	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 29 de marzo de 2019
		Página 1 de 12

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

Periodo evaluado: noviembre – diciembre de 2018 y enero – febrero de 2019	Fecha de Elaboración: 29 de marzo de 2019
--	--

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. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO

La planta de personal responde a los perfiles y competencias definidos para cumplir con los objetivos institucionales establecidos en la empresa. En diciembre solo se encontraba 1 cargo vacante.

En los meses de noviembre y diciembre se realizaron talleres con diferentes grupos de funcionarios del área operativa y administrativa con quienes se reforzaron los valores éticos que conforman el Código de integridad de la ERAT.



	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019	Versión: 1 29 de marzo de 2019
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 2 de 12

En diciembre se realizó la integración del fin de año, actividad programada en el Plan de Bienestar social laboral e incentivos, también se realizó la evaluación de desempeño por parte de la Gerencia y de los Directores de cada área, de la cual se postularon los funcionarios de mejor desempeño para ser reconocidos con lo establecido en el Plan de Incentivos.

En cuanto a actividades de capacitación, en noviembre los funcionarios del área administrativa asistieron al curso dictado por la ESAP en el municipio de La Mesa sobre la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. – MIPG.

En el 2018 se llegó a un 87% en el avance documental y de actividades ejecutadas para la implementación y sostenimiento del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo. Se realizaron las reuniones correspondientes al Comité de Convivencia y COPASST. Se estableció el Plan de trabajo para la vigencia 2019.

2. DIMENSIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan de acción de la vigencia 2018 fue evaluado y ejecutado en los siguientes porcentajes:

82%	Servicio de aseo
65%	Acueducto - Anapoima
59%	Acueducto - La Mesa
60%	Alcantarillado - Anapoima
52%	Alcantarillado - La Mesa
74%	Área Comercial

Para el 2019 se presentó ante la Junta Directiva en el mes de diciembre de 2018 el Plan de acción para la vigencia 2019, el cual fue aprobado.

Se aplicaron los diferentes indicadores establecidos para la evaluación de la gestión durante el 2018, los cuales fueron presentados en el informe de Gestión de la vigencia y ante la Contraloría en la plataforma SIA ANUAL.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2018 fue ejecutado en un 70%. La ERAT realizó nuevamente su formulación para la vigencia 2019

	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019	Versión: 1 29 de marzo de 2019
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 3 de 12

Se realizó la proyección del presupuesto para el 2019 el cual fue presentado y aprobado en diciembre por la Junta Directiva.

Se continuó realizando el proceso de gestión contractual cumpliendo con el Manual de contratación de la ERAT y los aspectos que se deben tener en cuenta para asegurar la transparencia y optimización en el uso de los recursos.

3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

La estructura organizacional describe la distribución interna de las diferentes dependencias con las respectivas funciones generales requeridas para cumplir con el propósito fundamental de prestación de servicios públicos.

Durante el periodo evaluado se tramitaron 1334 pqrs ante la oficina de atención al usuario del municipio de Anapoima y 652 PQR's en la oficina de La Mesa las cuales fueron recibidas de manera verbal y escrita a través de los medios de comunicación: llamadas telefónicas, correo electrónico, pagina WEB, cada una consta de su respectivo registro en el sistema Comercial, visita por parte del área operativa, registro fotográfico evidencia o soportes y su debida respuesta recibida por cada uno de los suscriptores.

4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN Y RESULTADOS:

En el informe de Gestión presentado por la ERAT en diciembre de 2018, se presentaron los siguientes cuadros en donde se reflejan los niveles de recaudo en cada uno de los Municipios desde el 2015 al 2018 en donde los porcentajes oscilan entre el 96% y 98% en el municipio de La Mesa y entre el 91% y 100 en el municipio de Anapoima, indicando que se han mantenido muy buenos niveles de recaudo de facturación en los dos municipios:

ÍNDICES HISTÓRICOS DE RECAUDO - LA MESA			
AÑO	FACTURADO*	RECAUDADO*	ÍNDICE RECAUDO
2015	\$ 2.936.201.164	\$ 2.901.738.894	98,8%

	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 29 de marzo de 2019
		Página 4 de 12

2016	\$ 2.684.362.531	\$ 2.609.356.713	97,2%
2017	\$ 2.751.835.863	\$ 2.653.106.337	96,4%
2018	\$ 3.089.179.674	\$ 3.032.898.600	98,2%

ÍNDICES HISTÓRICOS DE RECAUDO - ANAPOIMA			
AÑO	FACTURADO*	RECAUDADO*	ÍNDICE RECAUDO
2015	\$ 1.661.074.286	\$ 1.520.494.057	91,5%
2016	\$ 1.464.263.014	\$ 1.466.588.934	100,2%
2017	\$ 1.611.018.898	\$ 1.520.727.639	94,4%
2018	\$ 1.651.645.174	\$ 1.593.131.083	96,5%

En cuanto al número de usuarios, se cuentan con registros desde el 2009 a 2018 para cada municipio así:

LA MESA

Servicio	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acueducto	5.699	6.190	6.721	7.165	7.663	8.003	8.731	8.825	9.039	9.150
Alcantarillado	4.746	5.029	5.236	5.598	6.008	6.217	6.705	6.788	6.929	7.008
Aseo	5.430	5.788	6.164	6.646	7.126	7.478	8.274	8.373	8.768	8.870

ANAPOIMA

En cuanto al índice de agua no contabilizada, los indicadores diciembre de 2018 fueron los

Servicio	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acueducto	3.271	3.546	3.546	4.298	4.561	4.758	5.049	5.133	5.569	5.662
Alcantarillado	2.311	2.548	2.654	2.808	2.932	3.028	3.173	3.200	3.567	3.581

siguientes:


INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA - IANC		
AÑO	LA MESA	ANAPOIMA
2015	30,8%	32,8%
2016	58,3%	23,1%
2017	67,1%	36,7%
2018	57,2%	30,3%

Durante el 2018 se dio aplicación al Manual de Defraudación de Fluidos adoptado mediante Directiva 070 del 8 de marzo de 2018, donde se establece el procedimiento frente a esta conducta y el incumplimiento al contrato de condiciones uniformes.

5. DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La empresa continuo con la organización del archivo central para lo cual se dispuso de un área adecuada para su deposito

La empresa cuenta con el sistema de información HASS SQL, para el procesamiento de la información, el cual permite de manera cronológica llevar los hechos económicos y los registros presupuestales, financieros y contractuales de manera fiable, segura y veraz.

	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 29 de marzo de 2019
		Página 6 de 12

La información externa es gestionada a través de las oficinas de PQR de los municipios de La Mesa y Anapoima, en donde se lleva el registro de las comunicaciones que entran y salen.

La página web de la empresa está actualizada, igualmente se usan las redes sociales para la publicación de programas, proyectos y eventos realizados por la empresa.

Mediante las redes sociales y la página web se promueve Campaña de Recolección de Inservibles, Mensajes de Ahorro y Uso Eficiente del Agua Potable, Mensajes ecológicos y relacionados.

Se adiciono, en el listado de trámites, información relacionada al trámite SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONEXIONES TRANSITORIAS PARA OBRA (TPO). <http://www.aguasdeltquendama.com/tramites/> También se publicó la Directiva de gerencia relacionada al Trámite <http://www.aguasdeltquendama.com/leyes-y-normas-del-sector/>

6. DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:

Se cuenta con backup de la información generada en el sistema HASS SQL.


La empresa realiza la gestión documental, la cual cuenta con el archivo de Gestión y las bases de datos de cada uno de los computadores de los funcionarios del área administrativa.

7. DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO

7.1. AMBIENTE DE CONTROL

- La empresa realizó actividades para la aprobación del Código de Integridad demostrando su compromiso en continuar con el fortalecimiento y aplicación de los valores éticos en cada uno de los funcionarios que forman parte de ella.

Se realizó el comité de Coordinación de Control Interno de la empresa en noviembre para Revisión de recomendaciones del Tercer informe pormenorizado de control interno 2018, Revisión del informe de Control Interno sobre la visita a las Plantas de tratamiento, Programación de estrategias para la evaluación de la Gestión del Talento Humano y Seguimiento al Mapa de Riesgo.

	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019	Versión: 1 29 de marzo de 2019
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 7 de 12

- Durante el periodo evaluado se realizaron actividades en cumplimiento de los programas de bienestar e incentivos y el plan de capacitación descritas en la Dimensión de Talento Humano y de acuerdo con los recursos con que cuenta la empresa. Estos programas se establecieron como parte del Plan institucional de GETH para garantizar un ambiente de control para el buen desempeño del sistema.
- Se continuo con la implementación y ejecución del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.
- De acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad, la ERAT tiene definidas las líneas de reporte de información que facilita la toma de decisiones.

7.2. GESTIÓN DE LOS RIESGOS INSTITUCIONALES

En noviembre el Comité de Coordinación Institucional de Control Interno realizó el seguimiento al Mapa de riesgos.

Para febrero, se realizó la evaluación de este mapa el cual fue reportado a la Contraloría en la plataforma SIA ANUAL.

Para el primer bimestre del año 2019 se realizó el tercer seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y a los riesgos de corrupción de los cuales ninguno se materializó en el periodo evaluado.

7.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

El Director Administrativo y Financiero reforzó los controles para el área administrativa en especial para los procedimientos de mantenimiento de vehículos, suministro de materiales, y gasolina.

La empresa continuó realizando los Comités Financieros como herramienta de control para el análisis de la información financiera.

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

- Se continuó con los siguientes programas:
 - Revisión de medidores: mediante el programa consumo cero y consumos promedio.

	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 29 de marzo de 2019
		Página 8 de 12

- El procedimiento de suspensiones y presuntos delitos de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio.

7.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Se continúa con la actualización de la página web de la empresa y uso de las redes sociales. En cuanto al reporte a la plataforma SUI se lleva el siguiente porcentaje:

Año	Reportes Pendientes	Reportes Radicados	Porcentaje de cargue
2006	0	1	100%
2009	20	252	93%
2010	20	557	97%
2011	12	611	98%
2012	34	587	95%
2013	57	537	90%
2014	21	532	96%
2015	16	553	97%
2016	43	575	93%
2017	70	372	84%

	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 29 de marzo de 2019
		Página 9 de 12

Año	Reportes Pendientes	Reportes Radicados	Porcentaje de cargue
2018	91	322	78%
TOTAL	384	4899	93%

- 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 28/02/2019 un total de 652 reclamaciones, 61 menos que el cuatrimestre anterior de las cuales 211 fueron resueltas a favor de la empresa, 379 a favor del usuario y 62 quedaron pendientes por resolver.

OFICINA ATENCIÓN DE PQR – LA MESA

Estadística de Reclamaciones Entre 01/11/2018 a 28 /02/2019

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
FUGA IMPERCEPTIBLE	1	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	100,00
OTROS	1	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	100,00
REVISAR ACOMETIDA	118	20,00	17,00	81,00	68,60	17,00	14,4
REVISAR LECTURA	400	151,00	37,75	220,00	55,00	29,00	7,25
REVISAR MEDIDOR	125	39,00	31,2	74,00	59,2	12,00	9,6
FUGAS EN ACOMETIDA	2	1,00	50,00	1,00	50,00	0,00	0,00

	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 29 de marzo de 2019
		Página 10 de 12

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
TOTAL ACUEDUCTO	647	211		376		60	
Servicio de Alcantarillado							
DAÑO EN LA RED DE ALCANTARILLADO	4	0,00	00,00	3,00	75	1,00	25
TOTAL ALCANTARILLADO	4	0,00		3,00		1,00	
Servicio de Aseo							
PREDIO RETIRADO DE LA VIA CENTRAL	1					1	100
TOTAL ASEO	1	0		0		1	100
TOTAL SERVICIOS	652	211		379		62	

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 comprendido entre 01/011/2018 y 28/02/2019 en la oficina de Anapoima se recibió un total de 1334, el mayor porcentaje se presentó en retomas de lectura.

OFICINA ATENCIÓN DE PQR – ANAPOIMA

Estadística de Reclamaciones en el periodo comprendido entre 01/011/2018 y 28/02/2019

ESTADÍSTICAS PETICIONES RECLAMOS ANAPOIMA (01 NOVIEMBRE - 31 DIC 2018)

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.	%
Acueducto							
REVISAR LECTURA	913	499	54.65	306.00	33.52	108.00	11
ERROR DE DIRECCIÓN	1	0	0%	0	0%	1	100%

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
pqranaipoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com

	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019 EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Versión: 1 29 de marzo de 2019
		Página 11 de 12


ESTADÍSTICAS PETICIONES RECLAMOS ANAPOIMA (01 ENERO - 28 FEBRERO 2019)

Descripción del Reclamo	Recibidos	SOLUCIONADOS				PENDIENTES	
		Empresa	%	Usuario	%	No.	%
Acueducto							
ERROR DE LECTURA	415	259	62.41	154.00	37.11	2.00	0
ERROR DE DIRECCIÓN	0	0	0%	0	0%	0	0%
ERROR DE ESTRATIFICACIÓN	0	0	0%	0	0%	-	0
Total Acueducto	415	259		154		2.00	
ERROR DE ESTRATIFICACIÓN	5	499	0%	0	0%	5.00	100
Total Acueducto	919	499		306		114.00	

Fuente: Oficina Anapoima ERAT – Sistema de información HASS SQL

7.5. ACTIVIDADES DE MONITOREO

- De parte del área de control Interno se realizó el reporte de la evaluación FURAG vigencia 2018 ante el Departamento Administrativo de la función Pública dentro de los términos establecidos.
- Se efectuó el cargue y reporte de la información SIA ANUAL para la vigencia 2018, reportado el 22 de febrero de 2019.
- Mensualmente se han presentado debidamente las declaraciones y obligaciones de tipo tributario durante la vigencia 2018. Se efectuó el cargue “SIA OBSERVA” Modulo contratación en forma mensual para la vigencia de 2018 y “SIA CONTRALORIA”.
- En el mes de diciembre se realizó Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

	PRIMER INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO 2019	Versión: 1 29 de marzo de 2019
	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima	Página 12 de 12

RECOMENDACIONES

- Continuar con la implementación del nuevo Modelo Integrado de Gestión y Planeación
- 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.
- 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.

El Original firmado reposa en el archivo de Gestión de la Gerencia

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