

**INFORME GENERAL****SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO DE  
LA OCIG CORTE 30 DE ABRIL DE 2022****1050001-2022-  
0148****1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

Establecer los avances y evaluar la gestión del Plan de Mejoramiento producto de las auditorías y seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno y Gestión (OCIG), con el propósito de identificar su incidencia en la mejora continua de los procesos de la Empresa.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

- Verificar la gestión en el cumplimiento de las observaciones y acciones correctivas por parte de los responsables de los procesos auditados.
- Evaluar los resultados con el fin de identificar los procesos que presentaron los niveles más altos de eficacia en la implementación de las acciones correctivas y aquellos que deben fortalecerla.
- Informar los resultados a la Gerencia General y a las gerencias responsables de los procesos auditados, con el propósito de que se implementen mejoras que optimicen la ejecución de las acciones correctivas.
- Crear sinergias que faciliten la implementación eficaz y oportuna de las observaciones y de las acciones correctivas producto del resultado de la evaluación de la gestión por parte de los procesos auditados.

**3. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

El seguimiento se enmarcó en el total de observaciones abiertas en el Plan de Mejoramiento Institucional con corte a 30 de abril de 2022, producto de seguimientos y auditorías de la Oficina de Control Interno y Gestión.

**4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO**

- Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas Versión 4 - DAFP
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno y Gestión 2021 Y 2022
- Procedimiento "Mejoramiento Continuo", código MPCSO202P Versión 4. Políticas Generales y de Operación

**5. RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.****5.1 Introducción**

El informe presenta el avance en la ejecución de los Planes de Mejoramiento producto de las auditorías a los procesos realizadas por la Oficina de Control Interno y Gestión, dicho avance fue verificado por los auditores de esta Oficina, con corte al 30 de abril de 2022, mediante la valoración de las evidencias y soportes aportados en el

ejercicio del auto control realizado por los responsables de la implementación de las acciones propuestas en la matriz del Plan de Mejoramiento. En algunos casos y debido a falta de claridad en el ejercicio de autocontrol, se hizo necesario contrastar la información mediante comunicación con los auditados.

A continuación, se presenta el resultado de la implementación de las acciones de mejora propuestas, el resultado de la gestión por año de generación de las observaciones, la gestión acumulada, la gestión en oportunidades de mejora frente a informes anteriores y las conclusiones y recomendaciones por parte de esta Oficina.

**5.1.2 Marco de Control.**

Con el propósito de desarrollar el presente informe en el marco de la Dimensión 7 de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se analizó el esquema de responsabilidad de las Líneas de Defensa del Modelo, identificando lo siguiente:

**Tabla 1. Marco de Control**

LINEAS DE DEFENSA		
Línea Estratégica	1° Línea de Defensa	2° Línea de Defensa
Gerente General.	Gerentes. Secretario General	Líderes de los Subsistemas.
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.	Directores, jefes de División, jefes de Oficina.	
Gerencia de Planeamiento y Control, Dirección de Resultados Corporativos.		

Fuente: OCIG.

**5.2 Desarrollo del Seguimiento.**

**5.2.1 Información Inicial**

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 202 se establecieron 3 seguimientos cuatrimestrales para esta vigencia, en consecuencia, mediante correo electrónico del 18 de abril del 2022, esta Oficina remitió archivo en Excel a los responsables de los Procesos como alerta sobre las observaciones a vencerse el 30 de abril, con el propósito de prevenir a los responsables sobre el incumplimiento en las fechas de terminación acordadas en los Planes de Mejoramiento.

El 29 de abril de 2021 mediante correo electrónico se comunicó a los responsables de gestionar las observaciones la necesidad de realizar del 1 al 10 de mayo de 2022, el ejercicio de autocontrol en la matriz “Plan de Mejoramiento” y aportar las respectivas evidencias en las carpetas dispuestas en el File Server de la Dirección de Calidad y Procesos.

También se informó a las diferentes Gerencias, Oficinas y responsables de los Procesos, que se realizaría seguimiento al avance en la implementación de las acciones de los Planes de Mejoramiento vigentes por parte de los auditores de la OCIG, entre los días 16 y 19 de mayo de 2022.

Una vez recopilada la información y los soportes correspondientes en el ejercicio de auto control por parte de los auditados, procedió la OCIG a revisar los avances y evidencias para determinar el estado de las acciones

El resultado del seguimiento anterior con corte a 31 de diciembre culminó con 26 observaciones cerradas y 79 observaciones abiertas. Del 31 de diciembre al 30 de abril se incorporaron y prorrogaron observaciones y acciones correctivas individuales generándose para este seguimiento, 106 observaciones abiertas (vencidas y no vencidas) con 185 acciones correctivas.

**5.2.2 Seguimiento equipo OCIG**

En la Tabla 2. Se presentan las observaciones y acciones de mejora por proceso, a la cuales se le realizo seguimiento por parte de los auditores de la OCIG:

**Tabla 2. PM OCIG al 30 de abril de 2022**

<b>PROCESO RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES O HALLAZGOS</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>
Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión Comercial	1	1
Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión Comercial Servicio Acueducto	2	2
Gestión Ambiental	2	5
Gestión Comercial	39	63
Gestión Contractual	2	4
Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo	4	4
Gestión de Mantenimiento	2	2
Gestión de Servicios Administrativos	6	14
Gestión de TIC	21	37
Gestión del Talento Humano	9	12
Gestión Documental	1	10
Gestión Financiera	2	2
Gestión Social	1	2
Gestión TIC - Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos	2	4
Gestión TIC y Financiera	1	2
Secretaria General / Gestión de Comunicaciones	1	1
Servicio Acueducto	9	19
Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>185</b>

Fuente: OCIG.

Se realizó el seguimiento a 185 acciones de mejora que corresponden a 106 observaciones abiertas con corte al 30 de abril de 2022, producto del presente seguimiento, el PM Consolidado de la Empresa queda en como se indica en la Tabla 3.

**Tabla 3. PM OCIG después de seguimiento**

PROCESO RESPONSABLE	OBSERVACIONES O HALLAZGOS	ACCIONES DE MEJORA
Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión Comercial	1	1
Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión Comercial Servicio Acueducto	2	2
Gestión Ambiental	2	5
Gestión Comercial	32	45
Gestión Contractual	1	1
Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo	3	3
Gestión de Mantenimiento	1	1
Gestión de Servicios Administrativos	5	13
Gestión de TIC	15	19
Gestión del Talento Humano	4	5
Gestión Documental	1	9
Gestión Financiera	2	2
Gestión Social	0	0
Gestión TIC - Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos	2	4
Gestión TIC y Financiera	1	1
Secretaria General / Gestión de Comunicaciones	1	1
Servicio Acueducto	7	16
Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>129</b>

Fuente: OCIG.

Durante el seguimiento realizado por la OCIG se dieron por cumplidas 56 acciones de mejora (30,27%), para un total de 27 Observaciones cerradas (25,47%); de estas Observaciones cerradas 9 se encontraban vencidas.

### 5.2.3 Observaciones con vencimiento superior a 90 días

En cumplimiento de la política 40 del procedimiento “Mejoramiento Continuo”- MPCS0202P Versión 4, a continuación, se presentan las observaciones con vencimiento superior a 90 días, las cuales se vienen presentando en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

**Ilustración 1. ESTADO FINAL OBSERVACIONES PM OCIG**



Fuente: OCIG.

En la Ilustración 1. Se observa el Estado final de los Planes de Mejoramiento producto de las Auditorías realizadas por la OCIG después del seguimiento realizado, se registra que el 52% de las observaciones (42) se encuentran VENCIDAS, y el 48% de las observaciones (39) se encuentran en estado ABIERTAS; lo anterior infiere que existe debilidad en la gestión empresarial en relación con el cumplimiento de los planes de mejoramiento propuestos, así como debilidad frente al Sistema de Control.

A pesar de que durante 2021 la Secretaria General coordinó mesas de trabajo con las Gerencias involucradas en los hallazgos antiguos, estableciendo compromisos con los Gerentes para la gestión y cierre de los mismos, a la fecha de cierre de este informe la situación de las observaciones antiguas prevalece (17 observaciones abiertas en 2014, 2017 y 2019) de acuerdo con la información reportada por los auditores.

Los vencimientos se concentran en los siguientes procesos:

**Tabla 4. Cantidad de Observaciones**

POR CANTIDAD DE OBSERVACIONES VENCIDAS	
Gestión Comercial	15
Gestión TIC	13

Fuente: OCIG.

**Tabla 5. Por tiempo de vencimiento**

POR TIEMPO DE VENCIMIENTO	
Gestión Financiera	1 (2222 días)
Gestión Comercial	6 (1673 días)

Fuente: OCIG.

**5.3 Gestión frente a las Oportunidades de mejora en Informes Anteriores.**

Para el presente seguimiento no se evidencian avances significativos en la gestión del Plan de Mejoramiento, en particular frente a las observaciones en estado VENCIDAS se invita a los procesos a la toma de conciencia de cara al tiempo de respuesta que toman los mismos en implementar sus acciones frente a las observaciones ya que es crucial para el éxito y la sostenibilidad del sistema.

Como parte del Sistema de Control Interno es fundamental que se continúen dando las directrices desde la línea estratégica, los diferentes comités como el Corporativo, el de Evaluación y Desempeño y el CICC para las acciones que mitigan observaciones que registran vencimientos mayores a 90 días; muchas de ellas están relacionadas con procesos misionales de la entidad y podemos vernos abocados en la materialización de riesgos.

Es necesario que frente al presente informe los responsables tomen las acciones pertinentes al interior de sus áreas para que en el próximo seguimiento se evidencie una gestión representativa frente a sus hallazgos.

Adicionalmente, se deben cumplir los compromisos adquiridos en el marco de las reuniones programadas por la Secretaria General con el fin de gestionar los hallazgos vencidos mayores a 90 días.

## **6. CONCLUSIONES DEL INFORME SEGUIMIENTO**

### **6.1 FORTALEZAS.**

#### **Gestión en el Seguimiento a 30 de abril de 2022**

- Se logro el cierre de 2 observaciones de 2017 y 1 de 2019.
- Actualmente las observaciones con mayor participación en el Plan de Mejoramiento fueron generadas en 2020 y 2021.

### **6.2 ALERTAS O DEBILIDADES.**

- **ALERTA.** El 52% de las observaciones que hacen parte del PM consolidado de la EAAB, terminan el seguimiento con estado VENCIDAS, situación que evidencia debilidad en la Gestión Empresarial de los Planes de Mejoramiento e incrementa la probabilidad de materialización de riesgos.
- **ALERTA.** Los procesos Gestión Documental, Gestión Comercial y Servicio Acueducto no reportaron el total de la evidencia correspondiente al Autocontrol, afectando el seguimiento a 4 observaciones, la OCIG-200, OCIG-202, OCIG-203 valoradas como SIN AVANCE y la OCIG- 223 valorada como VENCIDA.
- **ALERTA.** El proceso Gestión Comercial presenta las siguientes debilidades:
  - Matriz de riesgos sin actualizar (M4MU234 / 2017, OCIG-136 /2020)
  - Revisiones internas sin procedimiento actualizado y sin ejecución del 100% de las primeras visitas (M4MU86,M4MU87 / 2014).
- **ALERTA.** Los procesos de Gestión Comercial y Gestión TI presentan la mayor cantidad de observaciones en estado VENCIDAS con tiempo superior a 90 días, esta situación se ha manifestado reiterativamente por parte de la OCIG, motivo por el que se solicita diligencia en la gestión de los Planes de Mejoramiento por parte de las áreas vinculadas a dichos procesos.

- En general se solicita a todos los procesos que cumplan con el Procedimiento de Mejoramiento Continuo, reportando el autocontrol en los tiempos establecidos con la suficiente evidencia; además de la celeridad en la ejecución de los PM propuestos.

**6.2.1 OBSERVACIONES.**

No Aplica

**6.2.2. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA** *“Las Recomendaciones para la mejora, si bien no requieren plan de mejoramiento, si deberán ser analizadas y en caso de ser procedentes, deberán ser atendidas por los responsables en el marco de la gestión propia del área o dirección a cargo, ya que serán objeto de monitoreo en próximas auditorías, y su desatención recurrente será escalada al Comité de Coordinación de Control Interno - CCCI según consideración de la Jefatura OCIG”.*

	<b>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	De acuerdo con los resultados del seguimiento y teniendo en cuenta que algunas observaciones presentan mayor complejidad en la implementación, se recomienda realizar monitoreo continuo a las mismas y apoyarse en los Subcomités y Comités para la toma de decisiones.	Gerencia de Tecnología Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia Corporativa Financiera
2	Para las observaciones que presentan vencimientos muy antiguos apoyarse en la segunda línea de defensa para la toma de acciones efectivas. Realizar las mesas de trabajo a que haya lugar y presentar cumplimiento de compromisos a la Secretaria General de acuerdo con las reuniones ya realizadas.	Gerencia de Tecnología Gerencia Corporativa Financiera Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
3	Coordinar reuniones con los Gerentes y establecer compromisos en relación con las 38 observaciones que registran un vencimiento superior a 90 días, de tal forma que se logre el cierre para el próximo corte 30 de agosto de 2022.	Secretaria General

**7. COMUNICACIONES DE AVANCE.**

Durante el seguimiento no se produjeron comunicaciones de avance.

<b>Nombres / Equipo Auditor</b>	
<b>Auditor Líder OCIG</b>	María Nohemí Perdomo Ramírez
<b>Auditor</b>	Edwin Fernando Bermudez Mahecha

**María Nohemí Perdomo Ramírez**  
**Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.**

Con Copia: Vía correo electrónico: Gerentes, Gerentes de Zona y directores