



**TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
VIGENCIA SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 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 tercer seguimiento que la Oficina Asesora de Control Interno adelantó con corte a 31 de diciembre 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 Diciembre 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	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

		formato EIN G01 versión 4 de junio 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	Se verificó que el plan anticorrupción se encuentra debidamente publicado	100%	Plan Anticorrupción publicado en página WEB

		Corrupción 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 tercer 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.	100%	Listados de asistencia
	Seguimiento	5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Se realizó el seguimiento en el periodo correspondiente	100%	Listados de asistencia

<p>Racionalización de trámites</p>	<p>1. Medición en sitio</p>	<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 continua con la instalación de equipos en nuevos usuarios de conjuntos residenciales</p>	<p>100,00%</p>	<p>Se ha realizado capacitación a los operarios que participan en el proceso de medición en sitio.</p>
------------------------------------	-----------------------------	--	--	----------------	--

2.  
Procedimientos de atención a solicitudes de disponibilidad

Optimización de los procesos o procedimientos internos.

1. Se evidencio que se realizaron los siguientes comités de disponibilidad a proyectos de 5 unidades de vivienda y menor a 5 unidades.

FECHA COMITÉ	Menor a 5 unidades	Mayor a 5 unidades	TOTAL
14/08/2024	13	9	22
19/09/2024	6	8	14
09/10/2024	9	2	11
05/11/2024	8	6	14
05/12/2024	7	16	23

Se realizó revisión de 2 solicitudes de disponibilidad de servicios:

1.1 Se evidencia trazabilidad de solicitud de disponibilidad de servicios, mediante formato GAA F05 del 08/10/2024, construcción de vivienda unifamiliar (disponibilidad de: no proyecto, menor a 5 unidades de vivienda), con radicado No 20249999903087 (MARIA CAMILA GUERRERO MONCADA). EMSERCHIA E.S.P. emitió comunicado el 27/11/2024 de disponibilidad PROCEDENTE, mediante radicado 20240060016649.

1.2 Se evidencio trazabilidad de solicitud de disponibilidad de servicios, proyecto mayor a 5 unidades de vivienda realizada el 21/11/2024 mediante formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20249999903613 (MI - 50N - 175708 de NUEVO COLON. EMSERCHIA E.S.P. emitió comunicado el

86,66%

La oficina de Control Interno evidencio 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)

27/012/2024 de disponibilidad PROCEDENTE,  
mediante radicado 20240060018035.

	<p>3. Procedimientos Atención de solicitudes de servicio</p>	<p>Optimización de los procesos o procedimientos internos</p>	<p>Para el anterior seguimiento 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.</p> <p>A la fecha no se ha llevado a cabo la modificación del diagrama de flujo, según información la empresa está en implementación de Sysman Web y fue necesario generar un plan de gestión del cambio de calidad, que llevará un tiempo adicional. Está proyectado terminar las pruebas en febrero de 2025 momento en el cual se ajustaran los formatos</p> <p>El formato GCO F61- SOLICITUD DE SERVICIOS a la fecha no requiere de modificaciones.</p>	<p>45,00%</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 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>100,00%</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>A partir de mediados del mes de agosto se suspendió el recaudo en línea por la WEB SERVICE desarrollado por Banco Bogotá.</p> <p>Se implementó a partir de agosto de 2024 el WEB SERVICE a través de la plataforma SIMILTECH; el cual es un sistema de centralización de recaudo en línea con las dos entidades financieras; Davivienda y Banco de Bogotá. Para este periodo el desarrollo de SIMILTECH estuvo en pruebas con los canales de recaudo en el cual se sostuvieron reuniones con las entidades financieras y el contratista para solucionar los inconvenientes presentados en recaudo. (El desarrollo del proyecto se encuentra en un 90%)</p>	<p>60,00%</p>	<p><a href="https://emserchia.gov.co/wordem/">https://emserchia.gov.co/wordem/</a></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:aciente@emserchia.gov.co">aciente@emserchia.gov.co</a></p> <table border="1" data-bbox="895 428 1470 719"> <thead> <tr> <th colspan="5">SOLICITUDES CAMBIO DE MEDIDOR SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024</th> </tr> <tr> <th>MES/CANAL</th> <th>CORREO</th> <th>ESCRITA</th> <th>TELEFONO</th> <th>VERBAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEPTIEMBRE</td> <td>18</td> <td>8</td> <td>16</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>OCTUBRE</td> <td>78</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>92</td> </tr> <tr> <td>NOVIEMBRE</td> <td>54</td> <td>1</td> <td>17</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>DICIEMBRE</td> <td>26</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>176</b></td> <td><b>18</b></td> <td><b>59</b></td> <td><b>343</b></td> </tr> </tbody> </table>	SOLICITUDES CAMBIO DE MEDIDOR SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024					MES/CANAL	CORREO	ESCRITA	TELEFONO	VERBAL	SEPTIEMBRE	18	8	16	87	OCTUBRE	78	4	20	92	NOVIEMBRE	54	1	17	105	DICIEMBRE	26	5	6	59	<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>18</b>	<b>59</b>	<b>343</b>	<p>63,33%</p>	<p>Para este periodo se evidencio que las solicitudes realizadas por correo electrónico aumentaron.</p>
SOLICITUDES CAMBIO DE MEDIDOR SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024																																								
MES/CANAL	CORREO	ESCRITA	TELEFONO	VERBAL																																				
SEPTIEMBRE	18	8	16	87																																				
OCTUBRE	78	4	20	92																																				
NOVIEMBRE	54	1	17	105																																				
DICIEMBRE	26	5	6	59																																				
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>18</b>	<b>59</b>	<b>343</b>																																				
<p>Rendición de cuentas</p>	<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 evidencio el informe de gestión vigencias 2020 - 2023 el cual se encuentra publicado en la página WEB</p> <p>No se evidencia informe de gestión para la vigencia 2024.</p>	<p>100%</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 se evidencio la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2023, llevada a cabo el 4 de diciembre de 2024</p> <p>Los responsables del proceso de gestión de comunicación y la oficina asesora de planeación diseñaron 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</li> <li>banner de invitación</li> </ul>	<p>100%</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</p>	<p>Para este seguimiento se evidencio la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2023, llevada a cabo el 4 de diciembre de 2024</p> <p>Los responsables del proceso de gestión de comunicación y la oficina asesora de planeación diseñaron 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</li> <li>banner de invitación</li> </ul>	<p>100%</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>

		página Web y redes sociales.			
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en el componente de rendición de cuentas.	La oficina de control interno realizó la evaluación de la rendición de cuentas de la vigencia 2023	100%	Se encuentra publicado en la página WEB de la entidad
		4.2 Evaluación de la rendición de cuentas ante la comunidad.	La oficina de control interno realizó la evaluación de la rendición de cuentas de la vigencia 2023	100%	
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.	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 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), De la misma manera la empresa cuenta con diferentes canales de comunicación entre otras páginas WEB, redes sociales, líneas telefónicas, correos electrónicos. Se actualizo la plataforma telefónica implementando VOIP (voz sobre protocolo IP)	100%	

	<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>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> <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>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>
--	---	--	---	-------------	---

	Talento Humano	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.	Para este periodo se realizó certificación por competencia con el Sena en el mes de septiembre de 2024 en "Fomentar prácticas, seguras y saludables en los ambientes de trabajo - Instalar redes hidrosanitarias de acuerdo con el procedimiento técnico y normativa", para el mes de octubre - Certificación por competencia - servicio al cliente.	100%	Se evidencio las certificaciones expedidas por el Sena y listados de asistencia.
	Normativo y Procedimental	4.1 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a sus obligaciones en ejercicio de sus funciones.	<p>Para este periodo se evidencio la realización de la campaña publicitaria - Tips Oficina de Control Interno Disciplinario</p> <p>Se evidencio el plan de capacitación para la vigencia 2024</p> <p>Campañas publicitaria el 5/09/2024 campaña publicitaria 27/11/2024</p>	100,00%	Se evidencia los listados de asistencia

		<p>4.2 Realizar capacitaciones sobre las prohibiciones, deberes y derechos según la ley 1952 de 2019.</p>	<p>Para el anterior seguimiento se evidencio planillas de asistencia a capacitaciones realizadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario - en Responsabilidad disciplinaria: 15/05/2024, 11/07/2024.</p> <p>Para este seguimiento se evidencio planillas de asistencia de capacitación realizada por la Oficina de Control Interno Disciplinario - en Responsabilidad disciplinaria el 16/08/2024</p> <p>Se evidencio el plan de capacitación para la vigencia 2024</p> <p>Se evidencio boletín informativo CONDUCTA DISCIPLINARIA</p>	100,00%	Se evidencia los listados de asistencia
	Relacionamiento con el ciudadano	<p>5.1 Realizar encuestas NSU a una muestra de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.</p>	<p>Se evidencio las carpetas de encuestas de NSU - evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios - Formato Código GCO F57</p>	80,00%	Se evidencio la carpeta con las encuestas realizadas

		<p>5.2 Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento en que visiten el Centro de Atención al Usuario de manera aleatoria</p>	<p>Para los meses de septiembre a diciembre 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 de atención al usuario - formato código GCO F52</p>	<p>100,00%</p>	<p>Las evidencias se encuentran en el archivo de gestión de la Dirección Comercial</p>
<p>Transparencia y acceso a la información</p>	<p>Lineamientos de la transparencia activa</p>	<p>1.1 Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de ley 1712 de 2014 en la página web.</p> <p>Publicar en el sitio WEB de la entidad las noticias sobre su gestión.</p>	<p>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.</p>	<p>85%</p>	<p>Se realiza publicaciones de acuerdo a las necesidades que se requieran por parte de las áreas de la empresa en cumplimiento de la normatividad vigente, página WEB de la entidad.</p>

	<p>Lineamientos de la transparencia Pasiva</p>	<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. Seguimiento del aplicativo CORRYCOM a la gestión de la correspondencia en la empresa.</p>	<p>Se suscribió el contrato CPS 023 - 2024 para soporte técnico y mantenimiento del sistema de correspondencia y gestión documental corrycom para EMSERCHIA E.S.P</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 evidencio planillas de asistencia de Inducción proceso gestión documental</p>	<p>100,00%</p>	<p>Se evidencio por parte de la Oficina de Control Interno, los correos enviados por el Técnico de Gestión documental durante los meses de octubre a diciembre ,informando a las diferentes áreas el estado de la correspondencia</p>
	<p>Elaboración de los instrumentos de gestión de la información</p>	<p>3.1. Realización de análisis de vulnerabilidades y pentesting con el objeto de identificar riesgos informáticos a los que puede estar expuesta la</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 evidencio 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>70%</p>	

<p>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>Se creó el Manual de Plan de Recuperación de Desastres está en 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 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>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>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 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. 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 el 25/07/2024 con una calificación de 79/100</p>	<p>90%</p>	
--	---	--	---	------------	--

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 diciembre 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	<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 por desviación posible fraude usuario No 3075491, el medidor tiene sello de suspensión, el predio está habitado, usuario ausente, la suspensión se da por una deuda, sin embargo el usuario no presenta consumos, se notifica al área de fraudes para que realice la visita.</p> <p>3. 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> <p>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 archivo proveniente del SYSMAN de los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024.</p> <p>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. .</p> <p>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.</p> <p>4. A la fecha no se ha materializado el riesgo.</p> <p>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 entre el banco y la empresa - servicio de consulta y notificación de pago en línea a través de los recaudos realizados en la oficina del banco.</p>
--	--	---	--	----------------------	----------------------	--

<p>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 Julio - Noviembre el área comercial informó que se dio apertura a 40 procesos de irregularidades (la facturación se realiza de manera bimensual)</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 878 de 13/09/2024 se reporta reinstalación sin autorización, usuario 2389609, se genera orden de trabajo 195711 donde el funcionario de irregularidades constata que verídicamente existe reinstalación sin autorización, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 13/09/2024, el usuario se presenta a rendir versión libre el 16 de septiembre de 2024, - formato GCO F11, se hace entrega de la liquidación de la anomalía presentada de fecha 30/09/2024 con el formato GCO F43 por valor \$ 213.000, donde será cancelado por el usuario en el siguiente periodo de facturación. El usuario recogió la liquidación el 15/10/2024. Se cargó en Sysman el día 28/10/2024.</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>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 la irregularidad 3. Si se determina que existe irregularidad se hace una citación al usuario 4. Posteriormente se inicia el proceso de irregularidad 5. Se hace seguimiento a uno de los casos reportados: proceso 882 de 18/09/2024 se reporta manipulación e intervención del medidor, usuario 2194585, se genera orden de trabajo 195925 donde el funcionario de irregularidades constata que verídicamente existe la intervención y manipulación del medidor, se deja citación al usuario para asistir a versión libre el 24/09/2024 - formato GCO F11, se hace entrega de la liquidación de la anomalía presentada de fecha 29/10/2024 con el formato GCO F43 por valor \$ 616.740 liquidado el 29/10/2024, donde será cancelado por el usuario en el siguiente periodo de facturación.</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 los 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</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.  2. Se evidenció el diligenciamiento del formato "GRS F20 Registros de novedad rutas de recolección" de manera manual.  3. Se hacen cruces de información y/o revisión de la factura del proveedor ver el formulario GRS F14 -PLANILLA DE CONTROL DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE</p>

			<p>combustible.</p> <p>4. Seguimiento Control de consumo de combustible por Km recorrido</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, alimentar 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:</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>Se evidencia a través del Plan Anual de Auditorias, que las 4 primeras auditorias programadas fueron realizadas, la primera en el mes de marzo, la segunda en abril, la tercera en la última semana de mayo y primera semana de junio, y la cuarta auditoria se realizó en el mes de agosto.</p> <p>La auditoría al proceso administrativo de cobro coactivo se solicitó el aplazamiento para la vigencia 2025, y dicha solicitud fue aprobada por el comité.</p> <p>De las 4 auditorías realizadas, sólo en la de elaboración, cargue y presentación de informes de ley no fue necesario generar Plan de Mejora toda vez que no se generaron observaciones ni hallazgos. Los otros tres procesos auditados ya cuentan con Plan de Mejora debidamente firmados.</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. 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>Se evidencia a través del Plan Anual de Auditorias, que las 4 primeras auditorias programadas fueron realizadas, la primera en el mes de marzo, la segunda en abril, la tercera en la última semana de mayo y primera semana de junio, y la cuarta auditoria se realizó en el mes de agosto.</p> <p>La auditoría al proceso administrativo de cobro coactivo se solicitó el aplazamiento para la vigencia 2025, y dicha solicitud fue aprobada por el comité.</p> <p>De las 4 auditorías realizadas, sólo en la de elaboración, cargue y presentación de informes de ley no fue necesario generar Plan de Mejora toda vez que no se generaron observaciones ni hallazgos. Los otros tres procesos auditados ya cuentan con Plan de Mejora debidamente firmados.</p>
---	--	---	---	----------------------	----------------------	--



<p>Gestión de Compras y Contratación</p>	<p>1. Por inadecuada infraestructura 2. Fallas en los controles de ingreso y salida de los materiales y elementos del almacén 3. Manejo inadecuado del personal</p>	<p>Perdida de Elementos por Robo o Usos no permitidos</p>	<p>1. Control en salida de elementos del almacén 2, Inventarios cíclicos y seguimiento a los mismos 3. Mejoramiento de Infraestructura de Almacenamiento y Codificación de Elementos</p>	<p>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. 2. Se tiene programado realizar inventario general del 07 al 13 de enero de 2025. 2. Se evidencia inventario cíclico mensual realizado ultimo realizado el 25-11-2024, se evidencia diligenciado forma ALMG01.1, se evidencia las firmas respectivas dentro del formato, se realizó seguimiento a elementos Toner Kyocera TK 112 con código 110020010, reporta 8 unidades y se evidencian 8 unidades en el almacén. Se realiza seguimiento a teclados con código 110020009, en el inventario reportan 25 unidades y contrastado contra lo que reposa en el almacén se evidencia que corresponde a las mismas 25 unidades. 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: - Entrada de almacén No. 2024000130 de 21/11/2024, contrato 096 de 2024, proveedor Grupo Baylan latinoamerica, se evidencia el ingreso al almacén de 50 medidores volumétricos VK 12P DN 20 R400. Realizamos seguimiento al Item medidores, entrada de 50 unidades y se evidencian 50 unidades dentro del almacén</p>
--	---	---	--	----------------------	----------------------	--

<p>Gestión de TIC'S</p>	<p>1. Ofrecimiento de dadas por parte de terceros. 2. Deficiencia de la seguridad de información de la empresa.</p>	<p>Extracción y/o Modificación de información para beneficio propio o de terceros</p>	<p>1. Bloqueo del acceso a los puertos USB. 2. Establecer permisos de usuarios estándar para todos los funcionarios de entidad. 3. Implementar políticas de seguridad de la información.</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Eficiente</p> <p>Para este periodo se continúa con: 1- En un 98% los puertos USB se encuentran bloqueados, igualmente el acceso a la información. 2- Se continúa con una restricción de permisos en los equipos de cómputo, los cuales se modifican por solicitud de la Gerencia o por la jefe de planeación. 3- Se continua con el FIREWALL para realizar el filtro WEB, se da aplicabilidad a la política para restricción a paginas no permitidas (facebook, Whatsapp, Youtube y entre otras) 4- Se monitorea el antivirus BITDEFENDER con el fin de evitar SOFTWARE malicioso y se actualizan las políticas para ingresar a aplicaciones no permitidas en la entidad. 5- Se continua ejecutando una DMZ para los equipos WIFI de la empresa (Red de Invitados con otra direccionamiento IP con el fin evitar robo de información) 6-7. Se continúan utilizando las VPN (túnel cifrado) para los usuarios que se encuentran en trabajo en casa (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) 8- Desde la anterior vigencia se implementó un servidor de dominio que permite tener una gestión centralizada de los recursos de la red. 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. 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. 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. 2. Realizar la revisión de las contraseñas existentes. 3. Realizar un cambio periódico de las contraseñas existentes</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Enero de 2024</p>	<p>Eficiente</p> <p>1. El área de sistemas continua realizando configuración de roles de conformidad a las funciones asignadas. Se cuenta con un servidor de dominio controlador para que los usuarios cuenten con perfiles standar con el fin de evitar que ellos puedan cambiar contraseñas o instalar algún software no autorizado. 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) 4. Se continúa dando aplicabilidad al instructivo para asignación de usuarios y contraseñas, el cual se encuentra normalizado con el formato GST I02. 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 haker. ( CAU) 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 prestación de servicios No. 127 2024 del 12/02/2024 celebrado con JENNIFFER ALEJANDRA ROBAYO. cuyo objeto contractual es: "PRESTACIÓN DE SREVICIOOS DE APOYO EN EL CALL CENTER Y ATENCIÓN AL USUARIO FACILITANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA EMPORESA DDE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA ESP</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>- Solicitud autorización de contratación</li> <li>- Requerimiento de contratación</li> <li>- Carta de idoneidad</li> <li>- Certificado de talento humano</li> <li>- Estudios previos</li> <li>- Solicitud de CDP</li> <li>- Certificado de disponibilidad presupuestal</li> <li>- Certificados de estudio</li> <li>- Certificados de experiencia</li> <li>- Contrato</li> <li>- Registro presupuestal</li> <li>- Designación de supervisor</li> <li>- Pólizas</li> <li>- Acta de aprobación de pólizas</li> <li>- Acta de inicio</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 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 2- No realizar una selección, verificación adecuada del contratista o proveedor para que la entidad se cerciore de la idoneidad y experiencia requerida. 3- No elaborar estudios de mercado y de costos con el fin de optimizar recursos y evitar el pago de bienes y servicios con sobreprecios.</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 2. Publicar en la página web de la entidad los contratos realizados con ocasión de la urgencia manifiesta 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 dadas por parte de terceros para extraer información de la empresa desde el archivo central y/o correspondencia y agilizar los procesos de radicaciones sin el cumplimiento de los requisitos</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 al área de talento humano Angie Mora</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>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</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 28 de junio de 2024, donde se evaluaron 17 procesos de solicitud de disponibilidad y 4 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>3. Se evidencio registro de comité de disponibilidades realizado el 19 de septiembre de 2024, donde se evaluaron 13 procesos de solicitud de disponibilidades y 1 de datos técnicos para proyectos de más de 5 unidades, comerciales o institucionales.</p> <p>4. Se evidencio registro de comité de disponibilidades realizado el 09 de octubre de 2024, donde se evaluaron 10 procesos de solicitud de disponibilidades y 1 de datos técnicos para proyectos de más de 5 unidades, comerciales o institucionales.</p> <p>5. Se evidencio registro de comité de disponibilidades realizado el 05 de noviembre de 2024, donde se evaluaron 12 procesos de solicitud de disponibilidades y 2 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 de disponibilidad menor a 5 unidades de vivienda, de 29/08/2024 mediante el formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 2024999902671 (Omar Alfonso Caicedo Alba). Se realiza la revisión de documentos para el trámite: Se evidencia entre otros documentos cédula de ciudadanía del solicitante, certificado de tradición y libertad, recibo predial 2024, plano de localización general del predio, comprobante de pago por \$109.000 por disponibilidad, esquema de visita para disponibilidad del servicio formato GAA F03 de fecha 06/09/2024, anexo técnico a esquema de</p>
---	--	---	---	----------------------	----------------------	------------------	--

			<p>el proceso de matrículas nuevas.</p>		<p>disponibilidad de servicios GAA F04 y respuesta a la solicitud con radicado 20240060014009 del 17/10/2024, firmado por el Director Técnico Operativo y Gerente de la Empresa concepto PROCEDENTE.</p> <p>2. Se evidencio trazabilidad de solicitud de disponibilidad de servicios, proyecto mayor a 5 unidades de vivienda de 25/07/2024 mediante formato GAA F05 (solicitudes de disponibilidad de servicios), con radicado No 20249999902297 con fecha 25/07/2024 (MI - 50N - 2488872 (Balcones G&amp;G). Se realiza la revisión de documentos para el trámite: Se evidencia entre otros documentos certificado de tradición y libertad, documento de identidad del representante legal, soporte de pago predial 2024 ,consignación pago solicitud esquema de visita para disponibilidad de servicios formato GAA F03, anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios formato GAA F04 de fecha 3/04/2024, respuesta a la solicitud con radicado 20240060010541 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 de los procesos disciplinarios 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 septiembre a diciembre la Jefe de Control Interno Disciplinario informó que ya se encuentra actualizado el diagrama de Flujo proceso disciplinario, el cual a su vez ya se encuentra debidamente codificado en el SIG</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:</p> <p>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>
-------------------------	---	--	---	----------------------	----------------------	---------------	--

<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. Este riesgo está asociado al proceso de gestión documental, donde históricamente se ha presentado fuga de información respecto a los procesos disciplinarios en curso.</p> <p>2. Se remitió oficio el 03/09/2024 dirigido a la Directora Administrativa y Financiera recordando la reserva legal con que goza el proceso de todas las áreas involucradas, y se invita a comunicar a todas las partes interesadas que tiene que ver con el proceso documental acerca de las actuaciones que se deben tener en cuenta en estos casos específicos.</p> <p>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.</p> <p>4. Para garantizar la custodia de la información 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>5. Se solicitó en la proyección del presupuesto 2025 tener en cuenta la contratación de un abogado de apoyo para sustanciar procesos, sin embargo, no quedó incluido para el año 2025.</p>
-------------------------	--	---	---	----------------------	----------------------	---------------	---