

**COMPONENTE 1 : GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.**

**VIGENCIA: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2019**

**FECHA DE PUBLICACIÓN: 8 de ENERO de 2020**

**SEGUIMIENTO 3 CONTROL INTERNO**

Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
1.1	Actualizar las políticas de riesgos	Políticas de Riesgos actualizadas	Gerencia, Director Administrativo y Financiero, Director Comercial y Director Operativo	21 de marzo de 2019	Se realizó la aprobación de las políticas de riesgos	100%	Se realizó en el Comité de Coordinación de Control Interno.
1.2	Ajuste de las políticas de riesgo según observaciones de los grupos de interés	Políticas de riesgo de corrupción ajustadas	Gerencia	1 de abril de 2019	Política de riesgos ajustadas	100%	
1.3	Publicación de las Políticas	Políticas publicadas	Área de sistemas e información	1 de abril de 2019	Se publicaron con el Plan anticorrupción.	100%	
2.1	Realizar taller para la identificación y valoración de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción identificados y valorados	Gerencia, Director Administrativo y Financiero, Director Comercial y Director Operativo	21 de marzo de 2019	Se desarrolló el Taller para la identificación y valoración de riesgos con la Gerencia y Directores	100%	
2.2	Socialización del Mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos socializado	Gerente	Abril de 2019	Mapa de riesgos socializado	100%	Se realizó en Comité de coordinación de Control interno.

Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
2.3	Ajustar el mapa de riesgos según observaciones de los grupos de interés	Mapa de riesgos ajustados	Gerente	Abril de 2019	Mapa de riesgos ajustado	100%	No se presentaron sugerencias.
2.4	Implementar acciones para minimizar los riesgos de corrupción	Acciones implementadas	Gerente y líderes de los procesos	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019.	Se están implementando las respectivas acciones, incrementando los controles de cada uno de los procesos con el fin de mitigar los riesgos	70%	Se realizaron las acciones para minimizar los riesgos
3.1	Publicar Mapa de riesgos de corrupción definitivo en la página web de la empresa	Mapa de riesgos publicado permanentemente	Área de sistemas e información	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019.	Mapa de riesgos publicado	100%	Se publicó con el PAAC 2019.
4.1	Identificar, valorar y evaluar los riesgos de corrupción cuando se presenten cambios en la empresa, normativos organizacionales o en el contexto.	Riesgos identificados, valorados.	Gerente y líderes del proceso	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019.	No se han presentado cambios en la Empresa	100%	
4.2.	Medir la eficiencia y eficacia de los controles y la ejecución de las acciones establecidas.	Controles revisados, acciones ejecutadas.	Control Interno	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019.	Se realizan acciones establecidas	100%	Se evaluo el control de químicos.

Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
4.3.	Gestionar y actualizar los riesgos de corrupción evaluando los riesgos emergentes e implementar acciones estipuladas.	Mapa de riesgos actualizado y riesgos actualizados	Gerencia y líderes de los procesos	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019.	Se revisaron los riesgos de corrupción, se aplican controles.	100%	
5.1	Revisar las causas y la efectividad de los controles.	Informe cuatrimestral – seguimientos al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	Mayo, septiembre, 31 de diciembre de 2019.	Se realizó la revisión de controles.	100%	

100%

**TERCER SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019**

Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012 y demás normas concordantes

VIGENCIA: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2019

FECHA DE PUBLICACIÓN: 8 de ENERO de 2020

N°.	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR	SEGUIMIENTO
1	Utilización impropia de los recursos y materiales con el fin de buscar un provecho particular. (En la utilización de los químicos necesarios para el tratamiento del agua.	CORRUPCIÓN	Falta de control en el suministro de químicos a las plantas de tratamiento.	2	MODERADO	MODERADO	EVITAR	Controles semanales del stock de químicos en cada planta.	Planilla de control de entrega de químicos a las plantas.	Técnico de calidad de agua.	Durante el año	EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFECTIVIDAD: Ingreso de químico registrado = distribuido, relación consumo de químicos.	Se realiza el registro de los químicos en las ordenes de entrada y de salida. Se lleva el control de entrega de químicos en las plantas.
			Incumplimiento en el diligenciamiento de órdenes de salida y entrada.				EVITAR	Controlar el cumplimiento del diligenciamiento de las órdenes de entrada y salida.	Registro de entradas y salidas	Auxiliar Almacén	Durante el año		
			Establecer más formatos de control según necesidades. Aumentar la supervisión.				EVITAR	Establecer más formatos de control según necesidades. Aumentar la supervisión.	Planillas de control. Firmas de supervisión.	Director Operativo	Durante el año		
2	Cobro indebido por la vinculación de un nuevo usuario o derechos de conexión.	CORRUPCIÓN	Falta de seguimiento al registro de nuevos usuarios.	1	MODERADO	MODERADO	EVITAR	Verificación del módulo de facturación revisando la documentación de los nuevos suscriptores.	Listas de chequeo	Director Comercial	Durante el año	EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFECTIVIDAD: Ingreso de los nuevos usuarios con los requisitos completos y acordes	Se realiza la supervisión frecuente del ingreso de los nuevos usuarios, se actualizó el procedimiento.
			Falta de periodicidad en la supervisión de los listados				EVITAR	Supervisión frecuente a los listados de nuevos usuarios.	Listados de nuevos usuarios	Director Comercial	Durante el año		

N°.	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR	SEGUIMIENTO
3	Falsedad en documentos aportados por el contratista.	CORRUPCIÓN	No entrega de la documentación completa No se aplican las normas y procedimientos Falta de chequeo de la lista	1	MODERADO	MODERADO	EVITAR EVITAR REDUCIR	Revisar por parte del supervisor la veracidad en la entrega de documentos Aplicación del manual de contratación. Aplicar planilla de documentos requeridos.	Informe de supervisión. Manual de contratación Lista de chequeo	Supervisores Supervisores Auxiliar Jurídica	Durante el año	EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFECTIVIDAD: Expedientes contractuales completos. N° de denuncias por falsedad en documento.	Al momento no se han presentado denuncias por falsedad en documento.

**COMPONENTE 2 : RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

VIGENCIA: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2019

FECHA DE PUBLICACIÓN: 8 de ENERO de 2020

SEGUIMIENTO 3 CONTROL INTERNO										
Numeral	Nombre del trámite o proceso	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano/ entidad	Tipo racionalización	Acciones	Dependencia responsable	Fecha inicial	Fecha final	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
1.	Atención de peticiones quejas y reclamos.	Creación de formatos para cambios de nombre, estrato. Derecho de petición	Poner a disposición formatos para solicitud de cambios de nombre, estrato, derecho de petición etc.	Al usuario le facilita la solicitud de reclamos	Administrativa	Realizar el diseño de formatos para la solicitud de cambios de nombre, estrato	Dirección Comercial	Junio de 2019	Julio de 2019	100% Se da aplicación a todos los formatos establecidos.
2	Solicitar viabilidad para condominios, urbanizaciones.	Se debe realizar el estudio de viabilidad para cada urbanización y construcción de condominios	Establecer una guía para que los solicitantes accedan fácilmente y se cuente con los requisitos completos antes de presentar la solicitud	Para los solicitantes de viabilidad y para la empresa. Rapidez en la expedición de las viabilidades.	Comercial - operativo	Poner a disposición el manual de constructores y urbanizadores con los requerimientos para revisión de proyectos y trámites de los puntos de conexión.	Dirección Operativa, Ingeniero Civil de apoyo	Junio de 2019	Julio de 2019	90%
3	Toma de lecturas	Se realiza la contratación de una empresa para la toma de lecturas y realización de pre-critica, incorporación manual de las lecturas al sistema	Realizar el procedimiento de tal manera que no se incorpore manualmente la lectura usuario por usuario al sistema,	Para la empresa y el usuario puesto que representa mayor fiabilidad en el consumo facturado, para la empresa disminuye el tiempo para el proceso de facturación y se hace eficiente.	Tecnológica	Realizar la compra de equipos con GPS y software para la toma de lectura.	Dirección comercial	Jun de 2019	Dic de 2019	Se realizó la compra de dispositivos para la toma de lecturas. 100%

Numeral	Nombre del trámite o proceso	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano/ entidad	Tipo racionalización	Acciones	Dependencia responsable	Fecha inicial	Fecha final	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
<p><b>Observaciones:</b> Están a disposición del público en las oficinas de Atención al usuario, los formatos para: solicitud de cambio de estrato, legalización del servicio, cambio de nombre, cambio de medidor, suspensión temporal del servicio de acueducto, solicitud de instalación servicio de acueducto, solicitud viabilidad unifamiliar servicio de acueducto, están en aplicación.</p> <p>En cuanto al Manual de constructores y urbanizadores, se encuentra en la tercera revisión por parte de la Gerente y el Ingeniero civil de apoyo.</p> <p>La ERAT firmo contrato en julio para la adquisición de equipos para la toma de lecturas, se realizó la socialización del software, pruebas de los equipos y se han utilizado hasta el momento. El procedimiento de toma de lecturas con estos nuevos equipos han permitido aumentar la confiabilidad en el proceso, realizar la transferencia de la información de manera más rápida y por tanto disminuir las reclamaciones por parte de los usuarios.</p>										TOTAL 96,6 %

**COMPONENTE 3 : RENDICIÓN DE CUENTAS.**

VIGENCIA: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2019

FECHA DE PUBLICACIÓN: 8 de ENERO de 2020

SEGUIMIENTO 3 CONTROL INTERNO							
Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
1.1	Presentación de informes de gestión ante la ciudadanía a través de una Audiencia pública de rendición de cuentas en conjunto con la Administración municipal de La Mesa y Anapoima.	Informes presentados ante la ciudadanía	Gerente y Directores de cada área.	Diciembre de 2019.	Se realizó presentación de informe de Gestión a la Junta Directiva. Se realizó socialización ante el Concejo de Anapoima y La Mesa. Actividad de Rendición de cuentas 19 de diciembre en La Mesa y de Anapoima	100%	
1.2	Publicación y permanente actualización en la página web de la información de la empresa relacionada con sus resultados y gestión y el seguimiento al Plan Anticorrupción.	Información actualizada en la página web.	Gerencia, funcionarios encargados de la información que se debe publicar, Ingeniero soporte de Sistemas.	Enero a diciembre de 2019	Página web actualizada. Durante el mes de agosto se actualizó la página en respuesta a la evaluación ITA.	80%	La página web se actualiza frecuentemente.
2.1	Participación en eventos junto con las Alcaldías de La Mesa y Anapoima.	Dialogo directo con la ciudadanía	Gerente y demás funcionarios.	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019	Se realizaron reuniones con la comunidad para dar a conocer el nuevo marco tarifario. Ante los Concejos municipales se realizó rendición de informe de Gestión.	100%	

Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
2.2	Responder a inquietudes a través de la oficina de Atención al usuario y redes sociales y el link de contacto en la página web.	Inquietudes resueltas e información suministrada	Gerente, Funcionarios área de Peticiones quejas y recursos.	1 de enero al 31 de diciembre de 2019	La Oficina de PQR está atendiendo de manera permanente las inquietudes de los usuarios. El link de contacto de la página web se reciben comentarios o sugerencias. En el momento de presentarse una queja de suministro la empresa genera la orden de trabajo o se solicita el número de cuenta interna para realizar la visita y atenderlo oportunamente.	70%	
3.1	Divulgar e incluir las sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía y grupos de interés a los planes de mejoramiento y plan anticorrupción.	Planes de mejoramiento y plan anticorrupción actualizados.	Gerente, líderes de los procesos.	1 de enero al 31 de diciembre de 2019	Se han tomado en cuenta las quejas y reclamos de los ciudadanos para incluirlos en los planes de mejoramiento de la empresa	100%	
4.1	Evaluar y retroalimentar los resultados de las participaciones en eventos y audiencias públicas.	Evaluaciones	Gerente y líderes del proceso	1 de enero al 31 de diciembre de 2019	Se reunieron los participantes de la actividad realizada ante la comunidad para realizar autoevaluación	100%	
4.2	Aplicar una encuesta sobre el ejercicio de rendición de cuentas.	Encuesta	Gerente y Asistente de Gerencia	Diciembre de 2019	Se realizó la aplicación de encuestas se adjunta informe de resultados.	100%	

93%

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2019**

**FECHA DE PUBLICACIÓN: 8 de ENERO de 2020**

**SEGUIMIENTO 3 CONTROL INTERNO**

Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
1.1	Optimizar los tiempos de respuesta, realizando los controles respectivos a peticiones recibidas por escrito y verbalmente tanto de los usuarios como de los funcionarios de la empresa.	Comunicaciones entregadas dentro de los términos legales, agilidad en las respuestas a las solicitudes. Seguimiento al cuadro de correspondencia.	Gerencia y funcionarios de la empresa y grupos de interés.	1 de enero al 31 de diciembre de 2019	Se han realizado revisiones a los tiempos de respuesta y se han hecho reuniones periódicas de seguimiento y evaluación.	60%	
2.1	Actualizar la página web y utilizar las redes sociales, medios de comunicación de los municipios, como mecanismo para mantener informados a los usuarios de los proyectos y actividades que realiza la empresa.	Página web de la empresa actualizada y comunicaciones realizadas a través de los medios de comunicación.	Gerente, Ingeniero de soporte en sistemas y Directores de área.	1 de enero de 2019 a 31 de diciembre de 2019	Las redes sociales son actualizadas diariamente. Se administran cuentas oficiales de la Empresa en redes como Twitter y Facebook.	70%	

Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios encargados de la atención al ciudadano y evaluar su desempeño	Personal capacitado y evaluado	Director Administrativo y Financiero.	Febrero de 2019	En el mes de junio se inició el proceso de certificación en la competencia laboral sobre Servicio al Cliente, los funcionarios del área administrativa están certificados.	100%	
4.1	Actualizar el Manual de peticiones, quejas y recursos.	Manual de PQR adoptado	Gerente y líderes del proceso	Mayo de 2019	El Manual de PQR se encuentra formulado para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.	30%	Esta pendiente su actualización

Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
5.1	Realizar mediciones de percepción del ciudadano mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario y los formatos del buzón de sugerencias, presentar informes semestrales a la Dirección comercial.	Informe semestral.	Director comercial. Asistentes Administrativos de las oficinas de atención al usuario.	Junio, y diciembre de 2019	La Empresa cuenta con formato y buzón de sugerencias y oficina de PQR para la atención a los ciudadanos	50%	En la página web esta publicada la encuesta de satisfacción del usuario. Se realiza informe de PQR semestralmente.

62%

**COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**VIGENCIA: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2019**

**FECHA DE PUBLICACIÓN: 8 de ENERO de 2020**

**SEGUIMIENTO 3 CONTROL INTERNO**

Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
1.1	Actualizar la información correspondiente y según la normatividad en la página web y registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información.	Información actualizada en el enlace de transparencia y acceso a la información de ERAT.	Ingeniero de soporte en sistemas.	Enero a diciembre de 2019	Se realizó actualización de la página web.	70%	Se promueven campañas de ahorro de agua y reciclaje. Se realizó la publicación del nuevo marco tarifario.
2.1	Responder a la solicitud de información pública de manera oportuna y de acuerdo con los términos establecidos por la ley	Información suministrada de manera oportuna	Funcionarios de la empresa	Enero a diciembre de 2019		100%	Se hace continuo seguimiento al control de respuestas a solicitudes.
2.2	Actualizar los trámites que se realizan ante la oficina de atención al usuario y publicarlos en la página web de la empresa	Publicación de los trámites	Ingeniero de soporte en sistemas. Asistentes administrativos oficina de atención al usuario.	Enero a diciembre de 2019	Descripción de los trámites en la página web institucional.	100%	
3.1	Elaboración de las tablas de Retención de acuerdo con el modelo de operación	Tablas de retención actualizadas	Asistente administrativo - archivo	Diciembre de 2019	Se viene organizando y foliando.	30%	

Numeral	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
3.2.	Realizar el programa de Gestión documental y demás instrumentos archivísticos	Programa de Gestión documental e instrumentos archivísticos elaborados	Asistente administrativo - archivo	Julio a diciembre de 2019	Se realizó el Programa de Gestión documental y el Manual de procedimientos de archivo y gestión documental.	60%	Se continua con la organización del archivo central.
4.1	Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Espacios físicos adecuados.	Gerencia.	Diciembre de 2019	Se instalo una rampla de acceso a la oficina de Atención al usuario	60%	
5.1	Realizar el informe de solicitudes recibidas, solicitudes que fueron trasladadas, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe realizado	Asistentes Administrativos de la oficina de atención al usuario.	Diciembre de 2019	Se realizaron los informes por parte de las oficinas de PQR de La Mesa y Anapoima	100%	

74%

Realizado por:

Sonia Arévalo

Asesora de Control Interno ERAT. S.A. E.S.P.

Revisado y aprobado:

Vivian Correa Mendivelso

Gerente ERAT S.A. E.S.P.

**TOTAL EJECUTADO**

**85%**