	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 1 de 12

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


Periodo evaluado: Septiembre – diciembre de 2016	Fecha de Elaboración: 27 de diciembre de 2016
---	--

1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 TALENTO HUMANO

Avances


- En cumplimiento del Plan de Bienestar, la Dirección administrativa y Financiera realizó actividades para la integración y motivación de los funcionarios especialmente del área administrativa de La Mesa, realizando en el mes de octubre concurso de disfraces y en la época navideña se realizó la novena. Se realizó la integración de fin de año y continuaron durante los meses de octubre a diciembre reconociendo a las personas que cumplían años.
- El departamento Administrativo y financiero hizo entrega de la dotación correspondiente a los brigadistas de la empresa.
- En cumplimiento del Plan de capacitación se realizaron las siguientes:
 - o Los funcionarios del área administrativa de las dos sedes asistieron a la capacitación sobre Organización de archivos impartida por el SENA.
 - o Se realizó capacitación a todo el personal administrativo de La Mesa y operativo de Anapoima sobre Planes de emergencia.

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 2 de 12

- Se desarrolló el perfil sociodemográfico de los funcionarios y se planifico con la ARL sobre la creación del programa de vigilancia epidemiológica de la empresa, como parte del Sistema de Gestión y Seguridad en el trabajo.
- Se continuó con las reuniones del comité de Convivencia y COPAST.
- Se lleva al día lo requerido por la Contraloría Departamental de Cundinamarca en los portales SIA Contraloría y SIA observa.
- Se realizó la aplicación del Instrumento para medir el clima laboral y la aplicación de los principios y valores por parte de los funcionarios.
- Se realizó la evaluación de desempeño por parte de los Directivos de las diferentes áreas de la empresa junto con la Gerencia.
- La oficina de la Dirección Administrativa y Financiera continúa abierta a recibir las sugerencias y necesidades que los funcionarios de la Empresa quieran expresar, para realizar evaluación y proponer acciones de mejora

Dificultades:

- Faltan estrategias de comunicación y socialización permanente de los valores y principios éticos adoptados por la empresa.
- En el área de peticiones, quejas y recursos, la Empresa sigue presentando dificultades por el alto número de requerimientos que llegan a diario y el poco personal existente para resolverlas, por lo que la función está concentrada en un solo funcionario (Director Comercial), por lo tanto se hace necesaria la contratación de más personal para el área de Atención de peticiones, quejas y recursos.
- Las instalaciones de la sede administrativa de La Mesa presentan bajas condiciones ergonómicas y contaminación auditiva.

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 3 de 12

- De acuerdo con el informe de evaluación del Clima laboral se percibe baja motivación, falta de comunicación y diálogo en el personal operativo.

1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Avances


Planes, Programas y proyectos.

- La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. durante el último cuatrimestre la empresa realizó los estudios de diseños hidráulicos de proyectos urbanísticos para evaluar la disponibilidad de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Se realizaron la formulación de los Planes de contingencia para cada uno de los servicios prestados en los Municipios de La Mesa y Anapoima, al momento de realizar el presente informe se encuentran en revisión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.
- Se realizó el cambio del alineamiento de la red de acueducto en los Municipios de La Mesa y Anapoima para la ubicación del tercer carril de la vía concesionada o revisada.
- Revisar el sistema de alcantarillado del sector de hatu Norte y la formulación de un proyecto para el diseño y construcción de un emisario final que conduzca esas áreas aferentes a la PTAR de la carbonera, este es un estudio de pre factibilidad entre la empresa y la Alcaldía Municipal con el fin de mejorar la cobertura a las zonas de expansión.
- Se realizó convenio interadministrativo para el mejoramiento de la infraestructura de las redes de alcantarillado en la rehabilitación de vías en el municipio de La Mesa.
- Se estudia la posibilidad de prestar el servicio de acueducto por red a la localidad de San Antonio en el municipio de Anapoima.

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 4 de 12

- El Área de Calidad de Agua adelanto las siguientes actividades en las Plantas de Tratamiento de Agua potable y en las Plantas de Aguas Residuales de La Mesa y Anapoima:

Planta de tratamiento de Agua Potable – LA MESA	Planta de tratamiento de Agua Potable – La Chica
<p>Mantenimiento tanque elevado lavado y pintura</p> <p>Mantenimiento ,cambio y reparación de las válvulas de cárcamo agua tratada</p> <p>Se realizó la Pintura de Válvulas en el Área de tratamiento.</p> <p>Se Retiró el motor Dañado Floculador</p> <p>Pintura exteriores</p> <p>Se construyó Parqueadero Motos funcionarios</p> <p>Se fabricaron tapas.</p> <p>Se construyó acopio para la Chatarra</p> <p>Se recogió toda la basura y se reubicaron los tanques tirados a la parte de atrás de la Ptap</p> <p>Se lavó toda la PTAP</p>	<p>Instalación de cámaras de vigilancia</p> <p>Se pintó la parte exterior de la planta y las válvulas</p> <p>Se fabricó tapa lavado de filtros</p> <p>Se construyeron tapas para los tanques de agua tratada</p> <p>Se cambió toda la estructura del área de dosificación de químicos.</p> <p>Se contó con la visita de un Ingeniero agrónomo para revisar la tala de árboles que afectaban la estructura de la PTAP</p> <p>Se llevó retro excavadora para desmontar la estructura dañada que afectaba el tanque de agua potable.</p> <p>Se talaron los arboles Autorizados</p> <p>Se Reparó la oficina de los operadores y se re ubico el baño y se eliminó la humedad.</p> <p>Se adecuo el laboratorio (pendiente equipos)</p>
Planta de tratamiento de Agua Potable – EL RIO	Laboratorio – LA MESA
<p>Pintura exterior</p> <p>Instalación de cámaras de vigilancia</p> <p>Pintura a válvulas</p> <p>Reparación y mantenimiento de válvula de sedimentador</p> <p>Reparación y mantenimiento de válvula de Filtro</p>	<p>Calibración de equipos</p> <p>Se compró la norma</p> <p>se realizaron la Pruebas IDEAM 2016</p> <p>se realizaron las Pruebas PICCAP 2016</p> <p>Primer envió</p> <p>del total de los requisitos (técnicos y de Gestión)resta el 30%</p> <p>Pendiente adecuaciones locativas 25%</p>

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 5 de 12

<p>Se construyó andén y caseta de dosificación. Reparación de cuarto de cloro Gaseoso Se cambió la bomba sumergible Se sacó la bura y chatarra se cambió la puerta del cuarto de cloro</p>	
Planta de tratamiento de Aguas Residuales – LAS VILLAS	Planta de tratamiento de Aguas Residuales - LA QUIJANA
<p>Se realizó el cambio de Químico Se instaló tanque dosificador Se retiraron los árboles frutales y se plantaron especies de olor Mantenimiento del reactor Se cambiaron las conducciones del reactor a los lechos de secado. Se instaló la valla de identificación de la ptar Se fabricaron rejillas de menor diámetro.</p>	<p>Se realizó el lavado de las instalaciones de la Ptar, se pintó y se instalaron rejillas. Se adecuo lechos de secado. Se construyó la caseta del operario Se dosifico químico Se reparó la cerca Se realizó siembra de barrera de olor y se retiraron lo arboles frutales Se construyó la entrada con llantas</p>
Planta de tratamiento de Aguas Residuales LA CARBONERA	Planta de tratamiento de Aguas Residuales ANAPOIMA
<p>Se realizó limpieza y mantenimiento preventivo y correctivo de la ptar y del caudalímetro. Se soldó la canaleta del reactor 2 Se retiró la caseta del vigilante y se reparó el puente barredor. Se adecuo el almacenamiento de lodos Se realizó la extracción de lodos de bombeo Se instalaron rejillas y se lavó la tubería Limpieza y revisión eléctrica hélice agitadora Se está dosificando químico</p>	<p>Se realizó Lavado y mantenimiento de la ptar Se construyeron rejillas. Se recuperaron los lechos de secado Se pintó la caseta Se retiraron los frutales Se realizó mantenimiento en lagunas facultativas</p>

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 6 de 12

- En cuanto al Modelo de Operación por procesos se realizó la revisión de las actividades correspondientes al procedimiento de Almacén y correspondencia.
- Se formularon controles para el área de Aseo, en cuanto al mantenimiento de Vehículos y control de tanqueo de combustible.

Dificultades

- En el 2016 no se logró el cumplimiento de algunos programas y proyectos debido a baja liquidez económica.
- Es necesario revisar los procesos contables y flujos de caja mensualizados.
- Se requiere capacitación en el manejo del sistema informático HAS SQL especialmente para el área de Nómina y contabilidad.


1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

- Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de 2016, en donde se analizó la disminución del nivel de riesgo en el procedimiento de recuperación de Cartera puesto que el programa está en marcha.
- Se realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y al mapa de riesgos.

2. MODULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Avances

- En cumplimiento del Plan de Auditoría se realizaron:

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 7 de 12

- Auditoría Interna al procedimiento de nómina específicamente a la asignación de salario según grado salarial.
- Auditoría Interna al procedimiento de peticiones, quejas y Recursos.
- Se realizó el seguimiento a los Planes de mejoramiento para el área de correspondencia.


Dificultades:

- Se presentan dificultades en el avance de la aplicación de acciones estipuladas en los planes de mejoramiento por procesos.

3. EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN


Avances

- Se continúa con la actualización de la página web institucional y el mantenimiento de los sistemas de información.
- A continuación se relacionan, el número de peticiones, quejas y recursos presentados durante la vigencia 2016, que fueron solucionados y que quedaron pendientes en las oficinas de La Mesa y Anapoima.

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 8 de 12


ESTADÍSTICAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ANAPOIMA (01 ENE - 15 DIC 2016)

Descripción del Reclamo	Recibidos	SOLUCIONADOS				PENDIENTES	
		Empresa	%	Usuario	%	No.	%
Acueducto							
Atención al usuario en sede de la empresa	0						
Desviación significativa del consumo	1.030	773	75 %	255	25 %	2	0%
Cobros Inoportunos	0						
Cobros por servicios no prestados	0						
Cobro múltiple	0						
Entrega y Oportunidad con la factura	0						
Falla en la prestación del servicio por continuidad	331	41	12 %	263	79 %	27	8%
Cobro de otros cargos de la empresa	0						
Estrato	0						
Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación	0						
Relacionada con cobros promedio	3	1	33 %	2	67 %	0	0%
Pago sin abono a cuenta	0						
Atención al usuario en visitas al predio	0						
Normalización del servicio	0						
Inconformidad con Aforo	0						
Suspensión por mutuo acuerdo	4	0	0%	4	100 %	0	0%
Total Acueducto	1.368	815	60 %	524	38 %	29	2%
Alcantarillado							
Atención al usuario en sede de la empresa	0						
Falla en la prestación del servicio	17	1	6%	14	82 %	2	12%
Atención al usuario en visitas al predio	0						
Total Alcantarillado	17	1	6%	14	82 %	2	12%
Aseo							
Entrega y Oportunidad con la factura							
Suspensión por mutuo acuerdo							

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1
		Página 9 de 12

ESTADÍSTICAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ANAPOIMA (01 ENE - 15 DIC 2016)

Descripción del Reclamo	Recibidos	S O L U C I O N A D O S				P E N D I E N T E S	
		Empresa	%	Usuario	%	No.	%
Normalización del servicio							
Tarifa cobrada							
Estrato							
Descuento por predio desocupado							
Falla en la prestación del servicio por continuidad							
Cobro múltiple							
Cobros por servicios no prestados							
Cobros Inoportunos							
Inconformidad con Aforo							
Atención al usuario en sede de la empresa							
Falla en la prestación del servicio por calidad							
Total Aseo							
Total Servicios	1.385	816	59 %	538	39 %	31	2%

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 10 de 12

ESTADÍSTICAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS LA MESA (01 ENE - 15 DIC 2016)

Descripción del Reclamo	Recibidos	SOLUCIONADOS				PENDIENTES	
		Empresas	%	Usuarios	%	No.	%
Acueducto							
Atención al usuario en sede de la empresa	0						
Desviación significativa del consumo	778	624	80%	147	19%	7	1%
Cobros Inoportunos	0						
Cobros por servicios no prestados	0						
Cobro múltiple	0						
Entrega y Oportunidad con la factura	0						
Falla en la prestación del servicio por continuidad	837	81	10%	735	88%	21	3%
Cobro de otros cargos de la empresa	0						
Estrato	29	1	3%	28	97%	0	0%
Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación	0						
Relacionada con cobros promedio	20	12	60%	8	40%	0	0%
Pago sin abono a cuenta	6	0	0%	6	100%	0	0%
Atención al usuario en visitas al predio	0						
Normalización del servicio	0						
Inconformidad con Aforo	0						
Suspensión por mutuo acuerdo	11	2	18%	9	82%	0	0%
Total Acueducto	1.681	720	43%	933	56%	28	2%
Alcantarillado							
Atención al usuario en sede de la empresa	0						
Falla en la prestación del servicio	51	7	14%	43	84%	1	2%
Atención al usuario en visitas al predio	0						
Total Alcantarillado	51	7	14%	43	84%	1	2%
Aseo							
Entrega y Oportunidad con la factura							
Suspensión por mutuo acuerdo							
Normalización del servicio							
Tarifa cobrada	7	7	100%	0	0%	0	0%
Estrato	29	1	3%	28	97%	0	0%

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 11 de 12

ESTADÍSTICAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS LA MESA (01 ENE - 15 DIC 2016)


Descripción del Reclamo	Recibidos	SOLUCIONADOS				PENDIENTES	
		Empresas	%	Usuarios	%	No.	%
Descuento por predio desocupado	45	2	4%	43	96%	0	0%
Falla en la prestación del servicio por continuidad							
Cobro múltiple							
Cobros por servicios no prestados							
Cobros Inoportunos							
Inconformidad con Aforo							
Atención al usuario en sede de la empresa							
Falla en la prestación del servicio por calidad							
Total Aseo							
Total Servicios	1.732	727	42%	976	56%	29	2%

Dificultades

- No se cuenta con instalaciones adecuadas para la conservación de documentos y la organización del archivo.
- Mejorar los sistemas de comunicación interna entre operarios y directivos.
- El proceso de Gestión Documental no se ejecuta en su totalidad puesto que no se cuenta con Tablas de retención documental y otros instrumentos archivísticos.

VIVIAN J. CORREA MENDIVELSO

Gerente General

	3er. INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 12 de 12

Gestión Documental

Elaborado por: **Sonia Maribell Arévalo**

Asesora Control Interno

Revisado y aprobado por: **Vivian Correa**

Gerente General