

MEMORANDO INTERNO

1050001-2019-0200

Bogotá, 31 de julio de 2019

PARA: Dra. Nora Alejandra Muñoz Barrios, Secretaria General
Dra. Rosita Esther Barrios Figueroa, Gerente Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
Dr. Álvaro Ernesto Narváez Fuentes, Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
Dr. Nelson Valencia Villegas, Gerente Corporativo de Servicio al Cliente
Dr. Mauricio Gómez Arango, Gerente Corporativo Financiero
Dr. William Sastoque, Gerente de Tecnología
Dra. Maritza Zarate Vanegas, Gerente Corporativa Ambiental
Dra. Natalia Escobar Carreño, Gerente Corporativo de Sistema Maestro
Dr. Fernando José González Sierra, Gerente Jurídico

DE: Oficina de Control Interno y Gestión.

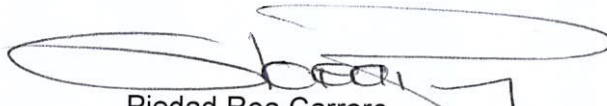
ASUNTO: 36. Seguimiento a Planes de Mejoramiento - Auditorias de la Oficina de Control Interno y Gestión

Respetados doctores:

Para su información y fines pertinentes anexamos el resultado del seguimiento a la gestión efectuada por las diferentes áreas de la Empresa para dar cumplimiento a las actividades del Plan de Mejoramiento Institucional, producto de los informes de auditoría y seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno y Gestión.

El seguimiento se efectuó en desarrollo del Plan Anual de Auditoría de esta Oficina para el año 2019, con corte de seguimiento 30 de junio de 2019.

Cordialmente,



Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina Control Interno y Gestión

Anexo vía correo electrónico Informe de Seguimiento a la Gestión Planes de Mejoramiento de la OCIG en 6 Hojas.

Copia vía correo electrónico: Gerentes de Zona, Directores Servicio Comerciales, Directores Servicio Acueducto y Alcantarillado

Aprobó/Revisó: Dra. Piedad Roa Carrero, Jefe Oficina de Control Interno y Gestión
William R.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

CONTROL FIRMA RECIBIDO OFICIO **1050001-2019-0200** DE FECHA **31 de Julio de 2019**


ASUNTO: **36. Seguimiento A Planes de Mejoramiento –Auditoria De la Oficina De Control Interno**

DESTINATARIO	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	FECHA Y HORA
Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Ricardo Gomez Blanco 01 AGO. 2019	01 AGO. 2019 9:25 a.m.
Gerencia Corporativa Ambiental	Constanza Prieto 01 AGO. 2019	01 AGO. 2019 9:26
Gerencia de Tecnología	Malory H. G.	01 AGO. 2019 9:32 AM
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	Diego Horewitz	01 AUG 2019 H: 9:35 am
Secretaria General	Flore Marina endo	Agosto 1/19 9:35 AM
Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Florinda Gomez	01-08-2019 H: 9:40 AM
Gerencia Jurídica	José F. Jaramila	01/08/2019 9:39 AM

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

CONTROL FIRMA RECIBIDO OFICIO 1050001-2019-0200 DE FECHA 31 de Julio de 2019

ASUNTO: **36. Seguimiento A Planes de Mejoramiento –Auditoria De la Oficina De Control Interno**

DESTINATARIO	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	FECHA Y HORA
Gerencia de Planeamiento y Control		(31 JUL. 2019) 0 1 AGO. 2019 9:44 am
Gerencia Corporativa Financiera		

EMP 2019 08 01 09:47

ERP GERENCIA FINANCIERA 00807



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



INFORME GENERAL

Nombre del Informe de Seguimiento	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN CORTE 30 DE JUNIO DE 2019	1050001-0200-2019
		N° Consecutivo

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 el mejoramiento continuo de los procesos de la Empresa.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

- Verificar la gestión en el cumplimiento y cierre de hallazgos y de acciones correctivas por parte de los responsables de los procesos auditados.
- Evaluar los resultados con el fin de identificar los procesos que presentaron mayor 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.
- Resultado de la evaluación de los resultados por parte de los procesos auditados, crear sinergias que faciliten la implementación eficaz y oportuna de los hallazgos y de las acciones correctivas.

3. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

El seguimiento realizado se enmarcó en el total de hallazgos abiertos en el Plan de Mejoramiento Institucional con corte a 30 de junio de 2019, producto de seguimientos y auditorías de la Oficina de Control Interno y Gestión.

4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- Guía de auditoría para entidades públicas-DAFP
- Manual y anexo Operativo MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno y Gestión 2019
- Procedimiento "Mejoramiento Continuo", código MPC020P Versión 2. Políticas Generales y de Operación-Seguimiento y cierre a los Planes de Mejoramiento, numerales del 24 al 30.



5. RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

5.1 Introducción

El presente informe describe el estado de avance en que se encuentran al 30 de junio de 2019 los planes de mejoramiento suscritos por los responsables de los procesos auditados y de los informes de seguimiento, realizados por la Oficina de Control Interno y Gestión.

La gestión de los procesos presentan oportunidades de mejora en aspectos como indicadores, controles, riesgos, procedimientos, entre otros, los cuales a través del mejoramiento continuo y en desarrollo de planes de mejoramiento propios de los procesos, permiten su optimización, la cual debe ser refrendada a través del seguimiento en su implementación.

El interés en el resultado del seguimiento en la implementación de los hallazgos y de las acciones correctivas por parte de la Oficina de Control Interno y Gestión, es la de fortalecer el ambiente de control de la Entidad, mediante el mejoramiento continuo de los procesos.

El marco teórico del informe se basa en los resultados obtenidos por los auditores de esta Oficina, mediante la verificación de la auto evaluación en la matriz del Plan de Mejoramiento y anexo de evidencias por parte de los responsables en la implementación de los hallazgos y en algunos casos en el contraste de la información a través de entrevistas de confirmación con los auditados.

El diligenciamiento inoportuno de la auto evaluación y la falta de información fueron las causas predominantes que dificultaron el seguimiento, por parte de esta Oficina.

Finalmente a continuación se presenta el resultado en la gestión de hallazgos y acciones correctivas respecto al corte (30 de junio de 2019), el resultado de la gestión por año de generación del hallazgo, la gestión acumulada en los aspectos mencionados, la gestión en oportunidades de mejora frente a informes anteriores y las conclusiones y recomendaciones por parte de esta Oficina.

5.2 Marco de Control.

Con el propósito de adelantar el presente informe de seguimiento en el marco del modelo estándar de control Interno MECI -COSO 2013, se analizó el esquema de responsabilidad de las Líneas de Defensa del modelo para cada uno de sus componentes, identificando lo siguiente:

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.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos.
Gerencia de Planeamiento y Control, Dirección de Resultados Corporativos.		

Fuente OCIG.

Este análisis se fundamenta en el esquema de responsabilidades para las líneas de defensa en desarrollo del componente "Actividades de Monitoreo". MECI avanzado Anexo 6. Criterios Diferenciales, Política de Control Interno, Manual Operativo MIPG.

5.3 Desarrollo del Seguimiento.

5.3.1 Información Inicial

Mediante correo electrónico del 12 de junio de 2019, esta Oficina remitió 2 archivos a los responsables de los Procesos como alerta de los hallazgos a vencerse el 30 de junio con el propósito de facilitar el seguimiento a los Planes de mejoramiento.

El 28 de junio de 2019 mediante correo electrónico, se comunicó a los responsables de gestionar los hallazgos del Plan de Mejoramiento sobre la necesidad de realizar entre el 2 y el 11 de julio de 2019, la autoevaluación en la matriz del Plan y el aporte de evidencias en las carpetas dispuestas en el Fileserver de la Dirección de Calidad y Procesos.

Con Memorando Interno 1050001-2019-0159 del 08/07/2019, la Oficina de Control Interno y Gestión informó a las diferentes Gerencias, Oficinas y responsables de los Procesos de la Empresa que en desarrollo del Plan Anual de Auditoría se realizaría seguimiento al avance en la implementación de las acciones correctivas del Plan de Mejoramiento vigente, entre los días 16 y 22 de julio de 2019.

Una vez recopilada la información y evidencias en el ejercicio de auto evaluación por parte de los auditados, se procedió por parte de esta Oficina a revisar los avances y a determinar el estado de las acciones correctivas como de los hallazgos.

Es importante anotar que resultado del seguimiento anterior con corte a 31 de marzo, culminó con 56 hallazgos cerrados y 48 hallazgos abiertos. Para el corte a 30 de junio de 2019 se incorporaron, replantearon y prorrogaron hallazgos y acciones correctivas individuales generándose para este seguimiento 54 hallazgos abiertos (vencidos y no vencidos) y 75 acciones correctivas.

5.3.2 Seguimiento por Hallazgos

Una vez efectuado el seguimiento al Plan de Mejoramiento con corte a 30 de junio de 2019, en cuanto a hallazgos, se obtuvieron los siguientes resultados:

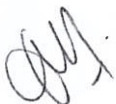


Tabla 1. Gestión en la Implementación y Cierre de Hallazgos

Proceso	Hallazgos Plan Inicial						Plan Final	
	Abiertos Iniciales	Cerrados Seguimiento	Part. Porc.	Abiertos Vencidos Iniciales	Cerrados Vencidos Seguimiento	Part. Porc.	Abiertos	Vencidos
Gestión Ambiental	1	0	0%	0	0	N/A	1	0
Gestión Comercial	17	5	29%	11	3	27%	12	8
Gestión Contractual	4	0	0%	1	0	N/A	4	1
Gestión de Cal. Hidro y Ens.	1	0	0%	1	0	0%	1	1
Gestión de Comunicaciones	1	0	0%	1	0	0%	1	1
Gestión de la Estrategia	8	0	0%	3	0	N/A	8	3
Gestión de Servicios Adm.	1	1	100%	1	1	100%	0	0
Gestión de TIC	2	2	100%	1	1	100%	0	0
Gestión del Talento Humano	7	2	29%	2	1	50%	5	1
Gestión Documental	1	1	100%	1	1	100%	0	0
Gestión Financiera	9	0	0%	4	0	0%	9	4
Gestión Predial	1	1	100%	0	0	N/A	0	0
Servicio Acueducto	1	0	0%	1	0	0%	1	1
Total general	54	12		27	7		42	20
Part. Porc.	100,00%	22,22%		100,00%	25,93%		100,00%	47,62%

Fuente: OCIG

Se realizó el seguimiento a 54 hallazgos abiertos a corte del 30 de junio de 2019, con un resultado en el cierre de 12 hallazgos equivalentes a un 22,22 %. El proceso de Gestión Comercial logró el cierre de 5 de 17 hallazgos, los Procesos Gestión de Servicios Administrativos, Gestión de TIC, Gestión Documental y Gestión Predial presentaron el cierre total de los hallazgos (5), culminando los planes de mejoramiento existentes en estos procesos.

En este seguimiento se evidenció la existencia de 27 hallazgos vencidos a la fecha de corte, de los cuales se logró el cierre de 7 hallazgos consiguiendo una gestión del 25,93 %, siendo el Proceso Comercial el más eficaz en el cierre de hallazgos vencidos por su cantidad (3).

De los 42 hallazgos abiertos al final del ejercicio, 20 se encuentran vencidos, de los cuales 8 corresponden al Proceso de Gestión Comercial, 4 a Gestión Financiera y 3 a Gestión de la Estrategia.

Respecto al seguimiento anterior se evidenció una disminución en la gestión de cierre, en el corte a marzo se logró el cierre del 53,85 %, en este corte fue del 22,22%, no obstante los hallazgos que presentaron menos eficacia en el cierre corresponde al año 2018 debido a que en su mayoría la fecha de terminación de la actividad es posterior a la de corte, es decir no se encuentran vencidas.

5.3.3 Resultado del Seguimiento por Año de Generación

La gestión en el tratamiento y cierre de hallazgos en el presente seguimiento (corte 30 de junio), desde el año 2013 hasta junio de 2019 fue el siguiente:

Tabla 3. Gestión en la Implementación y Cierre de Hallazgos por Año de Generación

Año	Hallazgos			Plan Final	
	Abiertos Iniciales	Cerrados	Gest. Cierre Part. Porc.	Abierto	Vencido
2013	1	1	100%	0	0
2014	8	1	13%	7	7
2015	3	2	67%	1	1
2016	0	0	N/A	0	0
2017	7	0	0%	7	6
2018	29	7	24%	22	6
2019	6	1	17%	5	0
Total General	54	12		42	20
Part Porcentual	100,00%	22,22%		100,00%	47,62%

Fuente: OCIG

Se evidenció que la cantidad de cierres de hallazgos más significativa por año correspondieron a los generados en las auditorias de 2018 con el cierre de 7 y de 2015 con 2. La cantidad de hallazgos abiertos y vencidos, después del seguimiento, más significativa corresponden al año 2014 con 7 hallazgos y a los años 2017 y 2018 cada uno con 6.

Los 8 hallazgos abiertos del año 2014 y 2015 corresponden a temas de recurso humano en el área de Hidrología, matriz de riesgos de la Gestión Presupuestal de Convenios, manuales de elementos de protección y dotación, gestión de pérdidas en temas de ciclo i y finalmente en temas de facturación.

De los 8 hallazgos mencionados, 3 fueron presentados el pasado 22 de julio de 2019 al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno con el propósito de buscar alternativas que permitan implementar acciones eficaces para atender su dificultad, las áreas responsables remitirán a esta Oficina el resultado del análisis de causas y las nuevas acciones correctivas respectivamente, atendiendo los lineamientos impartidos por el comité.

5.3.4 Seguimiento por líneas o Acciones Correctivas

Con el propósito de propiciar una gestión eficaz en el cierre de hallazgos, en el año 2018 se segmentó la matriz de Plan de Mejoramiento por acciones correctivas. El resultado del seguimiento por acciones correctivas a junio 30 de 2019 fue el siguiente:

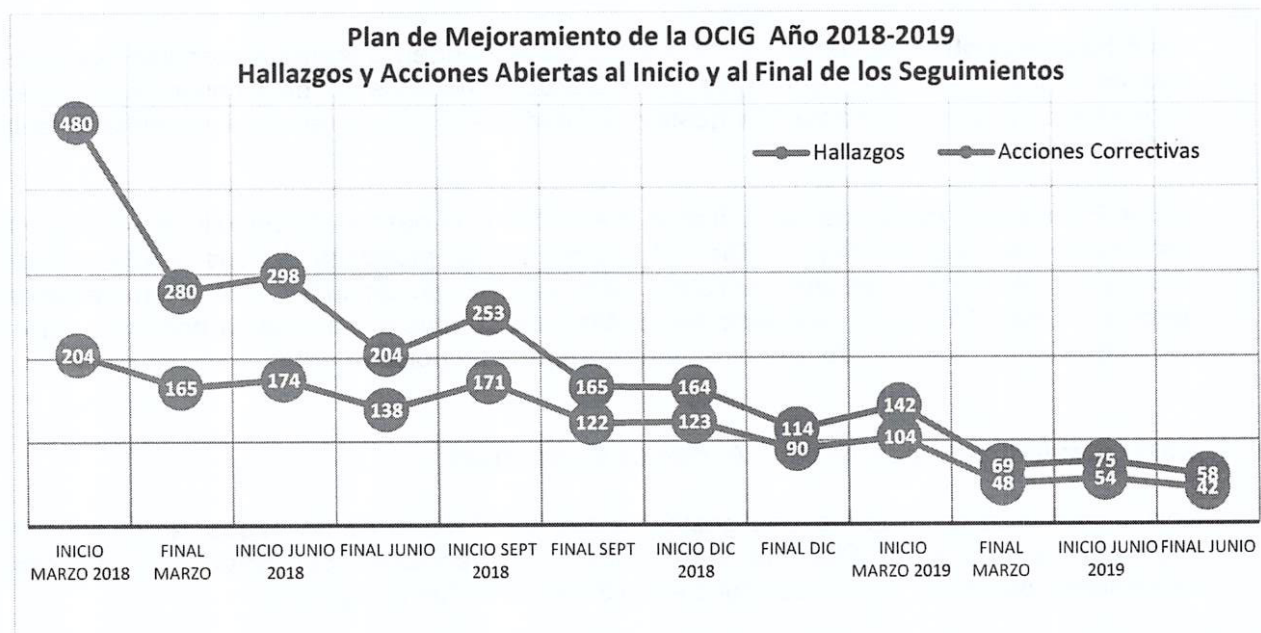


Tabla 2. Gestión en la Implementación y Cierre de Acciones Correctivas

Proceso	Acción Correctiva						Plan Final	
	Abiertas Iniciales	Cerradas seguimiento	Part Porc.	Abiertas Vencidas Iniciales	Cerradas Vencidas Seguimiento	Part Porc.	Abiertas	Abiertas Vencidas
Gestión Ambiental	2	0	0%	0	0	N/A	2	0
Gestión Comercial	26	8	31%	19	4	21%	18	15
Gestión Contractual	5	0	0%	2	0	0%	5	2
Gestión de Cal. Hidro y Ens.	1	0	0%	1	0	0%	1	1
Gestión de Comunicaciones	1	0	0%	1	0	0%	1	1
Gestión de la Estrategia	12	0	0%	3	0	N/A	12	3
Gestión de Servicios Adm.	1	1	100%	1	1	100%	0	0
Gestión de TIC	2	2	100%	1	1	100%	0	0
Gestión del Talento Humano	7	2	29%	2	1	50%	5	1
Gestión Documental	1	1	100%	1	1	100%	0	0
Gestión Financiera	15	2	13%	9	2	22%	13	7
Gestión Predial	1	1	100%	0	0	N/A	0	0
Servicio Acueducto	1	0	0%	1	0	0%	1	1
Total general	75	17		41	10		58	31
Part Porc.	100,00%	22,67%		100,00%	24,39%		100,00%	53,45%

Fuente: OCIG

El resultado del ejercicio presentó el cierre de 17 líneas o acciones correctivas equivalentes al 22,67% de un total de 75 líneas identificadas inicialmente; el resultado evidenció una gestión menor respecto al seguimiento de marzo de 2019. (51,41%).



Fuente: OCIG

Grafico1.Comportamiento en el Cierre de Hallazgos y Acciones Correctivas 2018-2019

El proceso con mayor cierre de acciones correctivas en este seguimiento fue Gestión Comercial con 8 líneas, como se indicó anteriormente los procesos de Gestión de Servicios Administrativos,

Gestión de TIC, Gestión Documental y Gestión Predial cerraron la totalidad de las líneas correctivas, es decir que a corte del 30 de junio sus planes de mejoramiento fueron culminados.

Los procesos de Gestión financiera y Gestión de la Estrategia presentaron una eficacia baja en el cierre de acciones correctivas, cerraron 2 acciones de 27, de las 25 restantes, 10 se encuentran vencidas.

En el próximo seguimiento con corte a 30 de septiembre de 2019 y sin tener en cuenta la incorporación de nuevos hallazgos, el Plan de Mejoramiento iniciará con 42 hallazgos abiertos de los cuales 20 se encuentran vencidos (47,62%) y de 58 acciones correctivas de las cuales 31 se encuentran vencidas.(53,45%).

5.3.5 Gestión Acumulada en el cierre de hallazgos entre marzo de 2018 y junio de 2019

En forma acumulada durante el periodo de marzo 2018 a junio de 2019, se logró un aumento del 2% en la gestión de cierre de hallazgos, alcanzando el 84% (225 cerrados de 267), mientras que en acciones correctivas también fue del 2%, alcanzando una gestión del 90% (522 acciones cerradas de 580).

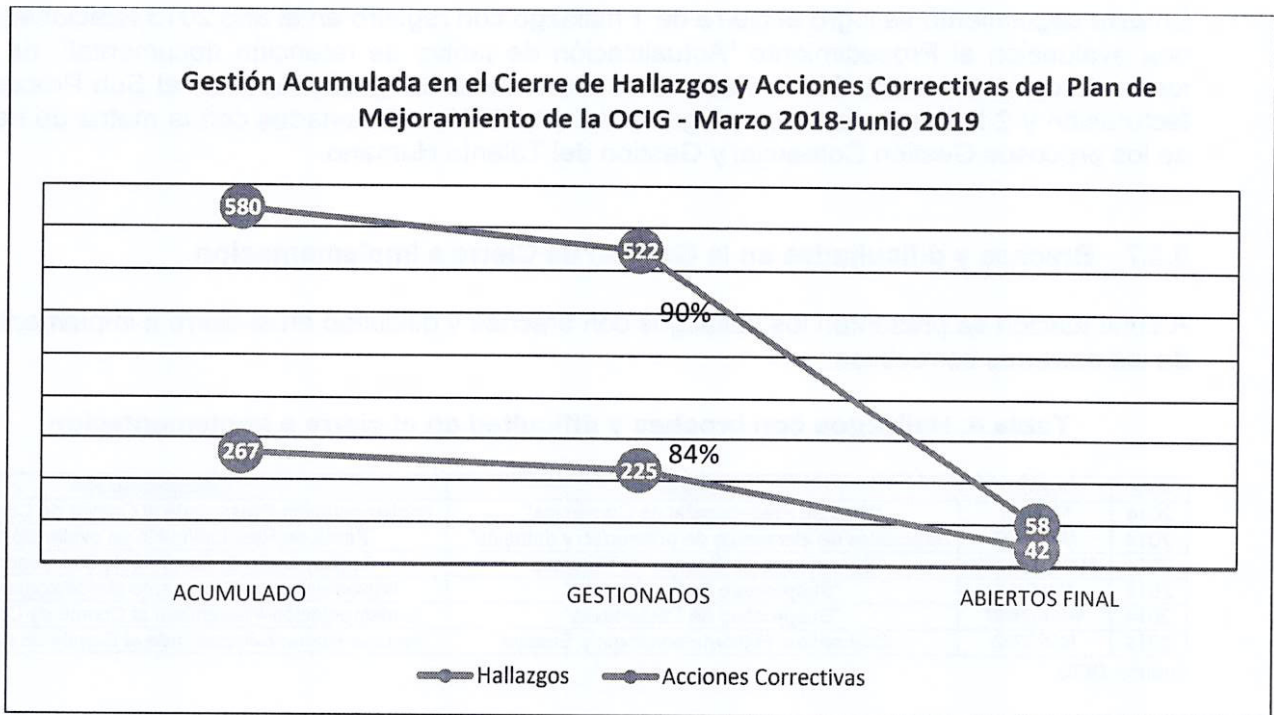


Grafico2.Gestión Acumulada en el cierre de Hallazgos y líneas correctivas Año 2018-2019

5.3.6 Gestión acumulada en el cierre de hallazgos por años de generación

Por año de generación de los hallazgos y en forma acumulada se presentó una gestión en el cierre del 84% (225 hallazgos cerrados de 267). Los años 2011, 2013 y 2016 culminaron totalmente los planes de mejoramiento, mientras que el año 2018 presenta la mayor cantidad de hallazgos abiertos.



La cantidad de hallazgos más elevada corresponden al año 2017 con 94 hallazgos, su gestión en el cierre es actualmente del 93% correspondiente a 87 hallazgos cerrados, quedando pendientes 7 hallazgos para su cierre total. En la siguiente tabla se observa la gestión acumulada en el cierre de hallazgos por años.

Tabla 3. Gestión en la Implementación y Cierre de Hallazgos por Año

Año	Hallazgos			Gestión en el cierre Part. Porc.
	Total	Cerrados	Abiertos	
2011	3	3	0	100%
2013	4	4	0	100%
2014	25	18	7	72%
2015	45	44	1	98%
2016	33	33	0	100%
2017	94	87	7	93%
2018	57	35	22	61%
2019	6	1	5	17%
Total general	267	225	42	84%

Fuente: OCIG

En este seguimiento se logró el cierre de 1 hallazgo con registro en el año 2013 relacionado con una evaluación al Procedimiento "Actualización de tablas de retención documental", de igual forma se cerró 1 del año 2014 relacionado con el tema del gestor en el Sub Proceso de facturación y 2 hallazgos de 3 con registro del año 2015, relacionados con la matriz de riesgos de los procesos Gestión Comercial y Gestión del Talento Humano.

5.3.7 Brechas y dificultades en la Gestión de Cierre e Implementación

A continuación se presentan los hallazgos con brechas y dificultad en el cierre e implementación de las acciones correctivas:

Tabla 4. Hallazgos con brechas y dificultad en el cierre e implementación

Año	Hallazgo	Auditoría	Dificultad-Acción
2014	M4FF75	"Gestión Presupuestal de Convenios"	Implementación-Presentada al Comité de Control Interno
2014	M4FH102	"..manuales de elementos de protección y dotación"	Firma de Resolución-No se evidenció avance
2014	M4MU135/136	"Subproceso de Gestión de Pérdidas"	Implementación-Documento incluyendo ciclo i
2014	M4MU65	"Subproceso de Facturación"	Implementación-Documento Metodología Incentivos
2014	M4MU86/87	"Subproceso de Facturación"	Implementación-Presentada al Comité de Control Interno
2015	M4FC202	"..Calibración, Hidrometeorología y Ensayo"	Recurso Humano-Presentada al Comité de Control Interno

Fuente: OCIG

Los hallazgos presentados Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el pasado 22 de julio de 2019, se encuentran en análisis por parte de las Gerencias responsables con el propósito de que se presenten alternativas a la Oficina de Control Interno y Gestión, que conlleven la atención de dichos hallazgos.

Se identificaron los siguientes 3 hallazgos con dificultad en su cumplimiento, los cuales son necesarios presentar en el Comité de Control Interno, con el propósito de buscar alternativas para su implementación:

- No se evidencia avances el proyecto de Resolución *“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LOS LINEAMIENTOS PARA LA ADQUISICIÓN, SOLICITUD, AUTORIZACIÓN, ENTREGA Y USO DE LOS ELEMENTOS DEFINIDOS EN LOS MANUALES DE DOTACIÓN Y DE PROTECCIÓN PERSONAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ – ESP Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”*, asociada al hallazgo M4FF75, acción que se encuentra vencida desde el 15/07/2018 y fue generada en el año 2014.
- Se evidenció que no presenta avance alguno el hallazgo M4FF155 “Auditoria Cuentas por Cobrar” en cuanto al tema de depuración de anomalías comerciales con 2 acciones correctivas, vencidas, cuya responsabilidad se encuentra en la Dirección de Apoyo Comercial, Direcciones Comerciales de las zonas, la Dirección SIE y la Dirección Jurisdicción Coactiva.
- El hallazgo M4MA88 de la auditoría 12. “Expedición condiciones de servicio” en cuanto a los indicadores: M4MU05K-02 Índice de Reclamación Operativa Acueducto, M4MU05K-03 Índice de Reclamación Operativa de Alcantarillado, M4MU05K-05 Tiempo de Atención Daños en redes Mayor E igual a 3” y M4MU05K-06 Tiempo de Atención Daños en redes menor a 3”, acción vencida y que tampoco presenta avance alguno.

Los siguientes hallazgos no presentaron diligenciamiento en la casilla de autoevaluación de la matriz del Plan de Mejoramiento:

Hallazgo M4FF161: Hace referencia a la implementación de un aplicativo de Cobro Coactivo bajo la responsabilidad de la Dirección Servicios Informática, sin embargo esta acción no ha presentado diligenciamiento en la casilla de auto evaluación en la matriz Plan de Mejoramiento durante los últimos 3 seguimientos, situación que no permite determinar si la acción se encuentra en implementación.

Hallazgo M4MU65. Relacionado con la implementación del Plan de Incentivos responsabilidad de la Gerencia de Gestión Humana y Administrativa y de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

5.4 Gestión frente a las Oportunidades de mejora en Informes Anteriores.

Frente a la gestión en el cierre de acciones correctivas se evidenció que a pesar de la alerta a través del correo remitido el 12 de junio de 2019 a los responsables de los procesos por parte de esta Oficina, el resultado del seguimiento presentó el cierre de 10 acciones vencidas de 41, situación que indica que no se tomaron acciones eficaces que permitieran obtener una gestión favorable en cuanto a la oportunidad en su implementación.

Se recomendó en informes anteriores a los responsables de los procesos auditados realizar un ejercicio juicioso en la estructuración de los Planes de Mejoramiento, en este periodo se incluyeron 6 hallazgos, sin embargo aún se presentan algunas dificultades en el análisis e identificación de causas y en el alcance y oportunidad de las acciones correctivas.

Los planes iniciales recepcionados por esta Oficina fueron devueltos con las observaciones pertinentes, se evidenció que los responsables de los procesos desconocen algunas actividades del procedimiento Mejoramiento Continuo MPCS0202P, versión 2:



En cuanto a la autoevaluación de los avances en la a matriz del Plan de Mejoramiento se evidenció que algunos procesos no diligenciaron la información directamente en la matriz del Plan de Mejoramiento, sino que la información fue reportada directamente a algunos correos electrónicos de esta Oficina, dificultando el seguimiento correspondiente.

De acuerdo con lo anterior se concluye que las recomendaciones en estos temas no han sido atendidas y que las mismas persisten, la gestión frente al tema no presenta una evolución satisfactoria.

6. CONCLUSIONES DEL INFORME SEGUIMIENTO

6.1 FORTALEZAS

Gestión en el Seguimiento a 30 de Junio de 2019

- Se logró el cierre de 12 hallazgos correspondientes a una gestión del 22.22%.
- El proceso más eficaz en el cierre de acuerdo con la cantidad de hallazgos abiertos, fue Gestión Comercial. (5 hallazgos cerrados de 17).
- Los Procesos Gestión de Servicios Administrativos, Gestión de TIC, Gestión Documental y Gestión Predial, culminaron los planes de mejoramiento.
- De los 12 hallazgos cerrados; 4 fueron generados entre los años 2013 y 2015, evidenciando una gestión favorable en el cierre teniendo en cuenta su antigüedad y vencimiento.
- De 19 hallazgos abiertos generados entre el año 2013 y 2017, se cerraron 4, quedando 15 de los cuales 14 se encuentran vencidos. En el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 22 de julio de 2019 se presentaron a consideración 3 hallazgos por su dificultad en su implementación, los cuales serán reevaluados por los responsables con el propósito de encontrar alternativas para el cierre e implementación.

Gestión Acumulada de marzo de 2018 a junio de 2019

- Aumentó la gestión acumulada en el cierre de hallazgos al pasar del 82% al 84%, pasando de 267 hallazgos abiertos a 42. (225 fueron cerrados).
- La gestión en cierre de acciones correctivas aumento del 88% al 90%, logrando el cierre de 522 líneas o acciones correctivas de un total de 580. (Abiertas 58)
- En forma acumulada los procesos de Gestión Comercial, Gestión Financiera y Servicios Administrativos representan el 57% de los hallazgos del Plan de Mejoramiento (153 de 267), actualmente el proceso de Servicios Administrativos logró el cierre de todos los hallazgos, y los otros 2 procesos presentan en conjunto 14 hallazgos abiertos, lo que evidencia una eficacia favorable en el cierre e implementación de las acciones por parte de estos procesos.
- Los hallazgos generados en auditorías en el año 2017, son los más representativos en el Plan de Mejoramiento con 94, actualmente presentan 87 cerrados y 7 abiertos, en este corte no presentó cierre de hallazgos o líneas, no obstante sigue presentando la mejor eficacia en cierre debido a la cantidad de hallazgos registrados en ese año.

6.1.1 DEBILIDADES

Gestión en el Seguimiento a 30 de Junio de 2019

- Con referencia al seguimiento anterior (corte del 31 de Marzo) se evidenció una disminución en la gestión del cierre de hallazgos al pasar de 53.85% al 22.22%.
- En cuanto al cierre de líneas o acciones correctivas la eficacia fue menor respecto al seguimiento anterior (marzo) pasando de un 51,41% a 22,67%.
- Los procesos de Gestión Comercial, Gestión de la Estrategia y Gestión Financiera presentan el 69% del universo de hallazgos abiertos para el próximo seguimiento, los últimos 2 procesos no presentaron cierre de hallazgos en este corte. De 42 hallazgos abiertos, 20 se encuentran vencidos. (47.62%).
- Los procesos Gestión Financiera y Gestión Comercial presentan la mayoría de acciones correctivas vencidas para el próximo seguimiento. (15 y 7 respetivamente).
- No se diligenciaron las casillas de auto evaluación por parte de los responsables de los procesos, dificultando el seguimiento del avance por parte de la Oficina de Control Interno y Gestión. (Hallazgos M4FF161-M4MU65).
- Se consideró por parte de esta Oficina que otros 3 hallazgos de los 15 abiertos entre 2014 y 2017 serán presentados al Comité de Control Interno y Gestión debido a la falta de eficacia en su implementación (Seguridad y Salud en el Trabajo, anomalías comerciales e indicadores de atención operativa), en cuanto a los 9 hallazgos restantes se espera se implementen antes de finalizar el año.

6.2 Oportunidades de Mejora

“Las Oportunidades de 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 en más de dos oportunidades será comunicada al superior inmediato o escalado a la alta dirección según consideración de la Jefatura OCIG.

	OPORTUNIDADES DE MEJORA	RESPONSABLE	Línea de Defensa Estratégica 1a – 2a – 3a
1	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario evaluar por parte de los responsables de los hallazgos las causas que impiden la implementación de las acciones correctivas, se evidenció que los hallazgos y acciones vencidas vienen aumentando; adicionalmente, que no se evidenció en algunos casos avances algunos. Una vez se realice el análisis de causas por parte de los auditados es importante exponer ante esta Oficina las posibles alternativas con el propósito de orientar los cambios que sean del caso. 	Directores, jefes de División, Jefes de Oficina.	1
2	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con lo evidenciado en la estructuración de los planes de mejoramiento y en el diligenciamiento de la matriz de Plan de Mejoramiento, es necesario que los responsables conozcan las políticas de operación y actividades del procedimiento “Mejoramiento Continuo” código MPC0202P”, con el propósito de evitar devoluciones de los nuevos planes y facilitar el 	Directores, jefes de División, Jefes de Oficina.	1



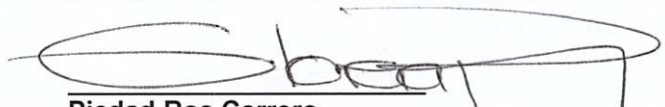
	seguimiento al plan por parte de la Oficina de Control Interno y Gestión.		
3	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario realizar el análisis de causas y definir acciones correctivas encaminadas al tema de riesgos que atiendan los hallazgos M4MU86 y M4MU87 referidos al cumplimiento del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 (Revisión previa), los cuales deben ser remitidos a esta Oficina de acuerdo con los compromisos adquiridos en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizado el 22 de julio de 2019. (Los cambios deben ser remitidos a esta Oficina para la revisión respectiva a más tardar el próximo 15 de agosto de 2019). 	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	1
4	<ul style="list-style-type: none"> El hallazgo M4FF75 referente a la "Gestión Presupuestal de Convenios" en el tema de matriz de riesgos, fue presentado al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizado el 22 de julio de 2019, donde se acordó analizar las causas en la dificultad en la implementación incluyendo por su rol a la Secretaria General. (Los cambios deben ser remitidos a esta Oficina para la revisión respectiva a más tardar el próximo 15 de agosto de 2019). 	Gerencia Corporativa Financiera-Secretaria General	1
5	<ul style="list-style-type: none"> Fue presentado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 22 de julio de 2019 las dificultades en la implementación del hallazgo M4FC202, relacionado con falencias en recurso humano. De acuerdo con el análisis realizado en el Comité es necesario presentar nuevas acciones para la revisión de esta Oficina, con el propósito de que se atienda eficazmente el hallazgo. (Los cambios deben ser remitidos a esta Oficina para la revisión respectiva a más tardar el próximo 15 de agosto de 2019). 	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Dirección de Servicios Técnicos.	1

7. COMUNICACIONES DE AVANCE.

Durante el seguimiento no se produjeron comunicaciones de avance.

Nombres / Equipo Auditor

Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero
Auditor Líder de Grupo	William Nelson Rodríguez Sabogal
Auditor	Gustavo Alfonso Turriago Prieto
Auditor	



Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.
 Con Copia: