



# PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA ENERO - ABRIL DE 2024

## 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 Departamento Nacional de Planeación 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 y objetivos 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 2024.

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.

| <b>SEGUIMIENTO OACI</b>  |                         |  |   |             |  |
|---|-------------------------|--|---|-------------|--|
| <b>Entidad:</b> Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P.                                    |                         |  |   |             |  |
| <b>Vigencia:</b> 2024   |                         |  |   |             |  |
| <b>Fecha de publicación:</b> Plan Anticorrupción - Enero de 2024  |                         |  |   |             |  |
| <b>Componente:</b> Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción                        |                         |  |   |             |  |
| <b>Fecha seguimiento:</b> A 31 de Abril de 2024   |                         |  |   |             |  |
| 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 versión 4 de junio | La empresa realizó la actualización y construcción del Plan Anticorrupción para la vigencia 2024 de conformidad a la política establecida en el Sistema Integrado de Gestión SIG. | 100%        | Plan anticorrupción publicado página WEB |

|  |  |  |  |      |   |
|--|--|--|--|------|---|
|  |  | 15 de 2021 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos  |  |      |   |
|  | 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 2024, 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 y publico por la página WEB el documento preliminar, adicional un banner invitando a las partes interesadas a realizar sus comentarios y sugerencias del plan anticorrupción y atención al ciudadano, incluyendo un Link para formato virtual de participación del 22 al 24 de enero, | 100% | publicaciones en página WEB                 |
|  |  | 3.2 Publicación en página WEB el Mapa de Riesgos de Corrupción   | Se verificó que el plan anticorrupción se encuentra debidamente publicado  | 100% | Plan Anticorrupción publicado en página WEB |

|  |                      |  |   |        |  |
|--|----------------------|--|---|--------|--|
|  |                      | adoptado por la empresa.   |   |        |  |
|  | Monitoreo o revisión | 4.1 Los líderes de proceso en conjunto con su equipo de trabajo monitorearán y/o revisarán el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.   | Se realizó el monitoreo del mapa de riesgos de corrupción, correspondiente al primer cuatrimestre de 2024, a cargo de cada uno de los líderes de proceso, de 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. Medición en sitio | <p>Permite el cargue inmediato de la lectura de medidores</p> <p>Registrar la lectura del medidor en un dispositivo (celular) con carga automatizada en SYSMAN</p> <p>Implementación gradual del</p> | <p>Para este periodo se realizó la implementación de los equipos celulares adquiridos en la vigencia anterior, donde se registran las lecturas para ser descargadas directamente al software de facturación, de esta manera mejorando la eficiencia y efectividad en el proceso de lecturas.</p> <p>Para el proceso de implementación de telemetría se inició con la instalación de equipos en nuevos usuarios de conjuntos residenciales</p> | 33,33% | Se ha realizado inducción y reinducción a los operarios que participan en el proceso de medición en sitio. |

|                             |   |   |  |     |  |
|-----------------------------|---|---|--|-----|--|
| Racionalización de trámites |   | proceso de telemetría                                   |  |     |  |
|                             | 2. Procedimientos de atención a solicitudes de disponibilidad | Optimización de los procesos o procedimientos internos. | <p>1. Se evidencio registro de comité de disponibilidad realizado el 29 de enero de 2024, donde se evaluaron 26 procesos de solicitud de disponibilidad y 1 de datos técnicos para proyectos de más de 5 unidades, comerciales o institucionales.</p> <p>2. Se evidencio registro de comité de disponibilidades realizado el 12 de marzo de 2024, donde se evaluaron 37 procesos de solicitud de disponibilidades y 5 de datos técnicos para proyectos de más de 5 unidades, comerciales o institucionales.</p> <p>Se realizó revisión de 2 solicitudes de disponibilidad de servicios:</p> <p>1.1 Se evidencia trazabilidad de solicitud de disponibilidad servicios, no proyecto de disponibilidad menor a 5 unidades de vivienda, de 2/1/2024 mediante el formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20249999900003 (Yury victoria Olaya). Se envió comunicado el 2/04/2024 informando solicitud de disponibilidad PROCEDENTE.</p> <p>1.2 Se evidencio trazabilidad de solicitud</p> | 20% | Las evidencias se encuentran en la Dirección Técnica Operativa |

|  |   |  |  |        |  |
|--|---|--|--|--------|--|
|  |   |  | de disponibilidad de servicios, proyecto mayor a 5 unidades de vivienda de 22/03/2024 mediante formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20249999900922 (MI - 50N - 345671 (Promotora Brix SAS (AKUMAL). Se envió comunicado el 16/04/2024 informando solicitud de disponibilidad como NO PROCEDENTE.  |        |  |
| 3. Procedimientos de Atención de solicitudes de servicio | Optimización de los procesos o procedimientos internos  |  | Para este periodo se realizó la revisión del diagrama de flujo solicitud de servicio establecido en el SIG, el cual está en proceso de modificación GCO DF11 versión 3 de 25/04/2023<br><br>El formato GCO F61- SOLICITUD DE SERVICIOS a la fecha no requiere de modificaciones.   | 25%    |  |
| 4. Peticiones, Quejas y Reclamos                         | Estandarización y automatización de trámites solicitados por los clientes<br>Incentivando el manejo de las TICS |  | 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. Adicionalmente en pro en realizar una optimización en los procesos internos se creó la extensión No. 6014926464 ext. | 33,33% |  |

|  |   |   |   |        |   |
|--|---|---|---|--------|---|
|  |   |   | 106 y línea celular 3102210577 con disponibilidad de 24 horas, para atender cualquier eventualidad durante los días programados para el racionamiento de agua potable. 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 <b>call center</b> para fortalecer la recepción de PQRS   |        |   |
|  | 5. Pagos en línea de los Servicios Públicos | Actualización de los canales de pago en línea de Servicios Públicos | <p>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, se hicieron mejoras para que fuera más amigable y ágil para el usuario en lo que respecta a reducción de tiempo. Así mismo se cuenta con datafono para pago con tarjetas débito y crédito para facturas vigentes en los CAU, se adicono en este Periodo un datafono en el CAU del curubito para agilizar procesos.</p> <p>Por otra parte se optimiza la conectividad por fibra óptica al CAU EL CURUBITO.</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</p> | 33,33% | <a href="https://emserchia.gov.co/wordem/">https://emserchia.gov.co/wordem/</a> |



|   |  |   | <p>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, para el periodo enero a abril se ha venido realizando el recaudo normal por el WEB SERVICE - se ha solicitado la parametrización para que los cortes de ACH - plataforma del banco y Sysman coincidan, por cuanto se siguen presentando diferencias.</p> <p>En lo que respecta al WEB SERVICE con Davivienda está el servicio falta ponerlo en producción.</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>Solicitudes de cambio de medidor al correo <a href="mailto:acliente@emserchia.gov.co">acliente@emserchia.gov.co</a><br/>Para el mes de abril aún no se tiene la información de solicitudes por correo</p> <table border="1" data-bbox="821 1052 1276 1235"> <thead> <tr> <th colspan="3">SOLICITUDES DE CAMBIO DE MEDIDOR ENERO A ABRIL 2024</th> </tr> <tr> <th>MES</th> <th>CANTIDAD DE CAMBIO DE MEDIDORES</th> <th>SOLICITUDES POR CORREO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENERO</td> <td>134</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>FEBRERO</td> <td>147</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>MARZO</td> <td>103</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>ABRIL</td> <td>177</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>561</b></td> <td><b>27</b></td> </tr> </tbody> </table> | SOLICITUDES DE CAMBIO DE MEDIDOR ENERO A ABRIL 2024 |  |  | MES | CANTIDAD DE CAMBIO DE MEDIDORES | SOLICITUDES POR CORREO | ENERO | 134 | 2 | FEBRERO | 147 | 1 | MARZO | 103 | 24 | ABRIL | 177 |  | <b>TOTAL</b> | <b>561</b> | <b>27</b> | <p>15%</p> | <p>Se sugiere revisar la estrategia por cuanto según la información suministrada por la Dirección Comercial son muy pocas las solicitudes que se hacen por correo electrónico</p> |
| SOLICITUDES DE CAMBIO DE MEDIDOR ENERO A ABRIL 2024 |  |   |  |   |  |  |     |                                 |                        |       |     |   |         |     |   |       |     |    |       |     |  |              |            |           |            |   |
| MES   | CANTIDAD DE CAMBIO DE MEDIDORES  | SOLICITUDES POR CORREO  |  |   |  |  |     |                                 |                        |       |     |   |         |     |   |       |     |    |       |     |  |              |            |           |            |   |
| ENERO   | 134  | 2   |  |   |  |  |     |                                 |                        |       |     |   |         |     |   |       |     |    |       |     |  |              |            |           |            |   |
| FEBRERO   | 147  | 1   |  |   |  |  |     |                                 |                        |       |     |   |         |     |   |       |     |    |       |     |  |              |            |           |            |   |
| MARZO   | 103  | 24  |  |   |  |  |     |                                 |                        |       |     |   |         |     |   |       |     |    |       |     |  |              |            |           |            |   |
| ABRIL   | 177  |   |  |   |  |  |     |                                 |                        |       |     |   |         |     |   |       |     |    |       |     |  |              |            |           |            |   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>561</b>   | <b>27</b>   |  |   |  |  |     |                                 |                        |       |     |   |         |     |   |       |     |    |       |     |  |              |            |           |            |   |

|                      |  |  |  |             |  |
|----------------------|--|--|--|-------------|--|
| Rendición de cuentas | <p>Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>           | <p>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.</p> | <p>La empresa cuenta con el informe de gestión con corte a 31 de diciembre de 2023, publicado en la página WEB de la empresa el cual sirve como base para la rendición de cuentas de la vigencia 2023.</p> <p>Se evidencia el informe de gestión con corte a junio 30 de 2023.</p> <p>Se evidencio el informe de gestión vigencias 2020 - 2023 el cual se encuentra publicado en la página WEB</p>   | <p>100%</p> | <p>Se evidencia el informe de gestión con corte a junio 30 de 2023, publicado en la página WEB de la entidad</p> <p>Se evidencia el informe de gestión vigencia 2020 -2023 publicado en la página WEB</p>  |
|                      | <p>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p> | <p>2.1 Por parte del Proceso Gestión de Comunicación e imagen corporativa generar acciones de comunicación externa y comunicación organizacional.</p>  | <p>Para este seguimiento no se ha realizó la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2023, se tiene programada para el segundo semestre de 2024</p> <p>Los responsables del proceso de gestión de comunicación y la oficina asesora de planeación deben realizar el diseño de la publicidad para la rendición de cuentas vigencia 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones en página WEB</li> <li>- Boletines de prensa</li> <li>- Redes sociales Facebook, Instagram y twitter.</li> </ul> <p>Banner de invitación</p> <p>Folleto interactivo.</p> | <p>0%</p>   | <p>El informe de gestión con corte a junio 30 vigencia 2023, se encuentra publicado en la página Web de la entidad en el Link <a href="https://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORMEGESTION20231.pdf">https://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORMEGESTION20231.pdf</a></p> <p>Se evidencia el informe de gestión vigencia 2020 -2023 publicado en la página WEB <a href="https://www.emserchia.gov.co/PDF/InformeCONSOLIDADO2020-2023.pdf">https://www.emserchia.gov.co/PDF/InformeCONSOLIDADO2020-2023.pdf</a></p> |

|   |   |   |           |   |
|---|---|---|-----------|---|
| <p>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p> | <p>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.</p> | <p>Los responsables del proceso de gestión de comunicación y la oficina asesora de planeación deben realizar el diseño de la publicidad para la rendición de cuentas vigencia 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones en página WEB</li> <li>- Boletines de prensa</li> <li>- Redes sociales Facebook, Instagram y twitter.</li> </ul> <p>Se realizó un banner de invitación<br/>Se realizó Folleto interactivo.</p> | <p>0%</p> | <p>INSUMO<br/>El informe de gestión con corte a junio 30 vigencia 2023, se encuentra publicado en la página Web de la entidad en el Link <a href="https://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORMEGESTION20231.pdf">https://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORMEGESTION20231.pdf</a></p> <p>Se evidencia el informe de gestión vigencia 2020 -2023 publicado en la página WEB <a href="https://www.emserchia.gov.co/PDF/InformeCONSOLIDADO2020-2023.pdf">https://www.emserchia.gov.co/PDF/InformeCONSOLIDADO2020-2023.pdf</a></p> |
| <p>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>                | <p>4.1 Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en el componente de rendición de cuentas.</p>   | <p>NA para este periodo</p>   | <p>0%</p> |   |
|   | <p>4.2 Evaluación de la rendición de cuentas ante la comunidad.</p>   | <p>NA para este periodo</p>   | <p>0%</p> |   |

|  |  |  |  |      |   |
|--|--|--|--|------|---|
| 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>Se suscribió contrato de prestación de servicios No 067 de abril 2024, cuyo objeto es la renovación licenciamiento de la plataforma google Works pace Enterprise estándar para la Empresa de Servicios Públicos EMSERCHIA E.S.P</p> <p>Para el periodo 2024 se realizó renovación de la licencia de la plataforma google Works pace Enterprise estándar, para optimizar la comunicación entre funcionarios y usuarios de la empresa. (Abril de 2023)</p> <p>De la misma manera la empresa cuenta con diferentes canales de comunicación entre otra página WEB, redes sociales, líneas telefónicas, correos electrónicos.</p> <p>Se actualizo la plataforma telefónica implementando VOIP (voz sobre protocolo IP)</p> | 100% |   |
|  |  |  | <p>Se optimiza la conectividad por fibra óptica al CAU el curubito.</p> <p>Así mismo se cuenta con datafono para pago con tarjetas débito y crédito para facturas vigentes en los CAU, se adicono en este periodo un datafono en</p>   |      | <p>Se evidencian planillas de asistencia a las capacitaciones y las respectivas certificaciones.</p> <p>Se evidencio la carpeta de encuestas de evaluación calidad de atención al</p> |

|  |   |  |  |             |  |
|--|---|--|--|-------------|--|
|  | <p>Fortalecimiento de los canales de atención</p> | <p>2.1 Fortalecer los puntos de atención al usuario en el municipio. Actualizar constantemente la información disponible en la página WEB y redes sociales institucionales. Actualizar el reporte de preguntas frecuentes.</p> | <p>el CAU del curubito para agilizar procesos.</p> <p>Los puntos de atención al ciudadano se han fortalecido brindando capacitación a los funcionarios para ofrecer una mejor atención a los usuarios.</p> <p>Para el periodo enero a abril 2024 se han realizado las siguientes capacitaciones:</p> <p>Capacitación solicitud de servicios y SUI 31/01/2024 con 15 asistentes</p> <p>Capacitación canales de PQRS - estudio de un caso 01/02/2024 con 23 asistentes</p> <p>Capacitación causales de radicación 05/02/2024 con 19 asistentes</p> <p>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 2024.</p> | <p>100%</p> | <p>usuario formato GCO F52 de los meses de enero a abril de 2024 con la finalidad de mejorar las inconformidades</p> |
|--|---|--|--|-------------|--|

|                                  |   |  |               |   |
|----------------------------------|---|--|---------------|---|
| <p>Talento Humano</p>            | <p>3.1 Renovar y certificar al personal de la entidad con la certificación por competencias en Servicio al Cliente, seguridad y salud en el trabajo y las acordes a las funciones del personal operativo con el SENA.</p> | <p>Para este periodo se realizó certificación por competencia con el Sena en "Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico" y "Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa", se encuentra en la etapa de evaluación.</p>   | <p>33,33%</p> | <p>Para este periodo no se evidencia en la plataforma certificado digital SENA, toda vez que se encuentra en etapa de evaluación.</p> |
| <p>Normativo y Procedimental</p> | <p>4.1 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a sus obligaciones en ejercicio de sus funciones.</p>  | <p>Según información del Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario se realizó capacitación el 29/02/2024 en Responsabilidad disciplinaria. El 21/03/2024 se realizó capacitación Agotamiento de la vía administrativa, falta disciplinaria y deberes de acuerdo con la ley 2094 de 2021. El 12/04/2024 se realizó capacitación en Retroalimentación procesos operativos y comerciales.<br/><br/>Se evidencio el plan de capacitación para</p> | <p>50%</p>    | <p>Se evidencia los listados de asistencia</p>  |

|  |                                  |   |  |     |   |
|--|----------------------------------|---|--|-----|---|
|  |                                  |   | la vigencia 2024   |     |   |
|  |                                  |   | Para el siguiente periodo se tienen programadas la divulgación de las campañas informativas  |     |   |
|  |                                  | 4.2 Realizar capacitaciones sobre las prohibiciones, deberes y derechos según la ley 734 de 2002 /1952 de 2019. | Según información del Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario se realizó capacitación el 29/02/2024 en Responsabilidad disciplinaria. El 21/03/2024 se realizó capacitación Agotamiento de la vía administrativa, falta disciplinaria y deberes de acuerdo con la ley 2094 de 2021. El 12/04/2024 se realizó capacitación en Retroalimentación procesos operativos y comerciales.<br><br>Se evidencio el plan de capacitación para la vigencia 2024 | 50% | Se evidencia los listados de asistencia |
|  | Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 Realizar encuestas NSU a una muestra de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.      | Se Tiene proyectado realizar la encuesta de NSU para el mes de septiembre - evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios - Formato Código GCO F57   | 0%  |   |
|  |                                  | 5.2 Realizar encuestas escritas   | Para los meses de enero a abril de 2024 se realizaron encuestas a los usuarios al momento de visitar los centros de  |     |   |

|   |   |  |   |        |  |
|---|---|--|---|--------|--|
|   |   | a los usuarios en el momento en que visiten el Centro de Atención al Usuario de manera aleatoria   | atención. Igualmente se realizaron de manera virtual. Encuesta de evaluación de calidad de atención al usuario - formato código GCO F52   | 33,33% | Las evidencias se encuentran en el archivo de gestión de la Dirección Comercial  |
| 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.<br><br>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 adecuado funcionamiento del aplicativo CORRYCOM y gestión de los respectivos soportes técnicos y mantenimiento del sistema de  | 1) El profesional universitario del área de sistemas como supervisor del contrato es quien verifica el adecuado funcionamiento del sistema y gestiona los soportes técnicos. Además se adquirió un servidor de nueva tecnología exclusivamente para el aplicativo CORRYCOM<br>2) Se continuo con el seguimiento de manera mensual por parte del Técnico de Gestión Documental, se evidencio | 50%    | Se evidencio por parte de la Oficina de Control Interno, los correos enviados por el Técnico de Gestión documental durante los meses de enero a abril, informando a las diferentes áreas el estado de la correspondencia |



|  |   |  |  |     |  |
|--|---|--|--|-----|--|
|  |   | <p>correspondencia de ser necesario. Seguimiento del aplicativo CORRYCOM a la gestión de la correspondencia en la empresa.</p>   | <p>correos electrónicos enviados a los responsables de los proceso comunicándoles el estado de los radicados, con el fin de implementar mejoras y controles en el mismo.</p>   |     |  |
|  | <p>Elaboración de los instrumentos de gestión de la información</p> | <p>3.1. Realización de análisis de vulnerabilidades y pentesting con el objeto de identificar riesgos informáticos a los que puede estar expuesta la Empresa y seguimiento mediante el análisis de los resultados obtenidos en la realización de vulnerabilidades y pruebas de hacking ético.</p> <p>Seguimiento al cumplimiento de la</p> | <p>Para la vigencia 2024 se tiene programado realizar un contrato cuyo objeto es: Servicio de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración para EMSERCHIA ESP. A la fecha se tiene la cotización respectiva y se cuenta con los recursos presupuestales.</p> <p>La empresa cuenta con la política de seguridad de información, se encuentra publicada en la página WEB de la entidad con el código GST P11 política de seguridad de la información 31/07/2023, se hace el respectivo seguimiento a la información por parte de cada responsable de proceso.</p> <p>Se creó el Manual de Plan de Recuperación de Desastres está en</p> | 50% |  |

|  |  |   |   |             |  |
|--|--|---|---|-------------|--|
|  |  | <p>política de seguridad de la información.</p> <p>Revisión y aprobación del manual de plan de recuperación de desastres.</p>   | <p>revisión del Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>  |             |  |
|  | <p>Criterio diferencial de accesibilidad</p> | <p>4.1 Mantener activo el Plugin de idioma y validar semestralmente que funcione correctamente</p>  | <p>Desde la vigencia anterior 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>Publicación y divulgación de información asequible en diferentes idiomas.</p> <p>Mantener activo el botón de búsqueda en la página WEB de la entidad, y validar que este cumpla con los criterios de búsqueda dados por el usuario</p> |   | <p>100%</p> |  |

|  |   |   |  |               |   |
|--|---|---|--|---------------|---|
|  | <p>Monitoreo de acceso a la información pública</p> | <p>5.1 Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información en la página WEB</p> <p>Diligenciamiento de la información requerida por el ITA - Índice de transparencia y acceso a la Información Pública, con la finalidad de realizar acciones de mejora</p> | <p>En el evento de presentarse alguna solicitud de acceso a la información de la página WEB se gestionará la pronta solución.</p> <p>Para el periodo de enero a abril no se ha presentado el reporte de Índice de transparencia y acceso a la información en la plataforma de la Procuraduría General de la Nación, por cuanto no ha sido habilitada</p> | <p>33.33%</p> | <p>Para este periodo se presentó el reporte de Índice de transparencia y acceso a la información en la plataforma de la Procuraduría General de la Nación, con un resultado 73/100.</p> |
|--|---|---|--|---------------|---|

## SEGUIMIENTO MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN

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

Vigencia: 2024

Fecha de publicación: Enero de 2024

Responsable: Martha Lucía Ávila - 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 2024   |
| 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).<br>2. Rotación de Personal en cada ruta de lectura. | Enero de 2024  | Enero de 2024 | Eficaz                       | <p>El riesgo no se ha materializado en el año 2023</p> <p>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).</p> <p>2. Para este periodo se evidencio seguimiento de lectura crítica lectura crítica por desviación usuario No 3292612 , se realizó lectura registrando 619 mts, la diferencia de lecturas que era de 521 nos arroja un consumo de 98 mts, donde se evidencia elevación del consumo, a lo cual se envía notificación informando al usuario la visita a realizar ( fecha y rango de horario 27/03/2024 ) se realizó visita el 05/04/2024, se hace la revisión pertinente ubicando una fugas visibles en el baño primer piso ( cisterna), se informa a la usuaria el 5/04/2024 y se procede a facturar.</p> <p>2. Se evidencio diligenciado archivo de control de rotación de personal en cada ruta de lectura.</p> |

|  |  |  |  |                      |                      |  |
|--|--|--|--|----------------------|----------------------|--|
| <p>Gestión Comercial y atención al Usuario</p> | <p>Mala intención del responsable.</p> | <p>Pagos aplicados sin soporte intencional mente</p> | <p>Mediante las conciliaciones entre recaudo y tesorería se podrían evidenciar este tipo de casos.</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> <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 (banco Davivienda) 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 a abril de 2023</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. Normalmente la situación se logra normalizar cuando desde el área comercial programa la suspensión del servicio o cuando se emite la factura del siguiente ciclo de facturación con la deuda anterior.</p> <p>2. 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>3. Se implementó a partir de diciembre de 2022 la modalidad de intercambio de información por medio del</p> <p>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, para el periodo enero a abril de 2024 no se han presentado diferencias mejorando de esta manera el proceso de conciliación.</p> <p>4, Se encuentra en proceso de implementación de la plataforma SIMILTECH (pasarela de pagos que logra optimizar los ciclos de pagos con el banco de Bogotá), de la misma manera contribuye a minimizar los saldos créditos registrados a la cuenta contable 29,</p> |
| Gestión Comercial y atención al Usuario | No ejecución de los casos reportados ante la empresa. | No reconocimiento de las anomalías.( fraudes) | <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> | Enero de 2024 | Enero de 2024 | <p>Eficiente</p> <p>Para este periodo Enero - Abril el área comercial informó que se dio apertura a 39 procesos de irregularidades</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 836 de 12/03/2024 se</p>  |

|   |  |   |  |               |               |   |   |
|---|--|---|--|---------------|---------------|---|---|
|   |  |   |  |               |               | <p>reporta reinstalación sin autorización, usuario 2191048, se genera orden de trabajo 185333 donde el funcionario de irregularidades constata que verídicamente existe reinstalación sin autorización, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 12/03/2024 - formato GCO F11, se hace entrega de la liquidación de la anomalía presentada de fecha 1/04/2024 con el formato GCO F43 por valor \$ 185,000, liquidado el 01-04-2024, donde será cancelado por el usuario en el siguiente periodo de facturación.</p> <p>2, Se hace seguimiento a uno de los casos reportados: proceso 827 de 12/02/2024 se reporta irregularidad de conexión directa y traslado de medidor sin autorización, usuario 2291743, se genera orden de trabajo 183383 donde el funcionario de irregularidades constata que verídicamente existe irregularidad de conexión directa, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 12/02/2024 - formato GCO F11, se hace entrega de la liquidación de la anomalía presentada de fecha 13/03/2024 con el formato GCO F43 por valor \$ 866,150, donde será cargada al usuario en el siguiente periodo de facturación.</p> |   |
| Gestión Comercial y atención al Usuario | Omisión o alteración de los equipos de medición de manera intencional o dolosa | Error doloso, alteración intencional de | Reporte oportuno por parte de operarios de lectura de las posibles irregularidades en la instalación del medidor | Enero de 2024 | Enero de 2024 | 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</p> |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p>instalación o</p> <p>manipulación de los equipos de medición y de la acometida</p> | <p>y/o acometida.</p> <p>Verificar la situación reportada</p> <p>Inicio al proceso de irregularidades</p> |  | <p>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>1. Se hace seguimiento a uno de los casos reportados: proceso 836 de 12/03/2024 se reporta reinstalación sin autorización, usuario 2191048, se genera orden de trabajo 185333 donde el funcionario de irregularidades constata que verídicamente existe reinstalación sin autorización, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 12/03/2024 - formato GCO F11, se hace entrega de la liquidación de la anomalía presentada de fecha 1/04/2024 con el formato GCO F43 por valor \$ 185,000, liquidado el 01-04-2024, donde será cancelado por el usuario en el siguiente periodo de facturación.</p> <p>2, Se hace seguimiento a uno de los casos reportados: proceso 827 de 12/02/2024 se reporta irregularidad de conexión directa y traslado de medidor sin autorización, usuario 2291743, se genera orden de trabajo 183383 donde el funcionario de irregularidades constata que verídicamente existe irregularidad de conexión directa, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 12/02/2024 - formato GCO F11, se hace entrega de la liquidación de la anomalía presentada de fecha 13/03/2024 con el formato GCO F43 por valor \$ 866,150, donde será cargada al usuario en el siguiente periodo de facturación.</p> |
|---|---|--|---|



|                        |   |  |   |                      |                      |   |
|------------------------|---|--|---|----------------------|----------------------|---|
| <p>Gestión de Aseo</p> | <p>1. Uso de vehículos para situaciones personales<br/>2. Extracción de combustible del vehículo para uso personal<br/>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.<br/>2. Control de consumo de combustible por ruta<br/>3. Verificación de servicios facturados vs consumo de combustible.<br/>4. Seguimiento Control de consumo de combustible por Km recorrido</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficaz</p> <p>1. Se evidencia que se lleva para el control de consumo de combustible el formato GRS F14 - PLANILLA DE CONTROL DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE donde se relaciona el consumo de combustible y se llevan los indicadores de CONSUMO POR VIAJE (Galones/viaje), se solicitó de manera verbal al contratista H&amp;R COMBUSTIBLES la implementación de CHIPS en los vehículos, dando cumplimiento al CONTRATO DE SUMINISTRO No. 064 de 2024 SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE. .</p> <p>2. Para este periodo no se evidenció el diligenciamiento del formato "GRS F20 Registros de novedad rutas de recolección" se está diseñando su utilización de manera digital mediante google forms</p> <p>3 y 4. Se hacen cruces de información y/o revisión de la factura del proveedor vr el formulario GRS F14 -PLANILLA DE CONTROL DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE</p> <p>Se implementó proyecto piloto para realizar el seguimiento de las rutas de recolección como anexo al seguimiento realizado vía GPS (Donde se logró validar el consumo de combustible en tiempo real), pero aun dicha implementación del sistema GPS no se encuentra operando porque aún no cuentan los vehículos con el GPS</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.<br/>2. En el evento que suceda alguna modificación deberá estar debidamente soportada y aprobada por el comité de Coordinación de Control Interno</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> <p>1 y 2. La Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el programa anual de auditoria para la vigencia 2024, el cual fue aprobado el 29 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"> <li>- Auditoria al procedimiento de Gestión de mantenimiento de vehículos y equipos de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P - vigencia 2023</li> <li>- Auditoria al Proceso gestión de contratación vigencia 2023, con la finalidad de evaluar mediante prueba selectiva la contratación y el cumplimiento de la normatividad legal vigente.</li> <li>- Auditoria de seguimiento a la elaboración, cargue y presentación de los informes de ley presentados a los diferentes entes de control en la vigencia 2023 - EMSERCHIA E.S.P</li> <li>- Auditoria de cumplimiento al protocolo de operación del proceso de podas y corte de césped en EMSERCHIA E.S.P</li> <li>- Auditoría al Proceso Administrativo de Cobro Coactivo, con el objeto de evaluar la eficacia del proceso, las actuaciones adelantadas durante las vigencias 2022 - 2023 y los controles ejercidos para fortalecer el proceso y lograr el recaudo de las obligaciones a favor de la empresa. EMSERCHIA E.S.P</li> </ul> |
|---|---|---|---|----------------------|----------------------|---|

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  | <p>Así mismo, a la fecha del presente seguimiento se ejecutó la Auditoria del procedimiento de Gestión de mantenimiento de vehículos y equipos de la Empresa de</p> <p>Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P - vigencia 2023 respecto a la Auditoria al Proceso gestión de contratación vigencia 2023, con la finalidad de evaluar mediante prueba selectiva la contratación y el cumplimiento de la normatividad legal vigente, se dio más conocer el Informe del ejercicio auditor a los responsables de proceso y se encuentra pendiente la suscripción del plan de mejoramiento</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

|   |  |   |   |                      |                      |                  |   |
|---|--|---|---|----------------------|----------------------|------------------|---|
| <p>Gestión de la Evaluación Independiente</p> | <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<br/>2) Aplicación de procedimientos y criterios de auditoria establecidos.</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> | <p>1 y 2. La Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el programa anual de auditoria para la vigencia 2024, el cual fue aprobado el 29 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"> <li>- Auditoria al procedimiento de Gestión de mantenimiento de vehículos y equipos de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P - vigencia 2023</li> <li>- Auditoria al Proceso gestión de contratación vigencia 2023, con la finalidad de evaluar mediante prueba selectiva la contratación y el cumplimiento de la normatividad legal vigente.</li> <li>- Auditoria de seguimiento a la elaboración, cargue y presentación de los informes de ley presentados a los diferentes entes de control en la vigencia 2023 - EMSERCHIA E.S.P</li> <li>- Auditoria de cumplimiento al protocolo de operación del proceso de podas y corte de césped en EMSERCHIA E.S.P</li> <li>- Auditoria al Proceso Administrativo de Cobro Coactivo, con el objeto de evaluar la eficacia del proceso, las actuaciones adelantadas durante las vigencias 2022 - 2023 y los controles ejercidos para fortalecer el proceso y lograr el recaudo de las obligaciones a favor de la empresa. EMSERCHIA E.S.P</li> </ul> <p>Así mismo, a la fecha del presente seguimiento se ejecutó la Auditoria del procedimiento de Gestión</p> |
|---|--|---|---|----------------------|----------------------|------------------|---|

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  | <p>de mantenimiento de vehículos y equipos de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSECHIA E.S.P - vigencia 2023</p> <p>Respecto a la Auditoria al Proceso gestión de contratación vigencia 2023, con la finalidad de evaluar mediante prueba selectiva la contratación y el cumplimiento de la normatividad legal vigente, se dio a conocer el Informe del ejercicio auditor a los responsables de proceso y se encuentra pendiente la suscripción del plan de mejoramiento.</p> <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> |
|--|--|--|--|--|--|--|

|  |   |   |  |                      |                      |                  |  |
|--|---|---|--|----------------------|----------------------|------------------|--|
| <p>Gestión de Compras y Contratación</p> | <p>1. Por inadecuada infraestructura<br/>2. Fallas en los controles de ingreso y salida de los materiales y elementos del almacén<br/>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<br/>2. Inventarios cíclicos y seguimiento a los mismos<br/>3. Mejoramiento de Infraestructura de Almacenamiento y Codificación de Elementos</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> | <p>1. Se realizó inventario general del día 15 a 20 de noviembre de 2023, con el acompañamiento parcial de la Revisoría Fiscal, la Oficina Asesora de Control Interno y algunos funcionarios del área financiera.<br/>2. Para este periodo se han realizado inventarios cíclicos. Se evidencio los inventarios realizados de fechas: inventario cíclico de fecha 5/01/2024 acta de reunión, inventario cíclico 15/02/2024, inventario cíclico del 11/03/2024 acta de reunión de la misma fecha, inventario cíclico 14/104/2024 acta de reunión de la misma fecha</p> <p>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:<br/>- Entrada de almacén No. 2024000026 de 26/04/2024, suministro de dotación funcionarios de la empresa con orden compra N° 999 por \$ 354,337,970 de INVERSIONES HOGAR E HIGIENE LTDA, se evidencio la factura electrónica de venta No. IHFE 24 de fecha 22 /04/ 2024 y la certificación de recibido por parte del supervisor Sr. WILBER SILVA de fecha 26 /04/ 2024 según contrato No.CS 058 de 2024.</p> |
|  | <p>1. Ofrecimiento de dadas por parte de terceros.</p>  | <p>Extracción y/o Modificación</p>                        | <p>1. Bloqueo del acceso a los puertos USB.<br/>2. Establecer permisos</p>   | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> | <p>Para este periodo se continúa con:<br/>1- En un 98% los puertos USB se encuentran bloqueados, igualmente el acceso a la información.<br/>2- Se continúa con una restricción de permisos en</p>  |

|                         |   |   |   |  |  |
|-------------------------|---|---|---|--|--|
| <p>Gestión de TIC'S</p> | <p>2. Deficiencia de la seguridad de información de la empresa.</p> | <p>de información para beneficio propio o de terceros</p> | <p>de usuarios estándar para todos los Funcionarios de entidad.</p> <p>3. Implementar políticas de seguridad de la información.</p> |  | <p>los equipos de cómputo, los cuales se modifican por solicitud de la Gerencia o por el 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 (Facebook, WhatsApp, YouTube y entre otras)</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 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)</p> <p>6-7. Se continúan utilizando las VPN (túnel cifrado) para los usuarios que se encuentran en trabajo en casa (en el evento que se presente), con el fin de garantizar que la información viaje cifrada, con el fin de evitar ataques de hacker. (CAU Calahorra)</p> <p>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>9. Te Sting de Plan de Contingencia Informático está planificado para el 2024. (Pruebas de penetración - Hacking Ético)</p> <p>10. Se cuenta con herramienta Check Point donde se analizan el 100% de los correos antes de liberar a la bandeja de los usuarios (Spam 2197, Phiscing 107, Malware 6 , Shadow IT 2)</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.<br/>2. 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.<br/>2. Realizar la revisión de las contraseñas existentes.<br/>3. Realizar un cambio periódico de las contraseñas existentes</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> <p>Para este periodo se continua con:<br/>1. El área de sistemas continua realizando configuración de roles de conformidad a las funciones asignadas.<br/>Se cuenta con un servidor de dominio controlador para que los usuarios cuenten con perfiles estándar con el fin de evitar que ellos puedan cambiar contraseñas o instalar algún software no autorizado.<br/>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)<br/>4. Se continúa dando aplicabilidad al instructivo para asignación de usuarios y contraseñas, el cual se encuentra normalizado con el formato GST I02.<br/>5. Se continúan utilizando las VPN (túnel cifrado) para los usuarios que se encuentran en trabajo en casa 8 en el evento que se presente), con el fin de garantizar que la información viaje cifrada, con el fin de evitar ataques de hacker. ( CAU)</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.</p> |
|-------------------------|---|--|--|----------------------|----------------------|---|



|  |  |   |  |                      |                      |  |
|--|--|---|--|----------------------|----------------------|--|
| <p>Gestión de Compras y Contratación</p> | <p>Favorecer a particulares o buscar recibir beneficios personales</p> | <p>Manipulación indebida de información del proceso contractual que permita beneficiar a un tercero</p> | <p>Estricto cumplimiento y aplicación del Manual de Contratación</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> <p>La oficina jurídica conforme al manual de contratación Acuerdo 005 de 2022 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.</p> <p>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 035 de 2024 del 12/02/2024 celebrado con CORPORACION INTEGRAL SOLUCIONES INMEDIATAS. cuyo objeto contractual es:</p> <p>"Suministro de productos de aseo y cafetería para la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSEERCHIA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valida la hoja de ruta de contratación GAL F09 la cual se evidencia diligenciada</li> <li>- Estudios y documentos previos contratación directa GAL F13.</li> <li>- Solicitud de disponibilidad presupuestal GFN F26</li> <li>- Certificado de disponibilidad presupuestal</li> <li>- Preconizaciones de oferentes</li> <li>- Estudio de mercado GAL F24</li> </ul> |
|--|--|---|--|----------------------|----------------------|--|

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato de suministro 035 de 2024</li> <li>- Designación de supervisión del contrato - Wilber Alexander Silva</li> <br/> <li>- Acta de inicio de contrato GAL F12</li> <li>- Póliza de garantía</li> <li>- Acta de aprobación de póliza</li> <li>- Informes de ejecución y supervisión de contratos GAL F10</li> <br/> <li>b) Se realiza verificación al contrato de prestación de servicios No. 008 de 2024 de 18/01/2024, cuyo objeto es la "prestación de servicios profesionales especializados para el apoyo a la gestión en los temas relacionados con el cierre de los estados financieros para la vigencia 2023 y acompañamiento a la preparación y presentación de los respectivos informes ante las entidades de control dando cumplimiento íntegro a las resoluciones expedidas por la Contaduría General de la Nación"</li> <br/> <li>- Se valida la hoja de ruta de contratación GAL F09 la cual se evidencia diligenciada</li> <li>- Solicitud de disponibilidad presupuestal GFN F26</li> <li>- Certificado de disponibilidad presupuestal</li> <li>- Estudios y documentos previos contratación directa GAL F13</li> <li>- Propuesta presentada otros oferentes NA</li> <li>- Contrato de prestación de servicios 008 de 2024</li> <li>- Póliza de cumplimiento de las obligaciones del</li> </ul> |
|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  |  | <p>contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de aprobación de pólizas GAL F11</li> <li>- Designación de supervisión del contrato - Ana Carolina Tuta</li> <li>- Acta de inicio de contrato GAL F12</li> <li>- Informes de ejecución y supervisión de contratos GAL F10</li> </ul> <p>Por otra parte la Oficina Asesora de Control interno para este periodo realizó una Auditoria interna al proceso de contratación - vigencia 2023, verificando el cumplimiento del Manual de contratación Acuerdo 005 de 2022 y las demás normas legales de la cual está pendiente por suscribir el plan de mejoramiento.</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

|  |  |   |   |                      |                      |                  |   |
|--|--|---|---|----------------------|----------------------|------------------|---|
| <p>Gestión del<br/>Direccionami<br/>ento<br/>Estratégico</p> | <p>1- No tener conocimiento y/o no cumplir con la normativa contractual expedida en virtud de la urgencia manifiesta , los principios que regulan la contratación estatal y las directrices expedidas por el gobierno nacional<br/>2- No realizar una selección, verificación adecuada del contratista o proveedor para que la entidad se cerciore de la idoneidad y experiencia requerida.<br/>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>Realizar contratos para el suministro de bienes y prestación de servicios , sin el lleno de requisitos teniendo en cuenta la causal de urgencia manifiesta</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, en lo que se refiere a urgencia manifiesta<br/>2. Publicar en la página web de la entidad los contratos realizados con ocasión de la urgencia manifiesta<br/>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>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> | <p>Para este periodo se declaró urgencia manifiesta como consecuencia de la fisura presentada en el pozo de inspección P2066, quedando habilitada la empresa para realizar los actos de contratación de manera directa, con el fin de atender las necesidades y los gastos propios de la urgencia de acuerdo a las normas y disposiciones legales .</p> |
|--|--|---|---|----------------------|----------------------|------------------|---|

|                              |   |  |  |                      |                      |  |
|------------------------------|---|--|--|----------------------|----------------------|--|
| <p>Gestión de Documental</p> | <p>1. No cumplimiento del procedimiento establecido para realizar las radicaciones.</p> <p>2. Búsqueda de beneficios propios por parte de terceros.</p> | <p>Recibir dadivas por parte de terceros para extraer información de la empresa desde el archivo central y/o correspondencia y agilizar los procesos de radicación 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.</p> <p>2. Realizar una prueba selectiva por parte técnico de gestión documental de los documentos radicados.</p> <p>3. Cumplir con los procedimientos establecidos por la empresa en el proceso de gestión documental.</p> <p>4. Restricción al acceso al archivo central.</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> <p>1, El auxiliar administrativo permanentemente realiza la revisión de documentos radicados para los diferentes trámites.</p> <p>2. El técnico de gestión documental periódicamente realiza pruebas selectivas con la finalidad de verificar las solicitudes con el debido procedimiento.</p> <p>3. El área de gestión documental continúa cumpliendo con los procedimientos establecidos en el proceso.</p> <p>4. 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), se evidencio diligenciado último documento de préstamo 20240426 al área de contabilidad Amanda Sandoval.</p> <p>Para este periodo se realizó inducción y reinducción relacionado con el proceso gestión documental - conceptos básicos de gestión documental y correspondencia, manejo del sistema CORRYCOM</p> <p>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 de visita de verificación de obras (GAA F38) al área comercial como soporte para el proceso de matrículas nuevas.</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficiente</p> | <p>1. Se evidencio registro de comité de disponibilidad realizado el 29 de enero de 2024, donde se evaluaron 26 procesos de solicitud de disponibilidad y 1 de datos técnicos para proyectos de más de 5 unidades, comerciales o institucionales.</p> <p>2. Se evidencio registro de comité de disponibilidades realizado el 12 de marzo de 2024, donde se evaluaron 37 procesos de solicitud de disponibilidades y 5 de datos técnicos para proyectos de más de 5 unidades, comerciales o institucionales.</p> <p>Se realizó revisión de 2 solicitudes de disponibilidad de servicios:</p> <p>1. Se evidencia trazabilidad de solicitud de disponibilidad servicios, no proyecto de disponibilidad menor a 5 unidades de vivienda, de 2/1/2024 mediante el formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 2024999900003 (Yury victoria Olaya). Se realiza la revisión de documentos para el trámite: Se evidencia entre otros documentos cédula de ciudadanía del solicitante , solicitud de servicio de 2/01/2024, certificado de tradición y libertad, recibo predial 2024, plano de localización general del predio, comprobante de pago por \$ 94,000 por disponibilidad, esquema de visita para disponibilidad del servicio formato GAA F03 de</p> |
|---|--|---|--|----------------------|----------------------|------------------|---|

Fecha 02/01/2024, anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios GAA F04 y respuesta a la solicitud con radicado 20240060003802 del 02/04/2024, firmado por el Director Técnico Operativo y Gerente de la Empresa.

2. Se evidencio trazabilidad de solicitud de disponibilidad de servicios, proyecto mayor a 5 unidades de vivienda de 22/03/2024 mediante formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 2024999900922 (MI - 50N - 345671 (Promotora Brix SAS (AKUMAL). Se realiza la revisión de documentos para el trámite: Se evidencia entre otros documentos certificado de tradición y libertad, cámara de comercio, documento de identidad del representante legal, no se evidencio paz y salvo municipal ni soporte de pago predial 2024 , esquema de visita para disponibilidad de servicios formato GAA F03 de fecha 22/03/2024, anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios formato GAA F04 de fecha 3/04/2024, respuesta a la solicitud con radicado 20240060005072 de 29/04/2024, firmado por Gerente de la empresa como NO PROCEDENTE, por falta del pago de impuesto predial.

|                         |  |   |   |                      |                      |               |  |
|-------------------------|--|---|---|----------------------|----------------------|---------------|--|
| <p>Gestión Jurídica</p> | <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> | <p>Violación al debido proceso en el desarrollo de la función disciplinaria , a favor de un tercero</p> | <p>1. Actualización procedimiento DJU-DF03 - Diagrama de flujo proceso disciplinario de acuerdo a lo establecido en la Ley 2094 de 2021.</p> <p>2. Seguimiento para los procesos que cursan con la Ley 1952 de 2019 según flujograma existente.</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Enero de 2024</p> | <p>Eficaz</p> | <p>1) Para el Periodo enero a abril la Jefe de Control Interno Disciplinario informó que se está realizando actualización al diagrama de Flujo proceso disciplinario, el cual se encuentra pendiente de aprobación.</p> <p>1), Se realizó actualización de los formatos propios del flujograma dando cumplimiento a la ley 2094 de 2021</p> <p>2) Se realizaron 2 actividades:<br/>Se actualizó la información existente de los procesos que cursan en la oficina<br/>Se creó un aplicativo de control de procesos y digitalización de la totalidad de los procesos en curso, en el cual se puede realizar el seguimiento y generar alertas para el vencimiento de actuaciones procesales, así mismo guarda estricta relación con el proceso físico en aras de guardar la información.</p> |
|-------------------------|--|---|---|----------------------|----------------------|---------------|--|



|                         |  |   |   |  |  |  |   |
|-------------------------|--|---|---|--|--|--|---|
| <p>Gestión Jurídica</p> | <p>1. Falta de implementación de expedientes electrónicos dentro de los procesos disciplinarios.<br/>2. Falta de personal técnico exclusivo para el área de control interno disciplinario.</p> | <p>Riesgo de fuga de información y pérdida documental en procesos disciplinarios.</p> | <p>1. Actualización procedimiento DJU-DF03 - Diagrama de flujo proceso disciplinario de acuerdo a lo establecido en la Ley 2094 de 2021.<br/>2. Actualización de los formatos según Ley 2094 de 2021.<br/>3. Solicitar el fortalecimiento de la planta de personal para el área, teniendo en cuenta la Ley de transición disciplinaria con la entrada en vigencia de la Ley 2094 de 2021.<br/>4. Solicitud de una herramienta tecnológica que nos permita la conservación de los expedientes de manera digital.</p> |  |  |  | <p>1) Para el Periodo enero a abril la Jefe de Control Interno Disciplinario informó que se está realizando actualización al diagrama de Flujo proceso disciplinario, el cual se encuentra pendiente de aprobación.<br/>2), Se realizó actualización de los formatos propios del flujograma dando cumplimiento a la ley 2094 de 2021<br/>3) Se solicitó de manera verbal un profesional universitario que soporte la sustanciación de procesos - A la fecha no se ha logrado el proceso de contratación.<br/>4) Se actualizó la información existente de los procesos que cursan en la oficina Se creó un aplicativo de control de procesos y digitalización de la totalidad de los procesos en curso, en el cual se puede realizar el seguimiento y generar alertas para el vencimiento de actuaciones procesales, así mismo guarda estricta relación con el proceso físico en aras de guardar la información.</p> |
|-------------------------|--|---|---|--|--|--|---|