	TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 20 de noviembre de 2018
		Página 1 de 8


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

Periodo evaluado: Julio a octubre de 2018	Fecha de Elaboración: 9 de noviembre de 2018
--	---

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el tercer informe pormenorizado cuatrimestral del estado de Control Interno de la empresa, basándose en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1499 de 2017) 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.

1. AMBIENTE DE CONTROL


- Se continuó con el desarrollo de los programas de capacitación y de Bienestar social laboral. El 14 septiembre se realizó la celebración e integración del día del amor y la amistad, durante esta jornada se realizó una socialización por parte de la Asesora de Control Interno sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Sistema de control interno, autocontrol y se expusieron los valores y conceptos del Código de integridad. Al comienzo de la actividad se realizó una encuesta sobre la confianza de los funcionarios en las entidades públicas y se dio a escoger los valores que mas importantes consideraban se debían reforzar en la ERAT.

	TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 20 de noviembre de 2018
		Página 2 de 8

- En esta jornada también se realizó una charla motivacional sobre direccionamiento estratégico y trabajo en equipo.
- Desde la Gerencia se lideran los procesos para asegurar un ambiente de control que permita el ejercicio del sistema.
- La empresa tiene asignadas las responsabilidades y la autoridad en todos los niveles de la organización incluyendo líneas de reporte.
- En cuanto a la implementación y ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo se realizaron las siguientes actividades:
 - o Se reunieron los Comités de COPASST y de convivencia.
 - o En la socialización del 14 de septiembre se realizó la inducción y re inducción sobre el sistema.
 - o Inspecciones a las plantas de tratamiento y oficina PQR.
 - o Inspección a los vehículos con que cuenta la empresa para la prestación del servicio.
 - o Simulacro con el área administrativa.
 - o Se formalizaron los formatos de inducción y de reporte de actos y condiciones inseguras.
 - o Se realizaron capacitaciones en: cuidado y manejo de herramientas de mano, riesgo biomecánico en oficina, elementos de protección personal.

2. GESTIÓN DE LOS RIESGOS INSTITUCIONALES


- Se continuó con la ejecución de los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados.

	TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 20 de noviembre de 2018
		Página 3 de 8

- Se realizó seguimiento al riesgo de reporte de información, para el cual se intensificaron los controles. Se realizó reunión con los encargados del proceso para designar responsabilidades y tareas.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

- ERAT continuó con la realización de los comités de Gestión y desempeño para el control y evaluación de actividades:
 - En el mes de agosto se realizó el comité de compras y contratación, se evaluaron los procedimientos y responsables de cada actividad. Se tomaron los correctivos necesarios a los errores identificados.
 - Se fortaleció el control de la lista de chequeo a los contratos.
 - Se realizó seguimiento a los procesos contables y de presupuesto.
 - En comité se revisó el proceso de inventario y toma física de este.
- Se realizó reunión de Comité de cartera para el análisis y seguimientos de casos para su depuración.
- Se continuó con los siguientes programas:
 - Revisión de medidores: mediante el programa consumo cero y consumos promedio.
 - El procedimiento de suspensiones y presuntos delitos de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del

	TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 20 de noviembre de 2018
		Página 4 de 8

contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio.

- Los funcionarios integrantes del COPASST en compañía del Asesor en Seguridad y Salud en el trabajo y la Asesora de Control Interno realizaron visitas de Inspección a las Plantas de tratamiento de aguas residuales:
 - o Villas del nuevo siglo.
 - o La Carbonera
 - o La Quijana
- Durante el periodo de evaluación, se realizó la revisión del Reglamento Interno de trabajo de la ERAT.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

ERAT re inició los procesos de Gestión documental, para lo cual se adaptó un nuevo espacio destinado al archivo central, en el cual se organizan los documentos desde el 2010 de los dos municipios (La Mesa y Anapoima).

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:

	TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 20 de noviembre de 2018
		Página 5 de 8


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

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

- Se realiza la revisión constante y el mantenimiento del sistema de información con que cuenta la empresa por parte del Ingeniero de sistemas y del proveedor del Software.
- En cuanto a la Atención de peticiones, quejas y recursos en el municipio de La Mesa se presentaron en el periodo comprendido entre 01/07/2018 y 31/010/2018 un total de 713 reclamaciones de las cuales 311 fueron resueltas a favor de la empresa, 125 a favor del usuario y 33 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							
FALLA CALIDAD DE AGUA	2	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	100,00
OTROS	1	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	100,00
FALLO CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	1	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	100,00
FALLA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	1,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DAÑOS EN LA RED	2	2,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00


	TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 20 de noviembre de 2018
		Página 6 de 8

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
REVISAR ACOMETIDA	182	148,00	81,32	9,00	4,95	25,00	13,74
REVISAR LECTURA	417	310,00	74,34	107,00	25,66	0,00	0,00
REVISAR MEDIDOR	91	84,00	92,00	7,00	7,69	0,00	0,00
FUGAS EN ACOMETIDA	2	1,00	50,00	0,00	0,00	1,00	50,00
TOTAL ACUEDUCTO	699	546		123		30	
Servicio de Alcantarillado							
DAÑO EN LA RED DE ALCANTARILLADO	14	9,00	64,29	2,00	14,29	3,00	21,43
TOTAL ALCANTARILLADO	14	9,00		2,00		3,00	
Servicio de Aseo							
TOTAL ASEO	0	0		0		0	
TOTAL SERVICIOS	713	555		125		33	

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

- En cuanto a las peticiones y quejas presentadas durante el periodo de julio a Octubre en la oficina de Anapoima disminuyeron en el servicios de Acueducto, pasando de 1026 a 315 de las cuales el 95% fueron por revisión de lectura:

OFICINA ATENCIÓN DE PQR – ANAPOIMA
Estadística de Reclamaciones Entre 01/07/2018 y 31/10/2018

	TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 20 de noviembre de 2018
		Página 7 de 8

ESTADISTICAS PETICIONES RECLAMOS ANAPOIMA (01 JULIO - 31 OCTUBRE 2018)							
Descripcion 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.	%
Acueducto							
REVISAR LECTURA	312	180	57.69	122.00	39.10	10.00	3.21
ERROR DE DIRECCION	0	0	0%	0	0%	0	0%
ERROR DE ESTRATIFICACION	3	0	0%	0	0%	3.00	100
Total Acueducto	315	180		\$ 122.0.00		13.00	

Fuente: Oficina Anapoima ERAT – Sistema de información HASS SQL

5. ACTIVIDADES DE MONITOREO

En los meses de julio a octubre se realizaron las auditorías internas al procedimiento de facturación – facturas morosas en ventas directas de los años de 2104, 2015, 2016 y 2017, con base en los resultados se realizó el análisis de la parametrización junto con el proveedor del sistema de información, se realizaron los correctivos en el procedimientos y se reforzaron controles.

Se presentó el segundo informe pormenorizado de control interno, el cual fue publicado en la página web institucional.

En la primera semana de octubre la Contraloría de Cundinamarca realizó Auditoría presencial con enfoque integral a la vigencia 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.

	TERCER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2018 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 20 de noviembre de 2018
		Página 8 de 8

RECOMENDACIONES

- Realizar la actualización del Reglamento Interno de Trabajo de la ERAT.
- Desarrollar los instrumentos archivísticos como Tablas de retención en cumplimiento de la normatividad que contribuya al mejoramiento del proceso de Gestión documental.
- Continuar con 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.
- 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.
- Continuar con el seguimiento y 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

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
pqranapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com