

	2do.. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 10 de julio de 2018
		Página 1 de 10

**SEGUNDO INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO,
 LEY 1474 DE 2011**

Periodo evaluado: Marzo a Junio de 2018	Fecha de Elaboración: 10 de julio de 2018
--	--

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el segundo informe pormenorizado cuatrimestral del estado de Control Interno de la empresa, basándose en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1083 de 2015) del que forma parte integral el sistema de Control interno y el cual está conformado por cinco componentes: (i) Ambiente de control, (ii) Administración del riesgo, (iii) Actividades de control, (iv) Información y comunicación y (v) Actividades de monitoreo.

En el mes de abril se actualizó el Comité de Coordinación Control Interno y se creó el Comité de Gestión y desempeño en donde se nombraron los equipos de trabajo para el desarrollo de cada una de las políticas que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

1. AMBIENTE DE CONTROL

- La empresa cuenta con un Código de ética en donde están plasmados los valores y principios éticos de ERAT.
- Teniendo en cuenta que la dimensión de Gestión de Talento Humano es el corazón del MIPG y como resultado del autodiagnóstico, se proyectaron y

	2do.. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018	Versión: 1 10 de julio de 2018
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 2 de 10

adoptaron los programas de Bienestar e incentivos y el Plan Institucional de capacitación, se rediseño el Manual de inducción al cual se le incorporó el formato de evaluación y entrega de información. Se hizo revisión del manual de evaluación de desempeño laboral.

- En cumplimiento del Plan de Capacitación se realizaron las siguientes:
 - o El 5 de junio de 2018 los funcionarios del área administrativa, asistieron a las capacitaciones impartidas por el proveedor del Sistema informático HASS SQL, sobre el manejo y nueva versión del Módulo de Almacén
- En cuanto a la implementación y ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo se coordinaron las siguientes actividades:
 - o Documentación del procedimiento de manejo de químicos.
 - o Actualización de Tabla de accidente de trabajo e incapacidades de EPS ausentismo.
 - o Durante el periodo evaluado el funcionario encargado del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo realizó inspecciones a las plantas de tratamiento de agua potable y de aguas residuales
 - o Se realizaron capacitaciones en:
 - Elementos químicos en PTAP Y PTAR.
 - Plan estratégico de seguridad vial.
 - Riesgo Biológico para personal expuesto directamente
 - Riesgo eléctrico.

En el Comité de Coordinación de control interno se realizó la revisión del primer informe pormenorizado, se revisaron las funciones del comité, se dio aprobación al Plan de Auditoría para el 2018 y se hizo revisión del mapa de riesgos institucional.

	2do.. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018	Versión: 1 10 de julio de 2018
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 3 de 10

En el mes de abril, por parte de Control Interno se realizó la socialización al área administrativa de La Mesa y Anapoima sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y sobre la nueva estructura del Modelo Estándar de control Interno.

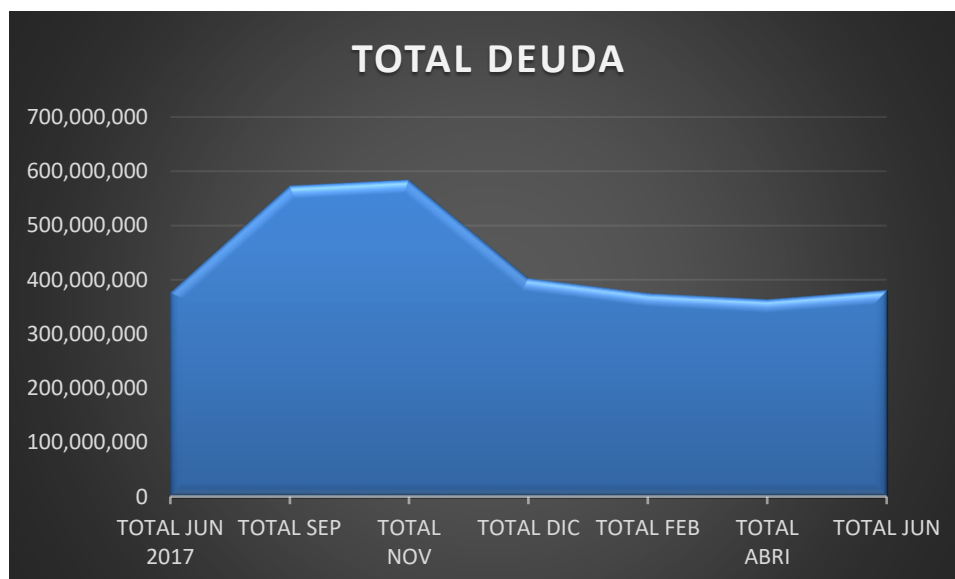
2. GESTIÓN DE LOS RIESGOS INSTITUCIONALES

- En Comité de Coordinación de Control Interno se realizó el monitoreo de los diferentes riesgos que hacen parte del Mapa de riesgos institucional. Se cuenta con la metodología para el análisis y valoración de riesgos, sin embargo esta debe ser reforzada y apropiada por cada uno de los líderes y responsables de los procesos.
- Se cuenta con las Políticas de Administración de riesgos.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

- Mediante los diferentes comités que se realizan en la empresa se realiza seguimiento a las actividades en especial de tipo Misional, enfocando actividades hacia el mejoramiento en la prestación de los servicios.
- Se continuó con la Revisión de medidores: mediante el programa consumo cero y consumos promedio.
- Sigue en ejecución el Plan de Acción para atención de las anomalías detectadas en el Catastro de usuarios realizado en el municipio de Anapoima (Predios derivados, conexiones ilegales y no contabilizados)

- El procedimiento de suspensiones se sigue ejecutando en los dos municipios igualmente el procedimiento frente al presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio.
- La Gestión de Cartera se ha intensificado a lo largo del presente periodo evaluado el cual se ha visto reflejado en la disminución de esta significativamente especialmente en el municipio de La Mesa, como lo demuestra la siguientes gráfica, tomando datos desde junio de 2017 a junio de 2018:



Fuente: Sistema HASS SQL- ERAT S.A. E.S.P.

	2do.. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 10 de julio de 2018
		Página 5 de 10

- Mediante comité operativo se realizó seguimiento a los procesos de mantenimiento de plantas de tratamiento y plantas de agua residual, permisos, socializaciones, licencias, entre otros.
- Se ejecutó el Programa de Gestión de calidad del agua suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos.
- En cuanto al monitoreo que realiza la segunda línea de defensa, se revisaron y reforzaron las actividades de control que debe ejercer en la supervisión de contratos, especialmente en el área de suministros y químicos.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

En cuanto a la comunicación interna y externa ERAT mantiene activos sus canales de comunicación vía telefónica, correos electrónicos, página web, redes sociales Facebook y Twitter, carteleras, se hizo uso de periódicos y radio para difundir mensajes de interés para los usuarios y comunidad en general.

Dentro de las actividades que se desarrollan se tienen en rotación Campañas de:

"CADA GOTA CUENTA": cuyo objetivo es suministrar información relacionada al Uso Racional del Agua.

"YO CLASIFICO, SI LO TIRO CONTAMINO" objetivo: Resaltar la importancia del Reciclaje. Se realizó reconocimiento al funcionario que mejor realizó la actividad.

"CAMPAÑA DE RECICLAJE" Objetivo: Promover el uso adecuado del papel y su destino final adecuado al interior de la Empresa.

	2do.. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 10 de julio de 2018
		Página 6 de 10

- Se realizó campaña de sensibilización sobre el manejo de residuos sólidos en la fuente, casco urbano del municipio de La Mesa.
 - o Se realiza la revisión constante y el mantenimiento del sistema de información con que cuenta la empresa.
- En cuanto a la Atención de peticiones, quejas y recursos en el municipio de La Mesa se presentaron en el periodo comprendido entre 01/01/2018 y 30/06/2018 de 2018 un total de 875 reclamaciones de las cuales 494 fueron resueltas a favor de la empresa, 172 a favor del usuario y 13 quedaron pendientes por resolver.

OFICINA ATENCIÓN DE PQR – LA MESA
Estadística de Reclamaciones Entre 01/01/2018 y 30/06/2018 de 2018

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
ATENCIÓN AL USUARIO EN VISITAS DE REVISIONES	1	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	100,00
OTROS	2	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	100,00
COBROS POR PROMEDIO	1	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	100,00
FALLA CALIDAD AGUA	2	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	100,00
DIRECCIÓN INCORRECTA	1	1,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FALLA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	1,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FUGA IMPERCEPTIBLE	4	0,00	0,00	2,00	50,00	2,00	50,00



2do.. INFORME PORMENORIZADO DEL
ESTADO DE CONTROL INTERNO
2018
EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.
La Mesa – Anapoima

Versión: 1
10 de julio de
2018

Página 7 de 10


Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
FUGA EN EL MEDIDOR	24	15,00	62,50	7,00	29,17	2,00	8,33
PREDIO DESHABITADO	1	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	100,00
DAÑOS EN LA RED	2	1,00	50,00	1,00	50,00	0,00	0,00
REVISAR ACOMETIDA	163	103,00	63,19	25,00	15,34	35,00	21,47
REVISAR LECTURA	529	285,00	53,88	119,00	22,50	125,00	23,63
REVISAR MEDIDOR	127	82,00	64,57	14,00	11,02	31,00	24,41
FUGAS EN ACOMETIDA	7	0,00	0,00	2,00	28,57	5,00	71,43
TOTAL ACUEDUCTO	865	488		170		207	
Servicio de Alcantarillado							
DAÑO EN LA RED DE ALCANTARILLADO	8	6,00	75,00	2,00	25,00	0,00	0,00
VERIFICACIÓN POZO SÉPTICO	1	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	100,00
TOTAL ALCANTARILLADO	9	6		2		1	
Servicio de Aseo							
PREDIO RETIRADO DE LA VÍA CENTRAL	1	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	100,00
TOTAL ASEO	1	0		0		1	
TOTAL SERVICIOS	875	494		172		13	

Fuente: Sistema de información HASS S.L.L. Oficina de atención de PQR – La Mesa –

- En la oficina de Anapoima se presentaron las siguientes peticiones y quejas:

Sede Administrativa y PQR:
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com

	2do.. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 10 de julio de 2018
		Página 8 de 10

OFICINA ATENCIÓN DE PQR – ANAPOIMA
Estadística de Reclamaciones Entre 01/01/2018 y 30/06/2018 de 2018

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
DAÑOS EN LA RED	35	20	57,14	3	8,57	12	34,29
REVISAR ACOMETIDA	157	113	71,97	10	6,37	34	21,66
REVISAR MEDIDOR	685	239	34,89	4	0,58	442	64,53
FUGAS EN ACOMETIDA	62	43	69,35	5	8,06	14	22,58
NO SE PRESTO EL SERVICIO	74	49	66,22	1	1,35	24	34,43
FUGA IMPERCEPTIBLE	10	5	50	0	0	5	50
DAÑOS CONTADOR O MEDIDOR	3	1	33,33	0	0	2	66,67
TOTAL ACUEDUCTO	1.026	470		23		533	
Servicio de Alcantarillado							
REVISAR REDES DE ALCANTARILLADO	25	23	92,00	0	0%	2,00	8,00
TAPA SUMIDERO/POZO	5	1	20,00	0	0%	4,00	80,00
DAÑO SUMIDERO	3	0	0	0	0%	3,00	100,00
DAÑO RED DE ALCANTARILLADO	8	4	50	0	0%	4,00	50,00
TOTAL ALCANTARILLADO	41	28			0	13	

Fuente: Oficina Anapoima ERAT – Sistema de información HASS SQL

	2do.. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 10 de julio de 2018
		Página 9 de 10

5. ACTIVIDADES DE MONITOREO

Se realizó evaluación y análisis a la información que reporta el programa sobre los inventarios de la empresa, consolidándolo con la información del 2017.

Se realizó Auditoria interna al proceso de legalización de usuarios y creación de nuevos usuarios sobre información correspondiente al año 2017. Se establecieron los respectivos Planes de mejoramiento por procesos y se realizaron los seguimientos a las Auditorias no presenciales realizadas por la Contraloría de Cundinamarca.

RECOMENDACIONES

- Continuar con la actualización del Reglamento Interno de Trabajo.
- Continuar con las acciones de mejoramiento en el área de Gestión documental, desarrollando los instrumentos archivísticos como Tablas de retención en cumplimiento de la normatividad.
- Afianzar los procesos de planeación con base en análisis de las necesidades por cada área, teniendo en cuenta los requerimientos legales que debe cumplir la empresa, priorizar acciones de mejoramiento en procesos por áreas.
- Aplicar los controles establecidos para el área de correspondencia y atención de peticiones, quejas y recursos.
- Continuar con la realización de los comités de Gerencia y hacer seguimiento a las acciones establecidas, abarcar todas áreas de la empresa.

	2do.. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 10 de julio de 2018
		Página 10 de 10

- Fortalecer el sistema de control interno contable en cuanto al cumplimiento de políticas para la presentación oportuna de la información financiera a los entes de control y propender porque la información financiera sea veraz y oportuna.
- Realizar el monitoreo a los riesgos y aplicar políticas de administración del riesgo.

ORIGINAL FIRMADO

ING. VIVIAN CORREA MENDIVELSO

Gerente General

Gestión Documental

Elaborado por: **Sonia Maribell Arévalo**
Asesora Control Interno
 Revisado y aprobado por: **Ing. Vivian Correa**
Gerente General

CC. – Archivo de Gestión - Gerencia