

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Jefe Oficina de Control Interno y Gestión: JUDITH ESPERANZA GÓMEZ ZAMBRANO	Período Evaluado: Noviembre 13 de 2015 – Marzo 12 de 2016
	Fecha de Publicación: Marzo 11 de 2016

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno y Gestión (OCIG), presenta el informe sobre el estado del Sistema de Control Interno de la EAB-ESP a marzo de 2016, de acuerdo con la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI – Decreto 943 de No 2014.

Para el presente informe se tomaron como referentes los informes de las auditorías realizadas por la OCIG durante el periodo señalado, los seguimientos a informes de ley, los informes pormenorizados elaborados y publicados con anterioridad, la evaluación del Sistema de Control Interno – DAFP – Decreto 2145 de 1999, Evaluación Sistema Integrado de Gestión – NTD – SIG 001:2011.

Con base en lo anterior, el Sistema de Control Interno en la EAB-ESP se encuentra así:

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

Avances

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS.

A la fecha del presente informe permanecen los documento “Código de Conducta de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP” el cual se adoptó mediante el Acuerdo de la Junta Directa No 10 del 16 de abril de 2009, publicado en el Archivo Electrónico el 13 de abril de 2015 y el Código de Buen Gobierno, aprobado el 16 de abril de 2009, con el Acuerdo No. 11 de 2009, publicado en el Archivo Electrónico – EA - el 13 de enero de 2015

Se cuenta con una versión preliminar de estos documentos para la actualización.

La situación continúa igual al seguimiento anterior.

1.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Formato: M4FD0605F01-02

Los programas para el desarrollo del talento humano se aprobaron para 4 años, de acuerdo con los lineamientos de cada administración y se actualiza anualmente. En el seguimiento y evaluación al sistema, la oficina evidenció el cumplimiento de acuerdo con los siguientes resultados de los planes de inducción- capacitación y entrenamiento- reinducción:¹

Con una base promedio de 3000 trabajadores como público objetivo, entre el 1ro de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2015, han participado en eventos de capacitación y entrenamiento **1.839** personas que representan el 61,3% de la población objetivo, con 3.134 asistencias y 31.539 horas/hombre dictadas sin contar los entrenamientos realizados en las áreas.

Estadísticas de Capacitación y Entrenamiento 2015 (Actividades de tipo académico no formal)

- **Asistencias:** 3.134 asistencias (sin contabilizar entrenamientos)
- **Personas:** 1.839 personas
- **Programas ejecutados:** 49 programas
- **Horas/hombre dictadas:** 37.718 y recibidas fueron **31.539 horas/hombre.**

Estadísticas

Gerencia	Personas	% Pers.	Asistencias	% Particip. asist.	H/H recibidas	% H/H recibi.	H/H Ejec.	% Asistencia a eventos
General	27	1,46	41	1,31	1683	5,34	1878	90
Secretaría General	39	2,10	69	2,20	1374	4,36	1490	92
Jurídica	21	1,13	41	1,31	1440	4,57	1758	82
Planeamiento y Control	31	1,67	92	2,94	2127	6,74	2373	90
Financiera	63	3,40	80	2,55	1665	5,28	2121	79
Gestión Humana y Administrativa	229	12,36	477	15,22	5354	16,98	5908	91
Ambiental	29	1,57	63	2,01	926	2,94	1054	88
Tecnología	224	12,09	482	15,38	5113	16,21	6405	80
Sistema Maestro	207	11,17	386	12,32	3817	12,10	4623	83
Servicio al Cliente	972	52,46	1403	44,77	8040	25,49	10108	80

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa

¹ Fuente: Informe Plan de desarrollo de talento Humano EAB-ESP a 31 de Diciembre de 2015

Formato: M4FD0605F01-02



acueducto

AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ

Estadísticas Por Nivel 2015	Asistencias a Programas	Porcentaje frente al total de asistencias	Horas/Hombre capacitación	Porcentaje frente al total de horas/hombre ejecutadas
4	8	0,26%	219	0,69%
6	11	0,35%	203	0,64%
8	86	2,74%	1217	3,86%
20	324	10,34%	6303	19,98%
21	281	8,97%	4488	14,23%
22	315	10,05%	3660	11,60%
30	112	3,57%	951	3,02%
31	177	5,65%	2326	7,37%
32	512	16,34%	3863	12,25%
40	161	5,14%	1425	4,52%
41	329	10,50%	2331	7,39%
42	584	18,63%	3263	10,35%
50	58	1,85%	251	0,80%
51	147	4,69%	975	3,09%
52	29	0,93%	64	0,20%
Totales	3134	100%	31539	100%

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa

En 2015 participaron **430 servidores** y se dictaron **4.372 horas** de reinducción en los siguientes temas y con la participación de las áreas, con expertos, servidores de la Empresa como facilitadores.

TEMA	AREA RESPONSABLE	Horas
LEY 142 de SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Gerencia Jurídica	1
PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	Gerencia de Planeamiento- Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	1
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Gerencia de Planeamiento - Dirección de Gestión de Calidad y Procesos	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y MECI	Gerencia de Planeamiento - Dirección de Gestión de Calidad y Procesos	1
CICLO DEL AGUA	Gerencia Corporativa de Sistema Maestro - Dirección de Abastecimiento	2
CUANTO VALE UN VASO DE AGUA DE LA LLAVE	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente- Dirección de Gestión Comunitaria	1
PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION AMBIENTAL	Gerencia Corporativa Ambiental	1
CULTURA; ETICA - VALORES.	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa - Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	2
ESTRUCTURA DE LA EMPRESA Y NIVELES DE RESPONSABILIDAD	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa - Dirección de Desarrollo Organizacional	1
CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SINTRASERPUCOL	Sintraserpucol	1

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

TEMA	AREA RESPONSABLE	Horas
NORMATIVIDAD DISCIPLINARIA- ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN	Gerencia de Planeamiento y Control - Dirección de Planeamiento y Control de Resultados Corporativos. Gerencia General - Oficina de Investigaciones Disciplinarias	1
CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SINTRAEMSDES	Sintraemsdes	1
MANUAL DE CONTRATACION DE LA EAB-ESP	Secretaría General - Dirección de Contratación y Compras	2
MANUAL DE INTERVENTORÍA	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa - Dirección de Servicios Administrativos	2
POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa - Dirección Salud	2

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa

A la fecha del presente informe, se está realizando la programación correspondiente para el año 2016.

1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes y Programas.

La Empresa ha desarrollado los siguientes planes y programas:

El direccionamiento estratégico establece el marco de referencia que orienta a la Empresa hacia el cumplimiento de su **MISION**, el alcance de su **VISION** y la conduce hacia la consecución de sus **OBJETIVOS ESTRATEGICOS**.



Otros Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Archivo Electrónico, recuperado el 10 de marzo de 2016.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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

Cada uno de ellos es evaluado a partir de los Acuerdos de Gestión, con los soportes correspondientes dentro de los primeros 20 días del mes siguiente.

Con la Administración denominada Bogotá Humana, se ejecutó el Plan General Estratégico 2012-2016 "Hacia la Sostenibilidad Ambiental del Territorio", con temas a cargo de la EAB-ESP con los siguientes resultados a 31 de diciembre de 2015:

La programación de las actividades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos se realiza a través de los Acuerdos de Gestión – AG -.

Los AG, a diciembre 31 de 2015 presentaron los siguientes resultados:

		2015 - NIVEL DE GESTIÓN OPERATIVA - REPORTE A DICIEMBRE											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Corte mensual Fotografía	Proyectos	87,88	90,91	84,85	81,82	78,79	74,24	78,13	68,18	71,21	65,15	78,79	93,94
	Áreas	58	60	56	54	52	49	50	45	47	43	52	62
Corte a hoy	Indicadores	80,30	80,30	75,76	71,21	78,79	74,24	68,18	66,67	72,73	43,94	77,27	83,33
	Áreas	53	53	50	47	52	49	45	44	48	29	51	55

		2015 - NIVEL DE GESTIÓN OPERATIVA - REPORTE MENSUAL											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Corte a hoy	Proyectos	96,97	98,48	96,97	96,97	95,45	84,85	89,39	90,91	93,94	95,45	95,45	93,94
	Áreas	64	65	64	64	63	56	59	60	62	63	63	62
Corte a hoy	Indicadores	86,36	86,36	87,88	92,42	87,88	84,85	81,82	84,85	84,85	83,33	83,33	83,33
	Áreas	57	57	58	61	58	56	54	56	56	55	55	55

El Indicador "NIVEL DE GESTIÓN OPERATIVA" mide las áreas cuyo cumplimiento mensual se encuentra por encima del 90% sobre el total de las áreas

Fuente: Aplicativo Acuerdos de Gestión

Debido al cambio de administración, Bogotá Mejor Para Todos la EAB-ESP, se encuentra en proceso de elaboración del Plan Estratégico alineado con el Plan de Desarrollo Distrital.

Con relación a la ejecución presupuestal, el total de ingresos recaudados al cierre de Diciembre de 2015 es de \$2.537.479 millones, que corresponden al 99% del presupuesto y al 103% del PAC programado.²

La ejecución de los Ingresos corrientes, por venta de servicio de Acueducto y Alcantarillado se recaudaron \$1.290.293 millones, que representan un recaudo del 108% frente al presupuesto y el 108% frente al PAC acumulado (Programación de recaudo mensual efectuada por las áreas), cumpliendo la meta de recaudo frente al presupuesto (100% del presupuesto) y la meta establecida para el PAC (95% del PAC programado).

1.2.2 Modelo de Operación

El modelo de operación se mantiene en la versión 4. Y como resultado de las auditorías Internas en general, se realizan ajustes a los procedimientos correspondientes.

² Fuente: Informe de seguimiento a la programación y recomendaciones con base en la ejecución presupuestal – Diciembre de 2015.

Formato: M4FD0605F01-02

A partir del mapa de procesos, la Oficina de Control Interno y Gestión ejecutó el Programa Anual de Auditoría 2015 y programó el 2016.

1.2.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional vigente, se encuentra acorde con la señalada en el Acuerdo de la Junta Directiva 11 de 2013. La EAB-ESP cuenta con una estructura general y la correspondiente a las 5 zonas diseñadas para el cubrimiento de la ciudad de Bogotá, esquema que permite el seguimiento a la prestación de los servicios de la Empresa.

Se definen los niveles de autoridad y responsabilidad.

No ha presentado cambios.

1.2.4 Indicadores

La Empresa realiza el seguimiento de la gestión empresarial a través del tablero de control; a continuación se presentan los resultados de los indicadores estratégicos desde 2012 a diciembre de 2015:

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Indicadores Estratégicos 2012- a Diciembre 31 de 2015

INDICADORES ESTRATÉGICOS

Tabla 1. Indicadores Estratégicos – Resultados a diciembre de 2015

P*	OE	No	Unidad	2014	2015	Plan periodo	Logro Periodo	
T		1	Conocimiento Regional del agua	%	85,00	93,00	95,00	▲ 97,9%
T	1	2	Volumen de agua suministrada al territorio	Mill m3	29,13	29,72	28,40	● 100,0%
T		3	Cobertura del mínimo vital	%	100,00	100,00	100,00	● 100,0%
T		4	Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales	%	90,23	91,33	95,00	▲ 96,1%
U	1	5	Nivel de satisfacción de los usuarios (NSU)	%	78,00	ND	79,00	NA
U	2	6	Índice de percepción de grupos de interés	%	78,00	ND	78,00	NA
U		7	Índice de percepción de ética y transparencia de la empresa	%	60,00	ND	52,00	NA
F	1	8	ROE (Rentabilidad del patrimonio público)	%	2,53	3,51	2,65	● 100,0%
F		9	Capacidad de autofinanciación	Veces	0,92	1,35	0,75	● 100,0%
F	2	10	Equilibrio presupuestal	Veces	1,46	1,54	1,00	● 100,0%
F	3	11	Margen Ebitda	%	41,12	40,62	32,11	● 100,0%
F		12	Nivel eficiente de liquidez	Veces	0,62	0,54	0,55	● 98,1%
F		13	Oferta Hidráulica	%	99,92	100,00	98,00	● 100,0%
P	1	14	Oferta alcantarillado sanitario	veces	2,76	ND	1,20	NA
P		15	Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación	Cantidad	12,00	19,00	21,00	◆ 90,5%
P	2	16	Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses	m3/mes	7,13	7,03	7,00	● 99,5%
P		17	Índice de agua no contabilizada 12 meses	%	34,78	35,05	34,75	● 99,1%
P	3	18	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución	%	99,00	95,00	95,00	● 100,0%
P		19	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de Abastecimiento	%	77,70	83,00	83,00	● 100,0%
P	4	20	Avance Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos	%	60,00	100,00	60,00	● 100,0%
P		21	Caudal medio de agua tratada	m3/s	4,04	3,82	4,00	▲ 95,6%
P	5	22	Hectáreas intervenidas %	%	12,84	127,27	97,86	● 100,0%
P	6	23	Índice de Presencia Mediática	Puntos	NA	13,82	16,00	◆ 86,4%
P		24	Índice de reclamos por facturación	%	0,47	0,35	0,43	● 100,0%
P	7	25	Índice de reclamación operativa de acueducto	%	0,29	0,30	0,30	● 100,0%
P		26	Índice de reclamación operativa de alcantarillado	%	0,21	0,17	0,30	● 100,0%
P		27	Nivel de Gestión Operativa	%	95,31	93,94	90,00	● 100,0%
P	8	28	Índice de mejoramiento del desempeño ambiental	Índice	1,00	0,98	1,00	● 98,0%
P	9	29	Ejecución Financiera de proyectos	%	68,12	80,35	90,00	◆ 89,3%
P		30	Ejecución de metas físicas programadas en PDD (acumulado)	%	56,55	78,93	75,00	● 100,0%
P		31	Cobertura recolección de aseo	%	44,51	44,70	45,00	● 99,3%
P	10	32	Disposición final al relleno sanitario	Ton-mes	86.832	84.541	85.107	● 99,3%
AyC	1	33	Cubrimiento de competencias	%	50,00	50,00	50,00	● 100,0%
AyC	2	34	Nivel de cultura organizacional	%	100,00	60,00	60,00	● 100,0%
AyC	3	35	Índice de clima organizacional	%	ND	ND	57,02	NA
AyC		36	Disponibilidad de SI	%	100,00	99,44	99,00	● 100,4%
AyC	4	37	Accesibilidad de SI	%	98,02	98,06	98,00	● 100,1%
AyC		38	Usabilidad de SI	%	ND	74,22	75,00	● 99,0%

Fuente: Informe de Gestión 2015 EAB-ESP

Nota: El indicador 38 usabilidad de los sistemas de información, NA: no aplica.

P* Perspectiva de Gestión: T –Territorial; U- usuarios; F-Financiera; P –Procesos; AyC- Aprendizaje y crecimiento

Esta información es enviada a los gerentes corporativos y demás áreas de la Empresa a través del correo interno, para que se adelanten las acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

Con relación a las metas del Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” el avance a diciembre de 2015 es el siguiente:

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

A DICIEMBRE DE 2015	
Meta (relacione todas la metas PDD a las que se encuentra vinculada la Entidad)	Logro (Cuantifique el logro alcanzado a la fecha de cada una de las metas)
Entregar el mínimo vital gratis de 6 metros cúbicos al 100 % de los suscriptores de estratos 1 y 2	100%
Alcanzar 100% de cobertura de servicio de acueducto residencial en barrios legalizados	99,97%
Alcanzar 100% de cobertura de servicio de alcantarillado sanitario residencial en barrios legalizados	99,33%
Alcanzar 100% de cobertura de servicio de alcantarillado pluvial en barrios legalizados ₁	99,24%
Intervenir integralmente el sector de Chiguaza	83,39%
Adecuar el 100% de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a los proyectos de revitalización de iniciativa pública	6,17 km
Construir 1 Km. de sistema urbano de drenajes sostenible	0
Definición e implementación de un nuevo modelo, más efectivo para la descontaminación de aguas tratadas vertidas al río Bogotá.	1
Definición y ejecución de una estrategia regional, técnica y financiera, para la recuperación hidráulica y ambiental del río Bogotá (DPTO, CAR, DC).	0,93
Recuperación ecológica y paisajística de 57 Km. de rondas y ZMPA de las microcuencas de los ríos Fucha, Salitre, Tunjuelo y torca	32,34
Recuperar integralmente 40 hectáreas de humedales	35,69 Has.
Un Km. de espacios de agua renaturalizados en el centro ampliado	0
Realizar una evaluación regional del agua como insumo para la toma de decisiones regionales	0,99
Desarrollo y operación de un sistema de información del recurso hídrico y variables ambientales regionales para la toma de decisiones asociadas a la gestión del agua y al ordenamiento territorial	0,87
Realizar acciones de recuperación ecológica, conservación y usos sostenible de forma participativa en 800 Ha del Sistema Nacional de Áreas Protegidas y zonas de amortiguación en los Cerros Orientales y los páramos de Sumapaz, Guerrero, Chingaza y Guacheneque	997,94 Has.
Construir y conservar las redes de Empresas de Servicios Públicos en el marco de las obras de infraestructura de transporte, movilidad y espacio público	62,82 km Avance 100,8 %
21 sitios críticos de quebradas en ladera y zonas aluviales intervenidos integralmente para prevenir crecientes súbitas o avalanchas	19 sitios críticos intervenidos
Implementar en el 100% de las entidades del distrito el Sistema Integrado de Gestión	90%
Fuente: Gerencia de Planeamiento y Control - Dirección Planeación y Control de Inversiones	

La Oficina de Control Interno y Gestión ha realizado el seguimiento periódico a las metas, informando sobre los resultados y realizando el reporte en cumplimiento del Decreto 370 de 2014. El PD Bogotá Humana, está vigente hasta el 31 de mayo de 2016.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1.2.5 Políticas de Operación

Este elemento se encuentra definido en la caracterización de los procesos y procedimientos. Como resultado de las auditorías internas se realizan los ajustes correspondientes.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Empresa cuenta con los elementos necesarios para la gestión de los riesgos, política, contexto estratégico, procedimiento, metodología, periodicidad del seguimiento, así como sus responsables.

Los riesgos se identifican a partir de los objetivos de los procesos, señalando las causas, probabilidad e impacto a partir del riesgos inherente, posteriormente se valoran frente a la efectividad de los controles.

El mapa de riesgos se actualiza en la medida que se presenten cambios en los factores de riesgos, de igual forma se realizan seguimientos por parte de la alta dirección.

Dificultades

El programa de incentivos no ha sido aprobado para su aplicación.

La Empresa cuenta con el Código de Ética aprobado en el año 2009, por lo que es necesaria su actualización en forma participativa y la socialización en todos los niveles organizacionales.

Si bien se desarrollaron los programas de bienestar, capacitación, inducción y reinducción, es necesaria su evaluación para establecer la efectividad y el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores.

En el plan de capacitación no se incluyeron los temas de Gobierno en Línea, innovación y gestión financiera.

En proceso de planeación de la Empresa requiere de una articulación con los diferentes elementos de gestión.

Los indicadores de gestión se actualizan, pero no se revisan periódicamente para la toma de decisiones, por lo que este aspecto requiere de un estudio y un replanteamiento en general.

La gestión de riesgos y sus herramientas deben ser actualizadas y atendidos por la alta dirección para lograr la apropiación de las mismas.

Durante el año 2015, de acuerdo con los reportes en el mapa de riesgos por parte de los líderes de procesos no se materializaron riesgos, pero es importante revisar este aspecto, por cuanto debe tenerse presente que toda actividad lleva consigo un riesgo.

Formato: M4FD0605F01-02

Los controles de los procedimientos requieren de revisión ya que es un aspecto reiterado en los seguimientos realizados por la OCIG.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La autoevaluación institucional, se realiza a través de los resultados de los indicadores, consignados en los Acuerdos de Gestión.

El Tablero de Control se actualiza mensualmente, y se comunica a través del correo electrónico, los resultados se analizaron en la revisión por la dirección del SIG.

Para el año 2016, la Gerencia de Planeamiento y Control, analiza los mecanismos de autoevaluación al interior de la Empresa, de acuerdo con la nueva administración.

Con la Resolución 164 de 2015 se formalizaron los subcomités de control interno, como herramienta de autocontrol. De noviembre 2015 a marzo de 2016 se han remitido a esta Oficina las siguientes:

Gerencia Zona 1	Acta 5 de noviembre - Acta 23 de diciembre de 2015
Gerencia Zona 2	Acta 17 noviembre
Gerencia Zona 4	Acta 12 de noviembre de 2015 - Acta 21 de diciembre 2015 Acta del día 4 de febrero de 2016

Fuente: Base de datos OCIG a marzo de 2016

2.1.1 Autoevaluación de Control y Gestión

Las herramientas de gestión aplicadas en la Empresa, cuentan con los espacios necesarios para realizar la autoevaluación.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

A diciembre 31 se ejecutó el Plan Anual de Auditoría de 2015 en 100%, los resultados se presentaron al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno en 15 de diciembre de 2015:

AUDITORÍA GESTIÓN DE DESARROLLO URBANO PROCEDIMIENTO M4MU081P

Formato: M4FD0605F01-02

En esta auditoría se evidenciaron hallazgos:

Recomendación 1

Se solicite apoyo a la Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida para una nueva sensibilización teniendo en cuenta lo evaluado de este elemento de control.

Recomendación 2

Esta Oficina recomienda realizar un fortalecimiento a los aspectos señalados anteriormente en cada uno de los componentes con el fin de establecer acciones que apoyen la sostenibilidad del Sistema de Control Interno al interior de la Dirección de Apoyo Técnico.

Recomendación 3

Se recomienda incluir en el plan de mejoramiento la actualización de los riesgos, teniendo en cuenta los compromisos fijados el día 3 de Noviembre del año en curso, en mesa de trabajo realizada con funcionarios de la Dirección de Apoyo Técnico y de las zonas, asignados para la verificación de la matriz de riesgos, reunión plasmada en ayuda de memoria.

Monitoreo de Riesgos

Riesgo de Corrupción. En cumplimiento de la actividad establecida en el procedimiento de Administración de Riesgos no se encuentran documentados los controles de las causas definidas para este riesgo, en cuanto al plan de tratamiento para el ítem No. 1 actualización de los procedimientos se encuentra a un 80%, el ítem 2 y 3 se reevaluará con el acompañamiento de la Dirección Calidad y Procesos buscando mecanismos que permitan mitigar dichas causas

GESTIÓN PREDIAL

Esta auditoría se solicitó a finales de octubre de 2015, no está en el PAA 2015.

Se cumplió con el objetivo de la auditoría al evaluar el Sistema de Control Interno en la actividad de reasentamientos y la gestión del proceso. Durante el desarrollo del trabajo se evidencian debilidades en el mantenimiento del Sistema de Control Interno en el área.

Por otra parte, se observó que no existe un procedimiento específico para lo relacionado con reasentamientos y varias de las actividades que ejecuta el área no se encuentran documentadas, es necesario que las buenas prácticas se formalicen al interior del área y se les realice seguimiento en pro de buscar el cumplimiento del 100% de familias reasentadas, lo anterior, teniendo en cuenta que hay rezagos de familias desde el año 2003. Es importante apoyarse en el Comité de Reasentamientos.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Teniendo en cuenta que sólo algunas actividades de reasentamientos se encuentran documentadas en diferentes procedimientos, se requieren descripciones claras y formales de las actividades, sus responsables de acuerdo con las funciones de los cargos, puntos de control y registros de su ejecución. Igualmente, establecer niveles de comunicación claros que apoyen y mejoren el desarrollo del proceso.

Adicionalmente el apoyo jurídico es vital en todas las etapas del proceso y en los casos en los que a las personas se les giró el dinero y cuando empieza la búsqueda de la vivienda ya no quieren vender o no pueden comprar.

La profesional que atiende la auditoría informa que se estructuraron las tipologías y fueron presentadas en diversas mesas de trabajo del área, pero no ha contado con el apoyo jurídico para analizar la pertinencia de las estrategias planteadas, ni tampoco se han tomado decisiones por parte de la Dirección.

Se debe continuar con la depuración de la información al interior del área, dejar claridad que la información es de propiedad de la Empresa y no del personal que la maneja, por tanto deben ser estrictos los procedimientos de entrega de los cargos de las personas que no continúan en el área.

Producto de la revisión y análisis realizados a los expedientes se recomienda que:

La supervisión debe implementar un mecanismo que permita el seguimiento y el control de los expedientes, la verificación de la información entregada por el Profesional y la recepción periódica de la evidencia de la gestión.

Se invita al área social a emitir un concepto más descriptivo, que permita identificar las familias con mayor riesgo de no entregar el predio a la EAB-ESP o dificultad para reasentarse, esto con el objetivo de que los Jefes de División planteen estrategias al grupo de trabajo (componente técnico y jurídico) más eficaces y eficientes.

En relación con los subsidios de vivienda, se necesita establecer y formalizar en los procedimientos o criterios con respecto a:

- La presentación a un subsidio de vivienda de alguna entidad quien lo debe realizar (EAB-ESP o la Unidad Social).
- Qué actividades debe ejecutar la Dirección Bienes Raíces desde la intersectorialidad, con el fin de lograr el reasentamiento de la Unidad (numeral 8 artículo segundo de la Resolución 1190 de 1997 EAB-ESP).
- Cuál es el seguimiento que desde la Dirección se le realiza a la actividad, quienes son los responsables y cuáles son los puntos de control.

Para lo anterior, es necesario que se considere el numeral 8 del artículo 3 del Acuerdo 11 de 2013 de la Junta Directiva de la EAB-ESP.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Las bases de datos enviadas por el área a la OCIG es confusa, existen familias que aún no tienen vivienda de reposición, pero en estas se encuentran relacionadas como reasentadas (caso Ana Celia Cañón Cajamarca). En las bases de datos debe incluirse las direcciones de las viviendas de reposición cuando realmente se restablezcan sus derechos.

Si bien, el restablecimiento de las condiciones del afectado por la obra de la EAB-ESP, está bajo la responsabilidad del componente social, debe existir integralidad con el programa jurídico y el programa técnico, que permitan elaborar propuestas y acompañamiento para las viviendas de reposición. En el expediente, no se puede determinar un trabajo conjunto, articulado de los tres componentes, al contrario, se observa un trabajo aislado. Esto se evidencia en las fechas de elaboración de documentos por cada componente, y la ausencia de evidencia de un trabajo integral, en equipo, con criterios y directrices de los profesionales, Jefes de División y del Director.

Se requiere una estrategia efectiva, eficiente por parte de la Dirección del área, que permita impulsar los expedientes más antiguos, con propuestas, planteamientos técnicos, búsquedas de vivienda de reposición, trabajo coordinado que determine el esfuerzo real y material por parte del área para mitigar el impacto a las familias afectadas.

Conforme a los procedimientos, el Director o Directora de Bienes Raíces tiene participación en la suscripción de actos administrativos, no obstante, en la aprobación de las diferentes etapas del proceso de reasentamiento no se observa su intervención.

La Dirección de Bienes Raíces ha realizado un gran esfuerzo para mejorar el proceso de Gestión Predial, circunstancia que se evidencia al comparar los expedientes de los Proyectos tramitados frente al actual procedimiento.

EVALUACIÓN “RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES Y LLUVIAS A TRAVÉS DE LAS REDES LOCALES Y 1.33 SECUNDARIAS DE LOS SISTEMAS SANITARIOS Y PLUVIALES”

Los materiales requeridos en la reposición de faltantes de alcantarillado (tapas a pozos, rejillas a sumideros, cargues y tapas de concreto de sumideros) no siempre están disponibles para la realización de las labores de las zonas evaluadas.

Los puntos de control en el procedimiento no garantizan que el faltante fue instalado y se cuenten con las evidencias contundentes frente a una posible demanda contra la Empresa por parte de los usuarios.

INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN DE TIC/ SUBPROCESO GESTIÓN DEL SERVICIO, OPERACIÓN, APLICACIONES Y COMUNICACIONES DE TECNOLOGÍA/ PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE MONITOREO Y OPERACIONES CÓDIGO M4FT0316P.

La Dirección de Servicios de Informática cuenta con personal profesional en la ejecución de las funciones técnicas asignadas.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

De acuerdo con lo observado en entrevista con trabajadores de la Dirección de Servicios de Informática, el Código de Conducta no es de conocimiento general, se recomienda su divulgación en concordancia con el elemento de control “Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos”, el cual se encuentra disponible a través del normograma de la Empresa.

La Dirección cuenta con el procedimiento Gestión de Catalogo y Acuerdos de Niveles de Servicio Código: M4FT0307P, por medio del cual se realiza la revisión periódica de los acuerdos de niveles de servicio ANS, incluyendo las metas de nivel de servicio, especifica las responsabilidades de las partes y establece las condiciones de seguimiento al desempeño del servicio, quedando como resultado un plan de mejoramiento en una matriz en Excel, al cual le hacen seguimiento periódico en los respectivos comités de mejoramiento continuo, quedando registradas en las respectivas ayudas de memoraría.

Verificados los acuerdos de gestión de la Dirección de Servicios de Informatices, los indicadores han presentado incumplimiento de acuerdo con lo planeado, se evidencian la causa del incumplimiento pero no las acciones correctivas para la ejecución correcta de lo planeado como lo establece el elemento de control del MECI, Planes, Programas y Proyectos.

Se evidenció que la Dirección de Servicios de Informática cuenta con mecanismos que permiten evaluar permanentemente la satisfacción de los clientes al interior de la Dirección respecto a los servicios atendidos y que a la vez generen insumos con el fin de realizar el seguimiento y mejoramiento respectivo.

Es pertinente verificar si realmente los nombres de los cargos o roles de los responsables de las actividades están adecuadamente determinados y de igual forma la legalidad de los diferentes comités, con el propósito de evitar colisión de competencias y responsabilidades en desarrollo de la toma de decisiones.

La Dirección cuenta con la herramienta ARCHER manejada por el Grupo de Seguridad de la Información para la Gestión del Riesgo y que cuenta a su vez con un módulo de Auditoría para el manejo de planes de Mejoramiento y Control dentro de la Entidad, herramienta que aún no ha sido aprobado por la Dirección a la fecha de la auditoria.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Auditorías realizadas en el año 2015

No	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS
1	Gestion del servicio, operación, aplicaciones y comunicaciones de tecnología
2	Servicios de Automotores Livianos
3	Gestión del sistema integrado de información empresarial
4	Gestion de Laboratorios
5	Gestión de desarrollo organizacional
6	Hidrologia
7	Gestion de Desarrollo Urbano
8	Recolección de aguas residuales y lluvias a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitario y pluvial
9	Gestión de Compensaciones
10	Seguridad y salud en el trabajo
11	contratacion y compras
12	Supervision e interventoria
13	Gestion de Perdidas
14	Administración del Talento Humano
15	Adquisición Y Administración Predial
16	Servicio de Apoyo Logístico
17	Servicios de Planta Fisica
18	Desvinculación
19	Representacion Judicial y actuaciòn administrativa
20	Auditoría Interna SGC
21	Auditoría de seguimiento- Gerencia de Planeamiento y Control - Dirección de Calidad y Procesos - Oficina de Control Interno. PM
22	Auditoría Externa - ICONTEC

No	AUDITORIAS ESPECIALES
23	Ingresos Misionales de Aseo
24	Ruta Escolar Colegio Ramon B Jimeno
25	Revision Estado Financiero (Auditoria Externa)
26	Gestión Ambiental en Cuencas Abastecedoras

De igual forma se realizaron los informes de ley dentro de los términos establecidos.

El Programa Anual de Auditoría para 2016, se presentó al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno para su aprobación, quedando 3 auditorías de las 12 programadas resultado de la priorización. Igualmente se incluyen los informes de ley y las obligatorias debido a las certificaciones externas. Los comentarios se encuentran consignados en el Acta No 001 de 2016.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Seguimiento plan de mejoramiento institucional.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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

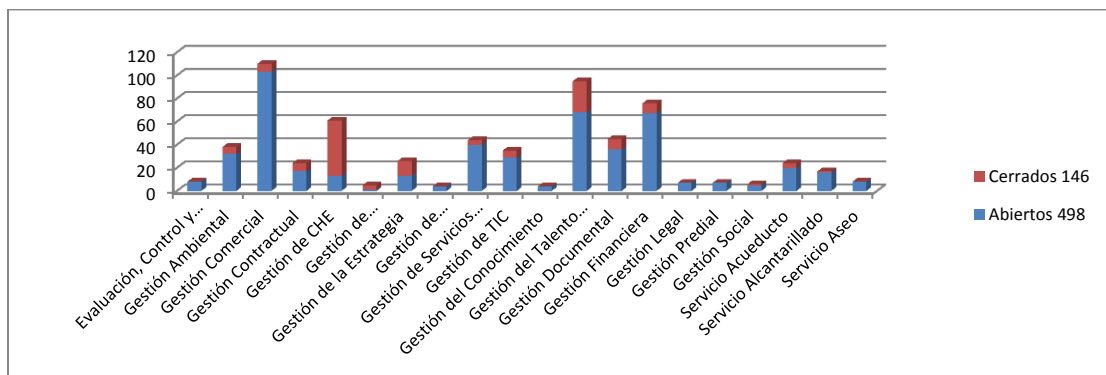


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Los planes de mejoramiento incorporan acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas por diferentes fuentes de mejoramiento como son: resultado de indicadores, auditorías, encuestas, PQRs, revisión por la dirección, autoevaluación, entre otras y presenta los siguientes resultados por proceso. Es necesario tener en cuenta que este plan de mejoramiento contiene los hallazgos identificados por las auditorías que realizan la Oficina de Control Interno en el marco de la Evaluación Independiente a la gestión y las auditorías internas de calidad que realiza la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos en el marco de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000.

- Durante el año 2015 el Plan de Mejoramiento por Procesos se han registrado 1010 hallazgos de los cuales 512 fueron cerrados, de los cuales en el último trimestre se cerraron 146 hallazgos.
- En el pasado informe a Junio 30 se tenían identificados 587 hallazgos, en este informe se han establecido 644 hallazgos, lo cual presenta un incremento de cerca del 10% de hallazgos establecidos en los procesos.

ESTADO GENERAL DEL PLAN DE MEJORAMIENTO 31 de Diciembre de 2015³



Fuente: Dirección de Calidad y Procesos

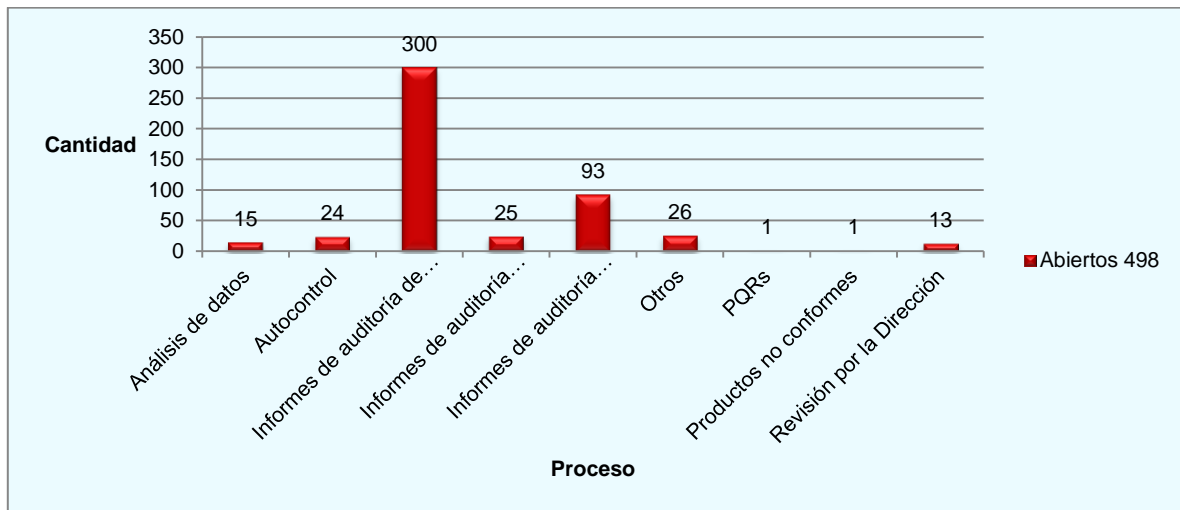
- Los procesos que presentan mayor número de hallazgos abiertos son: Gestión Comercial, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y Gestión de Servicios Administrativos (238 hallazgos) el 48% del total de hallazgos Abiertos.
- Es de anotar que en el proceso de Gestión Comercial se incrementó el número de hallazgos y en su gran mayoría fueron identificados por las auditorías de gestión que desarrolla la Oficina de Control Interno.
- Al revisar el cumplimiento de los cronogramas establecidos se observa de manera general que los planes han sido reprogramados, lo que indica que no se han adelantado las acciones propuestas de acuerdo a lo planificado.

³ Fuente: Informe Dirección de Calidad y Procesos

Formato: M4FD0605F01-02

- Por otra parte se puede observar que en los procesos de Gestión de Calibración, Hidrometrología y Ensayo y Gestión de la Estrategia, se logró cerrar varios hallazgos en la auditoría de seguimiento y que existen planes de mejoramiento que están en proceso de implementación.

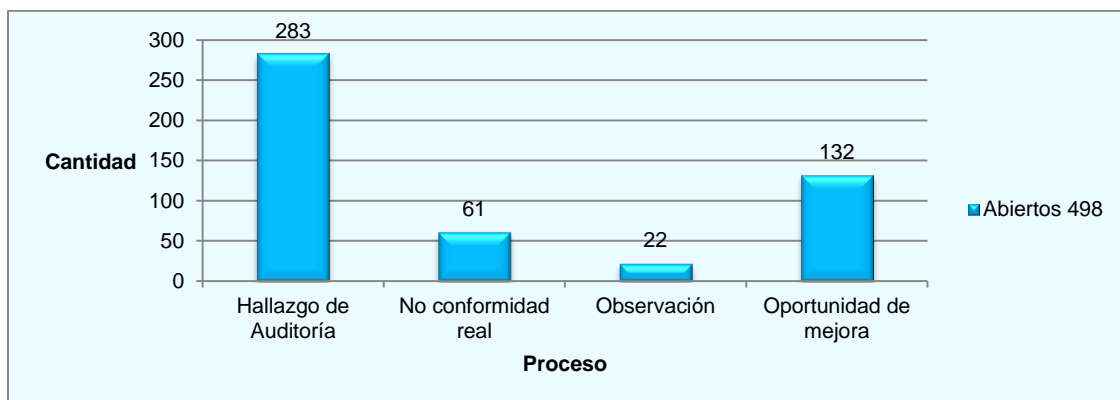
Hallazgos por origen abiertos



Fuente: Dirección de Calidad y Procesos

- De los 498 hallazgos abiertos a 31 de diciembre, 300 tienen origen en las auditorías de Gestión que realiza la Oficina de Control Interno correspondiendo al 60%, del 40 % restante, 118 tienen origen en las auditorías internas de calidad y 80 en otras fuentes entre los que se encuentran autoevaluación, informes de gestión, autocontrol etc. Lo anterior indica que el Sistema de Gestión de Calidad se ha fortalecido.

Tipo de hallazgos abiertos



Fuente: Dirección de Calidad y Procesos

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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

- En el plan de mejoramiento por procesos se observa que del total de hallazgos abiertos a la fecha el 56% corresponden a hallazgos de auditoría, 26% a oportunidades de mejora, 12% a no conformidades y el 4% son observaciones.

Conclusiones:

- Al revisar las razones del incumplimiento en la implementación de las acciones de acuerdo con el cronograma establecido se observan entre otros los siguientes factores:
 - No seguimiento regular y formal al cumplimiento del plan de mejoramiento,
 - Las actividades establecidas en el plan de acción cuando intervienen otras áreas es más demorado el avance y evolución de la actividad.
 - Existen acciones en las que se requieren decisiones de la alta dirección que aún no se han tomado.
- En el año 2015 se cerraron 512 hallazgos en los diferentes ejercicios de auditoría de Seguimiento que se realizaron en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías o las actividades de cierre solicitadas por los responsables de proceso.
- Existe debilidad en la aplicación del mejoramiento continuo en los procesos
- Debido a que en la identificación de causas se hace muy superficialmente, las acciones que se establecen no son las más eficaces y por lo tanto no se ataca la causa raíz del hallazgo.

Recomendaciones

- Es necesario continuar fortaleciendo la cultura del análisis de datos para lograr establecer planes de mejoramiento que logren identificar la causa raíz del hallazgo identificado y de esta manera consolidar el mejoramiento continuo en los procesos.
- Igualmente continuar identificando y estableciendo planes de mejoramiento por diferentes orígenes con el objetivo de consolidar el sistema de gestión.
- Reforzar en los comités de Autocontrol el tema de Gestión de calidad, esto es en una herramienta eficaz para el control y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión
- Se evidencia que es necesario continuar de manera sistemática la capacitación con los diferentes procesos en el tema de mejoramiento continuo
- Para los procesos misionales es necesario adelantar jornadas de capacitación en el tema de Control del Producto no Conforme
- Para los procesos Facilitadores es necesario realizar un ejercicio de integración, en el cual se sientan parte de la gestión para la prestación del servicio

La Oficina realizó seguimiento al PM de vigencias anteriores, con los siguientes resultados:

Se detectaron 15 hallazgos producto de varias evaluaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno, durante los años, 2011, 2012 y 2013, los cuales actualmente se encuentran abiertos, sin una solución real que permita su implementación.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

La falta de compromiso real y gestión para desarrollar las acciones propuestas por las áreas, siguen actualmente incidiendo en el desarrollo normal de los procesos. Han pasado entre 827 y 1589 días desde el inicio de las acciones propuestas y en las que se han comprometido las áreas responsables hasta el último seguimiento por parte de esta Oficina sin que se haya podido lograr las soluciones definitivas a dichas desviaciones, incumpléndose el literal g del Artículo 4° de la Ley 87 de 1993, “Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de Control Interno”.

La no implementación de las acciones correctivas después de tanto tiempo, hacen necesario a través de este informe trasladar a la Oficina de Investigaciones Disciplinarias dichas inobservancias, teniendo en cuenta el impacto desfavorable en desarrollo de los procesos y el incumplimiento por parte de las áreas en la solución e implementación de las mismas.

En este componente se encuentra los planes de mejoramiento resultado de las auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá. Se realizó la consolidación del reporte realizado por las diferentes áreas de la Empresa con corte a 31 de diciembre de 2015, el plan contiene 189 hallazgos que se encuentran vigentes con la Contraloría de Bogotá, de estos 189 hallazgos y de acuerdo a lo reportado por las áreas 116 de estos hallazgos ya se encuentran cumplidas.

Esta Oficina se encuentra en proceso de solicitar al organismo de control la revisión y cierre definitivo de las acciones ya cumplidas.

Los hallazgos que se han subsanado, se encuentran pendientes de revisión por parte del organismos de control para el retiro correspondiente.

Dificultades

Se presenta debilidad en la formulación y ejecución de los planes de mejoramiento.

No se ha apropiado el ejercicio de la auditoría interna, como herramienta para el fortalecimiento institucional.

Los elementos de autoevaluación de control y gestión, requieren ajustarse para establecer su utilidad en el fortalecimiento de la gestión.

Se ha están llevando a cabo los Subcomités de Control Interno en cumplimiento de la Resolución 164 de 2014.

3. Eje Transversal: Información y Comunicación

Avances

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Durante la vigencia 2015, se elaboró y se ejecutó el Plan de Comunicaciones, que identificó los diferentes canales de comunicación internos y externos, así como los usuarios y partes interesadas de la información.

El Comité de Archivo de la Empresa ajustó las Tablas de Retención Documental, TRD, de acuerdo con el Plan de Mejoramiento suscrito con el Archivo de Bogotá, remitiéndose nuevamente para su convalidación por parte del Consejo Distrital de Archivos. Evento por el cual podemos señalar que en la actualidad se cuenta con los procedimientos necesarios para la aplicación de la Gestión Documental.

La información financiera, contractual, indicadores e informes de gestión y demás de interés general es publicada en la página web de la entidad de acuerdo con la periodicidad establecida, la cual es soportada por los sistemas de información de la Empresa.

Se aplicó una encuesta a los diferentes niveles de la organización, para evaluar los canales de comunicación y medios de información; los resultados se encuentran en análisis por parte del contratista.

La Empresa cuenta en su página web con información publicada en el marco de la Ley 1712 de 2014, la cual se articulará con el desarrollo de la estrategia del Gobierno en Línea.

El link para la recepción de PQRs se encuentra operando, al igual que los diferentes mecanismos establecidos para la recepción de esta información.

Dificultades

Dentro de los aspectos que requieren atención se encuentran:

Se presentan deficiencias en los mecanismos definidos para recolectar las sugerencias o recomendaciones por parte de los trabajadores en forma permanente.

No se ha iniciado la ejecución del plan para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia, aun cuando se cuenta con diferentes elementos se requiere de su articulación.

La Empresa no ha rendido cuentas a la ciudadanía de las vigencias 2014 y 2015; aun cuando se cuenta con otros mecanismos para el efecto, se debe tener en cuenta la audiencia pública como el medio idóneo para estos efectos.

Durante el año 2015 no se realizó la encuesta de percepción de la ciudadanía, además se evidenció que la apreciación del cliente y/o usuario se realiza solamente en la ventanilla de atención.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Los informes resultantes de la consolidación estadística de la atención de PQRS, no se trasladan a la alta dirección para que soporte la toma de decisiones.

No se evidencia el análisis de las recomendaciones y sugerencias por parte de los servidores.

Conclusiones y Recomendaciones

En términos generales el sistema se encuentra implementado y documentado, pero es necesaria la apropiación en el quehacer diario de los diferentes elementos implementados.

En el seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, se encontraron actividades que no se cumplieron en la vigencia 2014 y 2015, tal es el caso del plan de incentivos, rendición individual de cuentas, medición de la satisfacción del ciudadano y desarrollo del Plan de Ética.

A partir de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno Decreto 943 de 2014, es importante actualizar los documentos que lo soportan, tales como acuerdos, compromisos y protocolos éticos y la misma Resolución de adopción del sistema en la Empresa (Resolución 806 de 2008).

Fortalecer al interior de la Empresa el equipo MECI.

Restructurar el plan de fortalecimiento del MECI, con actividades y responsables de su ejecución.

Con relación al cumplimiento de la Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011, para dar cumplimiento a la implantación de los 7 subsistemas y lograr la integración, es conveniente articular los elementos comunes y aplicarlos para avanzar en los aspectos que presentan debilidad.



JUDITH ESPERANZA GOMEZ ZAMBRANO
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS