



## SEGUNDO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA MAYO - AGOSTO 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 2024 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 segundo seguimiento que la Oficina Asesora de Control Interno adelantó con corte a 30 de agosto 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.



**SEGUIMIENTO OACI**

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

**Vigencia:** 2024

**Fecha de publicación:** Plan Anticorrupción - Enero de 2024

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

**Fecha seguimiento:** A 31 de Agosto 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 15 de 2021 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos	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

	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 adoptado por la empresa.	Se verificó que el plan anticorrupción se encuentra debidamente publicado	100%	Plan Anticorrupción publicado en página WEB
	Monitoreo o revisión	4.1 Los líderes de proceso en conjunto con su equipo de trabajo monitorearan y/o revisaran el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.	Se realizó el monitoreo del mapa de riesgos de corrupción, correspondiente al segundo 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.	66,66%	Listados de asistencia

	Seguimiento	5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Se realizó el seguimiento en el periodo correspondiente	66,66%	Listados de asistencia
Racionalización de trámites	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 proceso de telemetría</p>	<p>Para este periodo se continua realizando las lecturas con 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>Con la implementación de telemetría se conoce en tiempo real el consumo de los usuarios donde se encuentra instalado este sistema. Se inició con la instalación de equipos en nuevos usuarios de conjuntos residenciales</p>	66,66%	Se ha realizado inducción y reinducción a los operarios que participan en el proceso de medición en sitio.

	<p>2. Procedimientos de atención a solicitudes de disponibilidad</p>	<p>Optimización de los procesos o procedimientos internos.</p>	<p>1. Se evidenció registro de comité de disponibilidad realizado el 17 de mayo de 2024, donde se evaluaron 17 procesos de solicitud de disponibilidad menor a 5 unidades de vivienda y 7 para proyectos de más de 5 unidades de vivienda</p> <p>2. Se evidenció registro de comité de disponibilidades realizado el 28 de junio de 2024, donde se evaluaron 6 procesos de solicitud de disponibilidades menor a 5 unidades y 15 para proyectos de más de 5 unidades de vivienda y/o, comerciales. e institucionales.</p> <p>3. Se evidenció registro de comité de disponibilidades realizado el 14 de agosto de 2024, donde se evaluaron 13 procesos de solicitud de disponibilidades menor a 5 unidades y 9 para proyectos de más de 5 unidades de vivienda y/o, comerciales e institucionales.</p> <p>Se realizó revisión de 2 solicitudes de disponibilidad de servicios:</p>	<p>53,33%</p>	<p>La oficina de Control Interno evidenció las carpetas de 2 proyectos, las cuales reposan en la Dirección Técnica Operativa (menor a 5 unidades de vivienda, mayor a 5 unidades de vivienda)</p>
--	--	--	---	---------------	---

			<p>1.1 Se evidencia trazabilidad de solicitud de disponibilidad de servicios, no proyecto de disponibilidad menor a 5 unidades de vivienda, de 4/7/2024 mediante el formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20249999902031 (Mauricio Saavedra Monroy). Se envió comunicado el 30/08/2024 informando solicitud de disponibilidad PROCEDENTE.</p> <p>1.2 Se evidencio trazabilidad de solicitud de disponibilidad de servicios, proyecto mayor a 5 unidades de vivienda de 04/07/2024 mediante formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20249999902033 (MI - 50N - 20656868 (Hilda Mabel Ballén Alarcon). Se envió comunicado el 30/08/2024 informando solicitud de disponibilidad PROCEDENTE.</p>		
--	--	--	---	--	--

<p>3. Procedimientos Atención de solicitudes de servicio</p>	<p>Optimización de los procesos o procedimientos internos</p>	<p>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. A la fecha no se ha llevado a cabo la modificación del diagrama de flujo.</p> <p>El formato GCO F61- SOLICITUD DE SERVICIOS a la fecha no requiere de modificaciones.</p>	<p>25,00%</p>	
<p>4. Peticiones, Quejas y Reclamos</p>	<p>Estandarización y automatización de trámites solicitados por los clientes Incentivando el manejo de las TICS</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. Adicionalmente en pro en realizar una optimización en los procesos internos se creó la extensión No. 6014926464 ext 106 y línea celular 3102210577 con disponibilidad de 24 horas, para atender cualquier eventualidad durante los días programados para</p>	<p>66,66%</p>	



			<p>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</p>		
--	--	--	---	--	--

	<p>5. Pagos en línea de los Servicios Públicos</p>	<p>Actualización de los canales de pago en línea de Servicios Públicos</p>	<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 adiciono para el periodo anterior 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 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</p>	<p>40,00%</p>	<p><a href="https://emserchia.gov.co/wordem/">https://emserchia.gov.co/wordem/</a></p>
--	--	--	---	---------------	--

			<p>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>A partir de mediados del mes de agosto se suspendió el recaudo en línea por la WEB SERVI, viene cargando la información mediante archivo plano en espera de la entrada de funcionamiento del SIMILTECH, plataforma para recaudo en línea. Se tiene proyectado realizar el recaudo por los bancos Bogotá y Davivienda.</p>		
--	--	--	---	--	--

	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	<p>Solicitudes de cambio de medidor al correo <a href="mailto:acliente@emserchia.gov.co">acliente@emserchia.gov.co</a></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">SOLICITUDES CAMBIO DE MEDIDOR DE MAYO A AGOSTO</th> </tr> <tr> <th>MES</th> <th>CANTIDAD CAMBIOS DE MEDIDORES</th> <th>SOLICITUDES POR CORREO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MAYO</td> <td>37</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>90</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>76</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>67</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>270</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	SOLICITUDES CAMBIO DE MEDIDOR DE MAYO A AGOSTO			MES	CANTIDAD CAMBIOS DE MEDIDORES	SOLICITUDES POR CORREO	MAYO	37	2	JUNIO	90	9	JULIO	76	10	AGOSTO	67	3	TOTAL	270	24	30,00%	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.
SOLICITUDES CAMBIO DE MEDIDOR DE MAYO A AGOSTO																										
MES	CANTIDAD CAMBIOS DE MEDIDORES	SOLICITUDES POR CORREO																								
MAYO	37	2																								
JUNIO	90	9																								
JULIO	76	10																								
AGOSTO	67	3																								
TOTAL	270	24																								
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaboración del informe de gestión para efectuar la rendición de cuentas a la comunidad con el visto bueno de Gerencia (en un lenguaje comprensible), publicado en la página WEB de la entidad.	<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 evidencio el informe de gestión vigencias 2020 - 2023 el cual se encuentra publicado en la página WEB</p> <p>No se evidenció el informe de gestión con corte a junio 30 de 2024.</p>	100%	Se evidencia el informe de gestión vigencia 2020 -2023 publicado en la página WEB																					

	<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 cuarto trimestre 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, instagran y twitter.</li> </ul> <p>Banner de invitación Folleto interactivo.</p>	<p>0%</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 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones en página WEB</li> <li>- Boletines de prensa</li> <li>- Redes sociales Facebook, instagran y twitter.</li> </ul> <p>Banner de invitación folleto interactivo.</p>	<p>0%</p>	<p>INSUMO 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>

	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en el componente de rendición de cuentas.	NA para este periodo	0%	
		4.2 Evaluación de la rendición de cuentas ante la comunidad.	NA para este periodo	0%	
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 workspace 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 workspace 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 otros. Página WEB, redes sociales, líneas telefónicas, correos electrónicos.</p> <p>Se actualizo la plataforma telefónica</p>	100%	

			implementando VOIP (voz sobre protocolo IP)		
	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>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 adiciono en este periodo un datafono en 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>	100%	<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 usuario formato GCO F52 de los meses de enero a abril de 2024 con la finalidad de mejorar las inconformidades</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>		
	Talento Humano	<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 nivel básico y avanzado " y "Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa"</p>	66,66%	Se evidencio las certificaciones expedidas por el Sena



	Normativo y Procedimental	4.1 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a sus obligaciones en ejercicio de sus funciones.	Para este periodo se evidencio la realización de la campaña publicitaria - Tips Oficina de Control Interno Disciplinario  Se evidencio el plan de capacitación para la vigencia 2024	66,66%	Se evidencia los listados de asistencia
		4.2 Realizar capacitaciones sobre las prohibiciones, deberes y derechos según la ley 1952 de 2019.	Para este periodo se evidencio planillas de asistencia a capacitaciones realizadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario - en Responsabilidad disciplinaria: 15/05/2024, 11/07/2024, 16/08/2024 entre otras  Se evidencio el plan de capacitación para la vigencia 2024	66,66%	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 evidencio que para este periodo se inició en el mes de agosto con la encuesta de NSU - evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios - Formato Código GCO F57	20,00%	Se evidencio la carpeta con las encuestas realizadas
		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 mayo a agosto de 2024 se realizaron encuestas a los usuarios al momento de visitar los centros de atención. Igualmente se realizaron de manera virtual. Encuesta de evaluación de calidad	66,66%	Las evidencias se encuentran en el archivo de gestión de la Dirección Comercial

			de atención al usuario - formato código GCO F52		
Transparencia y acceso a la información	Lineamientos de la transparencia activa	<p>1.1 Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de ley 1712 de 2014 en la página web.</p> <p>Publicar en el sitio WEB de la entidad las noticias sobre su gestión.</p>	Permanente el área de sistemas realiza la publicación y divulgación de la información establecida en la ley 1712 de 2014, de conformidad a los requerimientos de las diferentes áreas de la empresa.	55%	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	<p>2.1. Verificación del adecuado funcionamiento del aplicativo CORRYCOM y gestión de los respectivos soportes técnicos y mantenimiento del sistema de correspondencia de ser necesario.</p> <p>Seguimiento del aplicativo CORRYCOM a la gestión de la correspondencia en la empresa.</p>	<p>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.</p> <p>2) Para este periodo se evidencian planillas de asistencia de Inducción proceso gestión documental en junio y agosto</p>	66,66%	Se evidencian 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>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 política de seguridad de la información.</p> <p>Revisión y aprobación del manual de plan de recuperación de desastres.</p>	<p>Para este periodo se realizó el contrato de prestación de servicios No. 082 de 2024 cuyo objeto es: Servicio de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración para EMSERCHIA ESP. Se evidenció que el contrato se ejecutó al 100%</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 revisión del Jefe Oficina Asesora de Planeación -</p>	<p>70%</p>	
<p>Criterio diferencial de accesibilidad</p>	<p>4.1 Mantener activo el PlugIn de idioma y validar semestralmente que funcione correctamente Publicación y divulgación de información asequible en diferentes idiomas.</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</p>	<p>100%</p> <p>100%</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	WEB de la entidad ya se realizó la instalación del plugin		
	Monitoreo de acceso a la información pública	5.1 Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información en la página WEB  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	En el evento de presentarse alguna solicitud de acceso a la información de la página WEB se gestionará la pronta solución. Para el 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 una calificación de 79/100	75%	

## SEGUIMIENTO MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN

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

Vigencia: 2024

Fecha de publicación: Enero de 2024

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

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

### CRONOGRAMA MRC

### ACCIONES

Proceso	Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas con corte a Agosto 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). 2. Rotación de Personal en cada ruta de lectura.	Enero de 2024	Enero de 2024	Eficaz	1. Se evidencia el cronograma de facturación para el 2024, donde se evidencia ciclos 2,3, 8 y 4 tomados a corte de 25 de julio de 2024 con rotación permanente de personal garantizando la no repetición del mismo personal durante al menos 8 ciclos de facturación. 2. Se verifica la realización de visitas de facturación ciclo 8 periodo 4, se realiza trazabilidad para lectura crítica por bajo consumo para usuario código interno No 8495812, se realizó lectura el 16 de julio de 2024, se realizó inspección el 22 de julio de 2024, se evidencia acta de inspección donde se relaciona con observaciones, el medidor no presenta consumo durante la visita, tampoco se encuentra usuario en el predio, lectura 131. 3. El sistema arroja un archivo de desviaciones el cual se descarga en formato de Excel y desde el área de facturación se realiza el

							<p>análisis para determinar cuáles consumos salen para visita técnica. Se asigna código para cada tipo de desviación (bajo consumo, alto consumo, medidor paralizado o posiblemente paralizado, verificar lecturas).</p> <p>4. 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 intencionalmente</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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, abril, mayo. Junio y julio de 2024.</li> <li>2. 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.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. Se evidencia la conciliación bancaria del recuda del mes de junio de 2024, donde tesorería, analiza los saldos en cada banco, se relacionan recaudos no identidades, se realiza la revisión del recaudo vs las cuentas con tesorería y se realizan los correspondientes ajustes. Se evidencia diligenciado el formato GFN 21 Conciliación bancaria para el mes de junio de 2024, de la cuenta de ahorros de Davivienda 0757. Donde se evidencia saldo conciliado \$457.342.001,02 vs Saldo Extracto \$457.342.001,02, firmado por Contabilidad (María Verónica Yaso Ortega).</li> <li>5. Se implementó a partir de diciembre de 2022 la modalidad de intercambio de información por medio del WEB SERVICE con el Banco de Bogotá ( canal directo a través de internet de forma segura</li> </ol>
--	--	---	--	----------------------	----------------------	------------------	--

							<p>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, el cual a la fecha sigue generando inconveniente por diferencias entre la conciliación con el área de Recaudo (Dado que la información de Web Services) realiza corte 24 horas y financiera realiza corte a las 5 pm por lo tanto no coinciden los valores reportados en SYSMAN.</p> <p>6. Se cuenta con un software Similtech, lo que pretende es ser intermediario entre la información reportada por el banco y el Sysman, genera alertas acerca de pagos no identificados, lo que garantiza mayor confiabilidad en la información del recaudo. Esto como resultado de las dificultades presentadas por web service y las conciliaciones bancarias.</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.  Seguimiento a los procesos iniciados por Irregularidades. GCO Df10- Se cuenta con procedimiento de control de Conexiones no Autorizadas</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Eficiente</p>	<p>Para este periodo Mayo - Agosto el área comercial informó que se dio apertura a 22 procesos de irregularidades 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 1. Se hace seguimiento a uno de los casos reportados: proceso 858 de 24/06/2024 se reporta medidor manipulado por el usuario 2228491, se genera orden de trabajo 190847 donde el funcionario de irregularidades realiza la visita técnica, se toma la lectura del medidor, el serial, se toma el diámetro de ingreso al medidor, el estado de la conexión, los habitantes, los puntos potables y el uso. La lectura era de 2066, el serial del medidor es el 15012004, el diámetro no coincide, el medidor estaba desconectado, ingreso de agua sin medición al predio. 3 personas se registran como habitantes en el predio, y se tiene 15 puntos potables, y es de uso residencial. El medidor no gira, cuenta con tanque de almacenamiento. Se realiza la visita técnica, se toma la lectura del medidor, se encuentra medidor retirado por el usuario, tenía fuga desde días antes y se toma registro fotográfico de la acometida y del medidor. Se entrega citación a versión libre, el día 25 de junio se presenta el usuario a versión libre. Se realiza la citación del proceso No. 858 con fecha 08 de agosto de 2024, se le entrega la liquidación en formato GCO F43 por valor de \$397.000, se notifica de manera personal. Se carga la financiación el 15 de agosto.</p>
							<p>1. Los operarios reportan las posibles irregularidades, por medio del grupo de WhatsApp donde participan los lectores, operarios de irregularidades y profesional universitario de irregularidades 2. Se genera orden de trabajo para realizar visita al predio con la finalidad de verificar si existe o no irregularidad 3. Si se determina que existe irregularidad se hace una citación al</p>

<p>Gestión Comercial y atención al Usuario</p>	<p>Omisión o alteración de los equipos de medición de manera intencional o dolosa</p>	<p>Error doloso, alteración intencional de instalación o manipulación de los equipos de medición y de la acometida</p>	<p>Reporte oportuno por parte de operarios de lectura de las posibles irregularidades en la instalación del medidor y/o acometida.  Verificar la situación reportada  Inicio al proceso de irregularidades</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Eficiente</p>	<p>usuario 4. Posteriormente se inicia el proceso de irregularidad 5. Se hace seguimiento a uno de los casos reportados: proceso 858 de 24/06/2024 se reporta medidor manipulado por el usuario 2228491, se genera orden de trabajo 190847 donde el funcionario de irregularidades realiza la visita técnica, se toma la lectura del medidor, el serial, se toma el diámetro de ingreso al medidor, el estado de la conexión, los habitantes, los puntos potables y el uso. La lectura era de 2066, el serial del medidor es el 15012004, el diámetro no coincide, el medidor estaba desconectado, ingreso de agua sin medición al predio. 3 personas se registran como habitantes en el predio y se tiene 15 puntos potables, y es de uso residencial. El medidor no gira, cuenta con tanque de almacenamiento. Se realiza visita técnica, se toma lectura del medidor, se encuentra medidor retirado por el usuario, tenía fuga desde días antes y se toma registro fotográfico de la acometida y del medidor. Se entrega citación a versión libre, el 25 de junio se presenta el usuario a versión libre. Se realiza la citación del proceso No. 858 con fecha 08 de agosto de 2024, se le entrega la liquidación en formato GCO F43 por valor de \$397.000, se notifica de manera personal. Se carga la financiación el 15 de agosto.</p>
--	---	--	--	----------------------	----------------------	------------------	---

<p>Gestión de Aseo</p>	<p>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</p>	<p>Uso inadecuado de vehículos</p>	<p>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</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. Se evidenció el diligenciamiento del formato "GRS F20 Registros de novedad rutas de recolección" de manera digital mediante un formulario de google forms, sin embargo, se está evaluando la posibilidad de regresar al diligenciamiento manual del formato "GRS F20 Registros de novedad rutas de recolección".</p> <p>3. 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>4. Se suscribió Contrato con URBETRACK, se instaló sistema GPS a todos los vehículos compactadores, el cual permite medir tiempos, distancias, permite asignar recursos como operario, conductor, alinear con información referente a los consumos, permite medir en tiempo real la ubicación del vehículo y determinar la ruta de acuerdo con el polígono de prestación del servicio, permite identificar velocidad del vehículo, tiempo de paradas y cumplimiento de la ruta asignada, hora de inicio y hora de finalización.</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>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: - 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 - EJECUTADA - 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.- EJECUTADA - 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 - EJECUTADA - Auditoria de cumplimiento al protocolo de operación del proceso de podas y corte de césped en EMSERCHIA E.S.P - EJECUTADA - 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. Para este periodo en el CICC celebrados el 20 de agosto se aprobó aplazar la Auditoria al proceso administrativo de cobro coactivo.</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 Auditorias 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 - EJECUTADA</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. - EJECUTADA</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 - EJECUTADA</li> <li>- Auditoria de cumplimiento al protocolo de operación del proceso de podas y corte de césped en EMSERCHIA E.S.P - EJECUTADA</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>Para este periodo en el CICCi celebrado el 20 de agosto se aprobó aplazar la Auditoria al proceso administrativo de cobro coactivo.</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</p>
---	--	---	---	----------------------	----------------------	------------------	--

							Auditorias aprobado para la vigencia y desarrollando las labores normales de acuerdo a los roles dispuestos por el Decreto el 648 de 2017.
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Gestión de Compras y Contratación</p>	<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>Enero de 2024</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Eficiente</p>	<p>1. Se evidencia inventario general, el cual se realizó durante el proceso de empalme el 14 de noviembre de 2023, sin mayores observaciones en faltantes. El inventario se saca del sistema, se pasa a un Excel y se organizan los grupos de conteo.  2. Se evidencia inventario cíclico mensual realizado último realizado el 04-05-2024, se evidencia diligenciado forma ALMG01.1, se evidencia las firmas respectivas dentro del formato, se realizó seguimiento a dotación elementos de operación de acueductos, se observan algunas diferencias las cuales fueron subsanadas inmediatamente.  3. Se realiza trazabilidad al contrato 55 de 2024, proveedor Grupo TyM Agroindustrial SAS, se evidencia el ingreso al almacén de 10 items. Realizamos seguimiento al Item tuerca de cabezal de fijación, entrada de 10 unidades y se evidencian 10 unidades dentro del almacén</p>
--	---	---	--	----------------------	----------------------	------------------	---



<p>Gestión de TIC'S</p>	<p>1. Ofrecimiento de dadivas por parte de terceros. 2. Deficiencia de la seguridad de información de la empresa.</p>	<p>Extracción y/o Modificación de información para beneficio propio o de terceros</p>	<p>1. Bloqueo del acceso a los puertos USB. 2. Establecer permisos de usuarios estándar para todos los funcionarios de entidad. 3. Implementar políticas de seguridad de la información.</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Eficiente</p>	<p>Para este periodo se continúa con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- En un 98% los puertos USB se encuentran bloqueados, igualmente el acceso a la información.</li> <li>2- Se continua con una restricción de permisos en los equipos de cómputo, los cuales se modifican por solicitud de la Gerencia o por el jefe de planeación</li> <li>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)</li> <li>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.</li> <li>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)</li> <li>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 haker. (CAU calahorra)</li> <li>8- Desde la anterior vigencia se implementó un servidor de dominio que permite tener una gestión centralizada de los recursos de la red.</li> <li>9. Se evidencia informe del Hacking ético entregado el 24 de junio de 2024, realizado por la empresa elliptical, se logran evidenciar dos vulnerabilidades asociadas a un servidor apache y al motor de datos oracle versión gratuita.</li> <li>10. Se cuenta con herramienta Check Point donde se analizan el 100% de los correos antes de liberar a la bandeja de los usuarios, de acuerdo con el informe realizado entre el 07 de julio y el 14 de julio de 2024 se logra identificar lo siguiente (Spam 476, Phiscing 66)</li> </ol>
-------------------------	---	---	--	----------------------	----------------------	------------------	--



							El riesgo no se ha materializado para este periodo.
Gestión de TIC'S	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ofrecimiento de dadivas por parte de terceros.</li> <li>No se encuentra la estandarización de las solicitudes para realizar cambios en los permisos de los aplicativos.</li> </ol>	Suplantación de roles y usuarios para beneficio de terceros	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar las respectivas configuraciones en los equipos de cómputo para garantizar el adecuado acceso a la información.</li> <li>Realizar la revisión de las contraseñas existentes.</li> <li>Realizar un cambio</li> </ol>	Enero de 2024	Enero de 2024	Eficiente	<p>Para este periodo se continua con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El área de sistemas continua realizando configuración de roles de conformidad a las funciones asignadas. Se cuenta con un servidor de dominio controlador para que los usuarios cuenten con perfiles standar con el fin de evitar que ellos puedan cambiar contraseñas o instalar algún software no autorizado.</li> <li>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)</li> <li>4. Se continúa dando aplicabilidad al instructivo para asignación de usuarios y contraseñas, el cual se encuentra normalizado con el formato GST I02.</li> <li>5. Se continúan utilizando las VPN (túnel cifrado) para los</li> </ol>

			<p>periódico de las contraseñas existentes</p>				<p>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 cyber ataques. ( CAU)</p> <p>El área de talento humano envía comunicación al área de sistemas, cada vez que hay una novedad de retiro o ingreso de funcionarios para asegurar el acceso a la información.</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La oficina jurídica conforme al manual de contratación Acuerdo 005 de 2022 (el cuál se encuentra documentado en el SGI) 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.</li> <li>2. Se cuenta con el GAL Df02 - Diagrama de Flujo de Contratación.</li> <li>3. Se evidencia contrato de prestación de servicios No. 021 de 2024, corresponde a una invitación privada No. 001 DE 2024, por el monto de la cuantía del contrato. De acuerdo con el Manual de contratación adoptado mediante Resolución administrativa 551 del 15 de julio de 2022, la invitación privada va a hasta los 1.200 smmlv. El objeto del contrato es: PRESTAR EL SERVICIO DE ALQUILER DE COMPUTADORES Y EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA - EMSERCHÍA ESP por valor de \$262.109.797</li> <li>4. Se evidencia que el contrato se encuentra publicado en el SECOP II, desde el 22 de enero de 2024, donde se evidencia invitación privada. Se evidencia estudio de mercado diligenciado en el formato GAL F24. El área encargada adjunta estudio de mercado y propuestas aportadas por los posibles interesados.</li> <li>5. Se evidencia resolución adjudicación No. 073 del 01 de febrero de 2024- con objeto (PRESTAR EL SERVICIO DE ALQUILER DE</li> </ol>
--	--	---	--	----------------------	----------------------	------------------	--

						<p>COMPUTADORES Y EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA - EMSERCHÍA ESP por valor de \$249.429.950), adjudicado al proponente SUPPORTEC SAS identificado con el NIT 900838652-4</p> <p>6. Se evidencian conformes los controles, de acuerdo a lo estipulado en el GAL Df02 - Diagrama de Flujo de Contratación.</p> <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 demas normas legales de la cual está pendiente por suscribir el plan de mejoramiento.</p>
--	--	--	--	--	--	---

<p>Gestión del Direccionamiento 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</p> <p>2- No realizar una selección, verificación adecuada del contratista o proveedor para que la entidad se cerciore de la idoneidad y experiencia requerida.</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</p> <p>2. Publicar en la página web de la entidad los contratos realizados con ocasión de la urgencia manifiesta</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>Enero de 2024</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Eficiente</p>	<p>Para este periodo no se presentó ninguna emergencia que haya motivado la declaración de la urgencia manifiesta</p>
---	--	---	---	----------------------	----------------------	------------------	---

	<p>3- No elaborar estudios de mercado y de costos con el fin de optimizar recursos y evitar el pago de bienes y servicios con sobreprecios.</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

<p>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 dadas por parte de terceros para extraer información de la empresa desde el archivo central y/o corresponde ncia y agilizar los procesos de radicaciones sin el cumplimiento de los requisitos</p>	<p>1. Revisión permanente por parte del auxiliar administrativo de los documentos a radicar para los diferentes tramites.</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. Se mantiene aplicación del procedimiento de GAC P04 - PROCEDIMIENTO DE GESTION DE ARCHIVO</p> <p>2. Se actualizó procedimiento de GAC P01-GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA, se actualizó documento con versión 4 de fecha del 9 de Junio de 2023.</p> <p>3. Se mantiene el desarrollo de las tablas de retención documental, Tablas de valoración Documental, Tablas de Control de Acceso, Inventario de Activos de Información las cuales están publicadas en la WEB de la organización. Se está realizando correcciones de las Tablas de Retención Documental solicitado por el consejo departamental de gestión de archivo.</p> <p>4. Las tablas de retención documental de la entidad se entregaron en Noviembre de 2023 al Consejo Departamental de Archivos de la gobernación de Cundinamarca, a través del radicado 2023648831 del 22/11/2023, con numero de radicado de Emserchia No. 2023150847,, según lo estipulado en el acuerdo 04 de 2019, pendiente respuesta de convalidación y aprobación por parte de la Gobernación.</p> <p>5. 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 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 19 de septiembre de 2024, donde se evaluaron 13 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 14 de agosto de 2024, donde se evaluaron 21 procesos de solicitud de disponibilidades y 1 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, proyecto mayor a 5 unidades de vivienda, de 16/08/2024 mediante el formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20249999902530 (Helena de Brigard). Se realiza la revisión de documentos para el trámite: Se evidencia entre otros documentos, soporte de pago, solicitud de servicio de 16/08/2024, certificado de tradición y libertad, recibo predial 2024, plano de localización general del predio, certificado de cámara de comercio, esquema de visita para disponibilidad del servicio formato GAA F03, anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios GAA F04 y se encuentra en trámite de respuesta a la solicitud.</p> <p>2. Se evidencio trazabilidad de solicitud de disponibilidad de servicios, no proyecto de disponibilidad menor a 5 unidades de vivienda de 30/07/2024 mediante formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20249999902336 (Joseph Santiago Betancourt). Se realiza la revisión de</p>
---	--	---	--	----------------------	----------------------	------------------	--



							<p>documentos para el trámite: Se evidencia entre otros documentos, cédula de ciudadanía, poder, certificado de tradición y libertad, Pago del impuesto predial , localización del predio, comprobante de pago por \$94.000, Registro Único Tributario, esquema de visita para disponibilidad de servicios formato GAA F03 de fecha 30/07/2024, anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios formato GAA F04 de fecha 05/08/2024, respuesta a la solicitud con radicado 20240060010551 de 30/08/2024, firmado por Gerente de la empresa como PROCEDENTE.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

<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 Mayo a Agosto de 2024 la Jefe de Control Interno Disciplinario informó que el diagrama de flujo de Proceso Disciplinarios se encuentra pendiente de aprobación</p> <p>2. Se realizó actualización de los formatos propios del flujograma dando cumplimiento a la ley 2094 de 2021</p> <p>3. Se realizaron 2 actividades: Se actualizó la información existente de los procesos que cursan en la oficina Se creó y se puso en funcionamiento 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>4. Se tuvo apoyo de un profesional durante tres meses, sin embargo, a la fecha no se cuenta con los servicios profesionales, lo que dificulta la correcta ejecución de los procesos a cargo de la oficina de control interno.</p>
-------------------------	--	--	---	----------------------	----------------------	---------------	---

<p>Gestión Jurídica</p>	<p>1. Falta de implementación de expedientes electrónicos dentro de los procesos disciplinarios. 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. 2. Actualización de los formatos según Ley 2094 de 2021. 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. 4. Solicitud de una herramienta tecnológica que nos permita la conservación de los expedientes de manera digital</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Eficaz</p>	<p>1. Para el Periodo Mayo a Agosto de 2024 la Jefe de Control Interno Disciplinario oficio a la Directora Administrativa y Financiera, responsable del proceso de Gestión Documental, con el fin de comunicar la necesidad de mantener la absoluta reserva frente a los procesos disciplinarios que cursan desde la Oficina de control interno disciplinario.</p> <p>2. Se realizó actualización de los formatos propios del flujograma dando cumplimiento a la ley 2094 de 2021</p> <p>2) Se realizaron 2 actividades: Se actualizó la información existente de los procesos que cursan en la oficina Se creó y se puso en funcionamiento 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>
-------------------------	--	---	--	----------------------	----------------------	---------------	--