del plan anticorrupción.	100%	Plan anticorrupción publicado página WEB
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1 Actualización del impacto de los riesgos de corrupción establecidos para la vigencia	Se realizó la valoración de los riesgos de corrupción.	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 29 de enero, en donde se hizo extensiva la invitación a funcionarios de EMSERCHIA, presidentes de juntas de acción comunal, funcionarios administración central y comunidad en general.	100%	Listados de asistencia y 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%	
	3.3 Divulgación del Plan Anticorrupción y atención a la comunidad en general, servidores públicos y contratistas de la empresa posterior a su publicación	Se realizó socialización del mapa de riesgos de corrupción a los presidentes de junta de acción comunal y se publicó en página web un video de la construcción y presentación de la socialización	100%	
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 empresa.	De acuerdo al MIPG se unificaron los riesgos de corrupción y los riesgos de gestión en el periodo anterior, por lo tanto se hizo monitoreo y revisión de los mismos, este proceso se llevó a cabo por medio de la Oficina Asesora de Planeación junto con los líderes de procesos y sus equipos de trabajo. Para el mes de diciembre nuevamente se realizó monitoreo y revisión a los riesgos con la finalidad de actualizar el mapa de riesgos para la vigencia 2019.	100%	Formato ATH F03 Listado de Asistencia y actas de reunión

Seguimiento	5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se realizó el seguimiento en el periodo correspondiente	100%	Seguimiento en el mes de Diciembre de 2018
Información de calidad y lenguaje comprensible	1.1 Elaboración de informe de gestión trimestral para efectuar la rendición de cuentas a la comunidad con el visto bueno de Gerencia (en un lenguaje comprensible), publicado en página WEB.	Se elaboró el informe de gestión con corte a diciembre de 2017, se realizó revisión del informe con los directivos y la gerencia y se publicó en página web	100%	Se evidenció publicación en la página WEB de la Empresa
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1 Se elaboran estrategias de comunicación internas y externas, e imagen corporativa.	Desarrollo y ejecución de las acciones para el cumplimiento de las estrategias de comunicación interna y externa, e imagen corporativa.	100%	Definición de los canales de comunicaciones internas y externas (página web, redes sociales, cartelera interna, mailing, asesoría y acompañamiento por parte del equipo de prensa de la alcaldía. Igualmente se creó el espacio virtual en la emisora ciudad de la luna para los jueves 10:30 a 11:00 a.m.
Incentivos para motivar la cultura la rendición y petición de cuentas	3.1 Expectativa de Socialización a Servidores Públicos y Ciudadanos acerca de importancia de participar y rendir cuentas, por medio de material audiovisual, utilizando como herramientas útiles de participación en la página Web, y redes sociales.	En la página web se publicó un banner con la información correspondiente al día y lugar donde se realizaría la rendición de cuentas para la vigencia 2017, se realizaron invitaciones, mediante oficio a los presidentes de juntas de acción comunal, a los Honorables miembros del concejo Municipal, a las Directivos de la administración municipal. al	100%	Se evidenció la publicación en página WEB y planilla de asistencia al evento.

		Alcalde Juvenil y Gerente Juvenil de la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P		
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en el componente de rendición de cuentas.	Se realizó reunión con los Directivos de la empresa para verificar y aprobar los temas a tratar en la Rendición de Cuentas.	100%	Se evidencio planilla de asistencia
	4.2 Diseño de planes de mejoramiento de rendición de cuentas.	No se requiere plan de mejora para este periodo		NA
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Mantener las herramientas tecnológica adquiridas para mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos	Se realizó renovación de las licencias plataforma google G-suite para optimizar la comunicación entre funcionarios y usuarios de la empresa.	100%	Se suscribió contrato de prestación de servicios No. 33 de 2018
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Fortalecer los puntos de atención al usuario en el municipio.	Para este periodo se realizó promoción del punto de atención del curubito, con atención integral a la ciudadanía. Se fortaleció de igual manera con capacitaciones permanentes a los funcionarios de atención al ciudadano	100%	Para este semestre el área Comercial tramito 1638 PQR`S, de las cuales 1411 (86%) se gestionaron en el CAU principal y 227 (14%) en el Curubito.

	2.2 Fortalecer el uso del aplicativo Móvil para la atención de reportes en Acueducto, Alcantarillado y Aseo			La aplicación no tuvo acogida por parte de la comunidad, por ende no se asignó más recursos de publicaciones.
Talento Humano	3.1 Fortalecer el Plan de Capacitaciones de la Empresa temas referentes a Servicio al Cliente	Se realizó la certificación por competencias laborales en seguridad y salud en el trabajo con el SENA. El área comercial lideró capacitaciones en varios temas relacionados con servicio al cliente.	100%	Se evidencian las planillas de asistencia de las cinco (5) capacitaciones realizadas para los funcionarios de servicio al cliente, entre las que se encuentran; facturación - realizada el 19 y 20 de septiembre de 2018, Solicitudes de servicio - realizada el 20 de septiembre de 2018, socialización de medición y atención al usuario - realizada el 13 de noviembre de 2018 y socialización de informe - realizada el 4 diciembre de 2018
	4.1 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Se define fortalecer la atención al ciudadano Vs. y la responsabilidad de los servidores públicos	20%	A la fecha se realizó capacitación de socialización de medición y atención al usuario La Oficina Asesora de Control Interno recomienda fortalecer el tema de capacitaciones y campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos

<p>Normativo y Procedimental</p>	<p>4.2 Implementar el manual de políticas de protección de datos</p>	<p>Por medio de la resolución 453 de Julio de 2017 se adoptó el Manual de Políticas y procedimientos para la protección de datos personales de la Empresa de Servicios Públicos Emserchía E.S.P</p>	<p>70%</p>	<p>Para este periodo se evidencio la publicación de la política para el manejo de datos personales en la página web de la entidad. Para ello adoptamos las medidas de seguridad contempladas por la ley con el fin de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de nuestros usuarios, empleados y proveedores. Con el Lineamiento de protección de datos personales, damos cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1581 del 2012 "Habeas Data ", de esta manera protegemos los datos personales y disponemos como pueden ejercer sus derechos los titulares de la información. Para ello adoptamos las medidas de seguridad contempladas por la ley con el fin de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de nuestros usuarios, empleados y proveedores. Con el Lineamiento de protección de datos personales, damos cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1581 del 2012 "Habeas Data ", de esta manera protegemos los datos personales y disponemos como pueden ejercer sus derechos los titulares de la información.</p>
	<p>5.1 Realizar encuestas a una muestra de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo</p>	<p>Se tiene definida la estrategia para la aplicación de la encuesta.</p>	<p>100%</p>	<p>Para este periodo se realizó encuesta a 240 usuarios, de EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS referente a los servicios de AAA ,</p>

Relacionamiento con el ciudadano	5.2 Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento en que visiten el Centro de Atención al Usuario.	Durante el mes se realizan encuestas a los usuarios en los dos centros de atención al usuario (CAU), y están son consolidadas a fin de mes para el debido informe.	100%	Se evidencio la documentación de las respectivas encuestas de evaluación calidad de atención al usuario. (Encuesta y tabulación de la misma). Para este periodo se evidencio que se realizaron 126 encuestas de evaluación y calidad de atención al usuario.
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.	Se realiza requerimiento a las áreas productoras de la información para la entrega de la misma y se procede por parte del área de sistemas de la oficina de planeación a la respectiva publicación.	98%	El profesional de sistemas informa sobre el cargue de la información exigida por la ley 1712 de 2014, para la vigencia 2018 los cuales son aplicables a la empresa.
Lineamientos de la transparencia Pasiva	2.1 Seguimiento al aplicativo para la gestión y seguimiento a la correspondencia de la empresa	Se realiza 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 implantar mejoras y controles en el mismo. De igual manera se han realizado Auditorias en los puestos de trabajo, conjuntamente con la Oficina Asesora de Control Interno.	80%	Para este periodo el Técnico de gestión documental continuó realizando los seguimientos a la correspondencia y enviando los respectivos correos a las áreas de la empresa. Se debe continuar con las auditorias por parte de gestión documental y la Oficina Asesora de Control Interno. Se requiere una reunión con los proveedores del software para optimizar los reportes generados por el sistema.
	3.1 Realizar y publicar el programa institucional de archivo.	Con la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 034 de 2018 se recibió el Programa Institucional de Archivo PINAR entre otros productos, los cuales fueron aprobados en Comité de Archivo en el mes de noviembre de 2018, quedando pendiente la publicación	90%	Programa Institucional de Archivo aprobado mediante Acta de primero Noviembre de de 2018.

Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.2 Elaborar y publicar el programa de gestión documental	Con la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 034 de 2018 se recibió el Programa de Gestión Documental PGD entre otros productos, los cuales fueron aprobados en Comité de Archivo en el mes de noviembre de 2018, quedando pendiente la publicación	90%	Programa de gestión documental PGD aprobado mediante Acta de reunión de primero de Noviembre de 2018.
	3.3 Elaborar y publicar las Tablas de valoración documental	Para este periodo se está elaborando tablas de valoración Documental(TVD)	30%	Tablas de valoración documental en elaboración
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Implementar los lineamientos de accesibilidad espacios físicos para la población en situación de discapacidad. En el nuevo centro de atención al ciudadano.	las condiciones están diseñadas para facilitar el acceso a usuarios con discapacidad	100%	El nuevo centro de atención al ciudadano cumple con el acceso de usuarios en situación de discapacidad.
Monitoreo de acceso a la información pública	5.1 Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información	El área de sistemas presenta el informe de acceso a la información, referente a las publicaciones exigidas por la Ley 1712 de 2014	98%	El profesional de sistemas informa sobre el cargue de la información exigida por la Ley 1712 de 2014 los cuales son aplicables a la empresa.

SEGUIMIENTO MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN

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

Vigencia: 2018

Fecha de publicación: Enero de 2019

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

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			CRONOGRAMA MRC		ACCIONES	
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas
Omisión o alteración de los registros de lectura de manera intencional o dolosa		Capacitaciones de concientización. Programa de Autocontrol y Prevención del Riesgo	Agosto de 2018	Septiembre de 2018	Eficiente	Se han realizado 3 capacitaciones para la concientización, autocontrol y prevención del riesgo, y se hace retroalimentación diaria de la actividad del día anterior.

Mala intención del responsable	Pagos aplicados sin soporte intencionalmente	Realización de Auditorías por usuarios de SOFTWARE (Sysman), con la finalidad de evidenciar el usuario que haya cometido la falta encontrada, mediante la conciliación del recaudo.	Agosto de 2018	Septiembre de 2018	Eficiente	1, Las áreas de tesorería y recaudo continúan realizando las auditorías y conciliaciones, con la finalidad de verificar que todos los pagos aplicados ingresen a las arcas de la empresa. 2. se le informa al usuario que cuando se pague por transferencia o por consignación, debe enviar copia del pago; indicando el código interno a los correos de facturación, recaudo y tesorería.
No ejecución de los casos reportados ante la empresa.	No reconocimiento de las anomalías (fraudes)	Mejoramiento continuo en el procedimiento de irregularidades. Motivar al personal operativo para reportar las posibles irregularidades que se presenten.	Agosto de 2018	Septiembre de 2018	Eficaz	1. Se modificó el formato GCO F40 Formato único versión libre y espontánea - uso comercial de acuerdo a los requerimientos jurídicos necesarios 2. Se evidencia que se ha realizado un seguimiento continuo a los procesos de fraudes, las evidencias se encuentran en la carpeta procesos por irregularidades, la cual reposa en el puesto de trabajo del profesional encargado. 3. No presentaron evidencias de motivación al personal operativo para reportar las posibles irregularidades.
Omisión o alteración de los equipos de medición de	Error doloso, alteración intencional de instalación o manipulación de los	Promover la legalidad informando a los usuarios sobre aspectos no permitidos establecidos en el contrato de condiciones uniformes	Agosto de 2018	Septiembre de 2018	Eficiente	Se da a conocer a los usuarios el contrato de condiciones uniformes y en la audiencia de descargos se informa sobre los aspectos no permitidos en el contrato.

manera intencional o dolosa	equipos de medición y de la acometida					
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	1. control permanente a la operación 2. Sensibilización e información al personal (Programa de Prevención del Riesgo y Autocontrol) 3)Seguimiento Control de consumo de combustible por Km recorrido	Agosto de 2018	Septiembre de 2018	Eficaz	1. El supervisor realiza control y seguimiento a la operación, se requiere fortalecer los controles 2. Para este periodo se evidenció capacitación a los operarios de vehículos en el mes de noviembre; relacionado entre otros con el uso, operación y cuidado de los vehículos liderada por el Técnico responsable del mantenimiento de vehículos programa de prevención del riesgo y autocontrol) 3. Se continúa con la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
Falta de planificación clara y controles definidos	Incumplimiento del programa Anual de Auditoría Interna para favorecer personas o procesos.	1. Seguimiento y cumplimiento al Programa Anual de Auditorías 2. Modificación y actualización al programa una vez aprobado por el comité de Coordinación de Control Interno	Agosto de 2018	Septiembre de 2018	Eficiente	Se realiza la ejecución de auditorías de conformidad al programa Anual de Auditoría aprobado por el comité de Coordinación de Control Interno. En el evento de alguna modificación al programa se debe dejar constancia en las actas del comité y realizar la actualización.

<p>Buscar favorecer a los funcionarios de la empresa</p>	<p>No realizar en forma objetiva y oportuna las Auditorías Internas de gestión y resultados</p>	<p>1. Seguimiento y cumplimiento al Programa Anual de Auditorías. 2. Aplicación de procedimientos y criterios de auditoría establecidos.</p>	<p>Agosto de 2018</p>	<p>Septiembre de 2018</p>	<p>Eficiente</p>	<p>Se realiza la ejecución del ejercicio auditor de acuerdo a lo establecido en el programa anual de auditoría, dando cumplimiento a los procedimientos establecidos y normatividad vigente aplicable.</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. Inventario Cíclico de los Elementos de AAA y seguimiento 2. Implementación de Circuito Cerrado de TV y sistema de seguridad Biométrica para ingreso al almacén y control de entrega de materiales 3. Mejoramiento y mantenimiento de infraestructura</p>	<p>Agosto de 2018</p>	<p>Septiembre de 2018</p>	<p>Eficiente</p>	<p>1. Para este periodo se evidencio la realización inventarios cíclicos en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2018 y la elaboración del acta de los respectivos inventarios. 2. No se evidencio para este periodo avance en esta actividad. 3. Se ha realizado permanentemente mantenimiento a la infraestructura y bodegas de almacén</p>

Seguimiento de los Componentes y Riesgos del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

ORIGINAL FIRMADO
MARTHA LUCIA AVILA V.
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO EMSERCHIA E.S.P.