

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: Marzo 13 a 12 de julio de 2017
	Fecha de Publicación: julio 12 de 2017

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 julio de 2017, de acuerdo con la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI – Decreto Único 1083 de 2015.

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 y la información suministrada por cada uno de los responsables de los elementos del MECI.

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.

La EAB-ESP cuenta en la actualidad con el Código de Conducta adoptado mediante el Acuerdo 10 de 2009 de Junta Directiva. Es importante señalar que en la actualidad este documento está siendo actualizado.

Con la aprobación del Plan General Estratégico 2016-2020 se definieron y los siguientes valores:

Orgullo: Promovemos sentido de pertenencia por la empresa, para ser percibida como empresa insignia de la ciudad.

Vocación de servicio. Nos debemos a los usuarios y a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Solidez: Somos una empresa sólida, sostenible y confiable que garantiza vocación de permanencia en el tiempo.

Formato: M4FD0605F01-02

Conocimiento técnico: Contamos con la experiencia e idoneidad técnica para cumplir nuestra misión, a través el trabajo en equipo y gestión del conocimiento.

Eficiencia: Estamos comprometidos a adoptar las mejores prácticas orientadas al cumplimiento de los resultados.

PRINCIPIOS

Transparencia:

- Hacemos uso adecuado y óptimo de los recursos.
- Comunicamos de forma veraz y completa las actuaciones de la empresa.
- Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.

Respeto:

- Escuchamos a todos con atención y valoramos sus aportes.
- Cumplimos integral y cabalmente con la normatividad.
- Cuidamos y preservamos el medio ambiente.

Lo anterior se ha difundido a través de la página WEB, en la cartilla del PGE, el documento del PGE y los cuadernillos recientemente entregados.

El 27 de junio de 2017 se realizó el lanzamiento del PGE en donde se socializaron los valores por parte del señor gerente Dr. Germán González Reyes a los trabajadores de la Empresa, conjuntamente con los Gerentes Corporativos.

Se encuentra en actualización el componente ético, en el marco del Gobierno Corporativo.

1.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

La Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa a través de la Dirección Desarrollo Organizacional está adelantando la actualización de los Manuales de Funciones y Requisitos Mínimos de los Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos, en el marco del Modelo de Gestión del Talento Humano de la EAB- ESP.

En el año 2015 se adoptó una planta definitiva en la EAB ESP de 3209 cargos, incluyendo los cargos que hicieron parte del proceso de retoma de las actividades comerciales, financieras y de gestión social.

Estos nuevos cargos pertenecen a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, por lo cual se priorizó esta Gerencia para realizar el levantamiento de información en las matrices de

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

responsabilidades y desarrollo para actualizar los Manuales de Funciones que pasarán a ser Manuales de Responsabilidades.

Se ha continuado ejecutando el Programa de Inducción, actualizando las novedades en cada presentación, enviada por los facilitadores de las diferentes áreas que intervienen en este programa.

A la fecha 69 personas han participado en el Programa de Inducción, el cual se lleva a cabo en las instalaciones del casino central de operaciones, la cual es dictada por los Directores de las diferentes áreas, líderes de los procesos misionales, creando en el nuevo servidor identidad y sentido de pertenencia frente a la Entidad a través del conocimiento de su contexto estratégico, de sus deberes, derechos y obligaciones para integrarlo a nuestra cultura organizacional.

Actualmente se cuenta con el Plan de Reinducción virtualizado. Se realizaron las pruebas piloto y se habilitaron los permisos para usuarios. A la fecha 120 funcionarios han realizado la totalidad de los módulos y cuentan con nota final en la reinducción de la Empresa.

A través de la escuela de formación virtual de la EAB-ESP se está desarrollando el Programa de Reinducción link <http://lms.acueducto.com.co/login/index.php>,

El Programa de Bienestar Social desarrollado para el trabajador y su familia, tiene actividades mensuales, las cuales hacen parte del cronograma general del Plan, así: 1 de marzo miércoles de ceniza, 8 de Marzo día de la Mujer, 17 de Marzo día del hombre, 26 de Abril día de la secretaria, 15 de Mayo día del maestro, 3 de Junio Inauguración Juegos Jimenistas, 26 de junio al 1 de julio vacaciones creativas. Paseo en Familia: Los documentos para la invitación pública fueron radicados el 5 de julio en la Dirección de contratación y compras, el proceso dura aproximadamente 2 meses. Se proyectó el reglamento de Paseo en Familia y se le entregó a las dos organizaciones sindicales para su revisión. El tema se va a consolidar en los comités de Bienestar a realizarse la tercera semana de julio y se elaboró un Programa para selección aleatoria de los participantes en el año 2017 y para la lista de espera.

Las Resoluciones 0950 de 2016 y 0985 de 2016 establecen la presentación y/o aprobación del Plan de Bienestar Social de la Empresa.

La Resolución 0950 de 2016 establece en su Artículo Cuarto numeral 6 como una función del Comité de Bienestar la de "Revisar y aprobar el plan de trabajo elaborado por la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida". El Comité con la organización sindical SINTRASERPUCOL sesionó el pasado 25 de mayo de 2017, instancia en la cual se presentó el plan de trabajo de bienestar.

La Resolución 0985 de 2016 no establece la aprobación del plan de trabajo de bienestar, solo la aprobación de los planes de trabajo de los subcomités. Sin embargo, la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida presentó el pasado 1 de junio de 2017 a la organización sindical SINTRAEMSDDES el Plan de Bienestar 2017, según consta en el borrador del acta del citado Comité.

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. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes y Programas.

El Plan General Estratégico 2016 – 2020 se aprobó el 26 de enero de 2017 por la Junta Directiva mediante acta 2538, y se socializó a los trabajadores de la empresa el 27 de junio de 2017. Se encuentra publicado en la página Web Institucional.

Los acuerdos de gestión se están aprobando a julio de 2017 ajustado a los objetivos estratégico definidos y alineados con el plan de desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”.

1. Excelencia Empresarial
2. Eficiencia Operacional
3. Aporte Calidad de Vida.
4. Liderazgo
5. Reputación y Credibilidad

A partir de la definición de los planes de acción se formularon los Acuerdos de Gestión de los 66 gerentes públicos. A la fecha se encuentran formalizados 43 acuerdos equivalentes al 65%. Se encuentran pendientes los acuerdos que aprueba el Gerente General.

Se encuentra publicado en la Página Web de la Empresa, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno y Gestión.

1.2.2 Modelo de Operación

Mediante Acta 1 del 28 de febrero de 2013 del Comité Coordinación de Control Interno se aprobó la versión 4 del mapa de procesos, el cual se encuentra vigente y puede ser consultado en la intranet de la Empresa.

Se creó el aplicativo Mapa de Procesos en la intranet de la Empresa, donde se divulgan los procedimientos y demás documentos establecidos para cada proceso que se encuentra vigente.

A través de informativos, las áreas dueñas de proceso divulgan las actualizaciones que se hacen a los procedimientos

Actualmente, la Empresa se encuentra realizando la caracterización de los grupos de interés; una vez caracterizados se identificarán los mecanismos de relacionamiento y medición.

No obstante, la Empresa cuenta con la medición de la satisfacción de los usuarios realizada por la firma IZO, contratada por la Dirección de Apoyo Comercial, la cual se encuentra en la fase de construcción del plan de acción con base en los resultados obtenidos.

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

Actualmente, la Empresa se encuentra realizando la caracterización de los grupos de interés; una vez caracterizados se identificarán los mecanismos de relacionamiento y medición. No obstante, la Empresa cuenta con la medición de la satisfacción de los usuarios realizada por la firma IZO contratada por la Dirección de Apoyo Comercial, la cual se encuentra en la fase de construcción del plan de acción con base en los resultados obtenidos.

1.2.3 Estructura Organizacional

La EAB-ESP realizó su última reforma estructural mediante el Acuerdo 11 de 2013, al crear la Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos, la Dirección Recolección, Barrido y Limpieza y la Dirección Aprovechamiento y Reciclaje.

A través del Acuerdo citado se adoptó la estructura organizacional de la EAB-ESP y se establecieron las responsabilidades para cada una de sus dependencias.

En el año 2017 se adelantaron los trámites necesarios para la creación de la Dirección Gestión de Pérdidas, la División de Pérdidas Técnicas y la División de Pérdidas Comerciales en la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.

La Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa, asumió a través de la Dirección Desarrollo Organizacional el liderazgo en la definición e implementación del proyecto Gestión del Conocimiento.

La EAB-ESP tiene adoptados los Manuales de Funciones y competencias laborales para los empleados públicos a través de las Resoluciones N°s. 276 de 2011, 343 de 2011, 840 de 2012 y 648 de 2012 y los Manuales de Funciones y Requisitos Mínimos para trabajadores oficiales a través de las Resoluciones N°s. 1111 de 2007, 298 de 2011, 841 de 2012 507 de 2015 y 894 de 2015.

Estos manuales se encuentran publicados en Lotus Notes/Aplicativo Electrónico/Sistema Integrado de Gestión/Cumplimiento Implementación MECI/2014/Estructura Organizacional y en la Intranet de la EAB-ESP en el Link Desarrollo Organizacional, para facilitar la consulta de los mismos.

1.2.4 Indicadores

A partir del nuevo marco tarifario, se encuentran definidos los indicadores asociados al cumplimiento de las metas del mismos.

A la fecha del informe se encuentran en definición de los indicadores de los acuerdos de gestión.

En los meses de marzo, abril y mayo se definieron los planes de acción de los 31 indicadores estratégicos que hacen parte del Plan General Estratégico 2016-2020. Adicionalmente el PDD “Bogotá Mejor Para Todos” cuenta con un plan de acción anualizado respecto a los compromisos de cada entidad. Para el caso de la EAB-ESP, el plan está publicado en la página web.

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 partir de la definición de los planes de acción se formularon los Acuerdos de Gestión de los 66 gerentes públicos. Se encuentran pendientes los acuerdos que aprueba el Gerente General. Los Acuerdos de Gestión incluyen los proyectos que hacen parte del plan de acción y los indicadores de proceso en términos de eficacia, eficiencia y efectividad. Avance 71%.

Cada uno de los indicadores de proceso cuenta con la ficha metodológica según los lineamientos del DAFP y Veeduría Distrital.

En sesiones de Comité Corporativo y Junta Directiva se ha hecho seguimiento a los resultados de los indicadores estratégicos.

Se determinó un plan de trabajo para la optimización de indicadores de proceso entre la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y Dirección de Gestión de Calidad y Procesos:

1. Revisar la propuesta del manual de indicadores realizada por la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y enviar sugerencias para consolidación, las cuales serán validadas en dos mesas de trabajo: Julio 10 y Julio 24; con el objetivo de tener aprobado y cargado en el mapa de procesos el 30 de julio. Para ello, la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos enviará la documentación respectiva.
2. Realizar mesas de trabajo con los 20 procesos para revisar la situación actual de los indicadores de proceso en el mes de agosto. Se acuerda que si en la revisión surge la necesidad de hacer un cambio en los indicadores que queden en los acuerdos de gestión, se realizará de acuerdo a la pertinencia del mismo.

A continuación se presentan los resultados del tablero de control al mes de abril de 2017:



TABLERO DE CONTROL ABRIL 2017

INDICADOR	META	LOGRO
1. Cobertura del servicio		
Cobertura residencial y legal Acueducto–Bogotá–Metodología EAB	Meta: Resultado a Dic. 2015 + 20% de la brecha (100 a Dic 2020 - Resultado 2015).	99,92%
Cobertura residencial y legal Alcantarillado sanitario–Bogotá–Metodología EAB	Meta: Resultado a Dic. 2015 + 20% de la brecha (100 a Dic2020- Resultado 2015).	99,30%
Cobertura legal Alcantarillado pluvial - Bogotá – Metodología EAB	Meta: Resultado a Dic. 2015 + 20% de la brecha (100 a Dic2020- Resultado 2015). Meta: 99,42%	99,21%
2. Calidad y continuidad del servicio		
Calidad del agua Bogotá	Calidad = 100 - IRCA Meta: Mínimo 95% (Min Salud)	99,95%
Continuidad del servicio de acueducto Bogotá	Meta: Mínimo 97% (Máximo 6 días año)	99,41%
3. Reclamos por facturación		
Índice de reclamos por facturación (%) y tiempo de atención (Días hábiles)	Meta Reclamos: 0,43% Máximo 11 reclamaciones en segunda instancia por cada 1,000 suscriptores Meta Tiempo: 6 días hábiles	0,43% 0,1%
4. Reclamos operativos		
Índice de reclamación operativa Alcantarillado (%)	Meta : 0,30%	0,16%
5. Pérdidas de agua		
. índice de pérdidas por usuario facturado Bogotá	Meta : 7,23	Dato no disponible
6. Tiempos de atención de daños en redes		
Tiempo de atención de redes mayor e igual a 3 pulgadas	Meta : 10 horas	10,81%
Tiempo de atención de redes menores a 3 pulgadas	Meta : 6 horas	8,61%
7. Aseo		
Disposición de residuos sólidos Aguas de Bogotá % y toneladas promedio mes	Meta 45%	Dato no disponible
Ejecución de inversiones Vigencia (Compromisos / programado año).	Meta 90%	74,27%
Ejecución de inversiones Vigencia (Giros / PAC periodo).	Meta 100%	47,28%
Ejecución de inversiones CxP (Giros / PAC periodo).	Meta 100%	81,63%
Ejecución de inversiones Vigencia y CxP por Gerencias (Giros / PAC periodo).	Meta 100%	81,60%

Fuente: Tablero de Control. Gerencia de Planeamiento y Control abril 2017.

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

Las políticas de operación de la Empresa se encuentran descritas en los procedimientos y en el Manual de Calidad (Documentos disponibles en el Mapa de Procesos, publicado en la intranet).

Se verifica en el proceso de auditoría la aplicación de las mismas.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Se cuenta con las herramientas definidas para la gestión de riesgos, política, procedimiento e instructivo.

Se encuentra en revisión la metodología de riesgos para ajustar la a los nuevos lineamientos sobre el tema.

El mapa de riesgos institucional es divulgado a través del aplicativo MECI, publicado en la intranet, se encuentra el procedimiento e instructivo, los cuales contienen políticas de operación frente a la Administración de Riesgos.

La Empresa cuenta con un mapa de riesgo establecido para sus 20 procesos el cual se encuentra para su consulta en el aplicativo MECI. La última versión corresponde al 28 de abril de 2017.

La divulgación de la política de riesgo a los equipos de trabajo es responsabilidad de los gerentes y directores, con el apoyo de la dirección Gestión de Calidad y Procesos.

Se cuenta con un mapa de riesgo institucional el cual está conformado por los riesgos de corrupción, misionales y los de procesos que tienen un riesgo inaceptable este se encuentra para su consulta en el aplicativo MECI.

Dificultades

Una vez revisado el proceso estratégico de **planeación** de la Empresa, se evidencian avances en la construcción del PGE y el plan de acción de los indicadores, pero es necesario revisar la oportunidad y cumplimiento del ejercicio de planeación de acuerdo con el marco regulatorio externo e interno.

Los Acuerdos de Gestión que soporta la planeación táctica y operativa no se han suscrito en su totalidad, quedando el primer semestre de 2017 sin un referente para evaluar.

Resultado del seguimiento al **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** se encontró:

Al corte del seguimiento abril 30 de 2017, se encuentran actividades pendientes de definir fechas.

Los resultados del seguimiento del **tablero de control** no se presentan oportunamente a julio se tiene publicado en la página web el corte a marzo de 2017.

Formato: M4FD0605F01-02

Es necesario que se revisen los indicadores que presentan bajos resultados por parte de las áreas responsables y adelantar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento.

Acciones del PAAC tienen fecha “2017”, “anual”, “semestral”, “Pendiente definir” que no permiten establecer el avance o la fecha real del cumplimiento.

El componente de **riesgos de corrupción** presenta debilidades frente a la aplicación de la metodología, se encuentran riesgos en criterio de “Asumir” en contradicción a la política de operación, que estable que no se deben realizar planes de contingencia para este tipo de riesgos.

A la fecha del seguimiento no se encuentran actividades sin cumplir.

Con relación a los **riesgos** en general, no se realiza seguimiento a los riesgos identificados, analizados y tratados en la matriz de riesgos.

La alta dirección no ha realizado seguimiento a los riesgos institucionales.

Los controles no son efectivos para mitigar los riesgos, no se encuentran documentados.

No se cuenta con la trazabilidad documentada de los analizados realizados a los controles, riesgo inherente riesgo residual.

En las reuniones para realizar seguimiento por parte de la OCIG, no asisten los responsables de la toma de decisiones sobre el tema.

La política de riesgos actualizada en octubre no es socializada al interior de los procesos, por ende no es aplicada.

No se ha definido por parte de la alta dirección, el apetito y la tolerancia de los riesgos.

Se encontraron planes de tratamientos vencidos y desactualizados.

No se gestionan los riesgos en la Empresa.

En el periodo del año 2017 y año 2016 no se ha realizado el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación de Control y Gestión

La Empresa cuenta con un modelo de mejoramiento continuo el cual se alimenta de los diferentes informes que se generan en la evaluación MECI, evaluación de indicadores, seguimiento de riesgos entre otros.

Con la Resolución 164 de 2015 se formalizaron los Subcomités de Control Interno, como herramienta de autocontrol, a julio la Oficina de Control Interno y Gestión ha recibido las siguientes ayudas de memoraría:

Ayudas de Memoria Remitidas a la OCIG

GERENCIA	Fecha Actas Subcomité de Control Interno
GERENCIA PLANEAMIENTO Y CONTROL	Acta No 02 del día 5 de mayo de 2017
GERENCIA JURIDICA	Ayuda de memoria del día 18 de enero de 2017
	Ayuda de memoria del día 13 de febrero de 2017
	Ayuda de memoria del día 25 de abril de 2017
GERENCIA FINANCIERA	Acta No 01 del día 29 de marzo de 2017
GERENCIA ZONA 1	Ayuda de memoria del día 17 de febrero de 2017
GERENCIA ZONA 2	Ayuda de memoria del día 1 de marzo de 2017
	Ayuda de memoria del día 14 de junio de 2017

Fuente: Base de datos OCIG a julio 12 de 2017

Temas tratados:

Riesgos
Planes de Mejoramiento
Acuerdos de Gestión
Indicadores

Para el fortalecimiento del autocontrol, las herramientas de plan de mejoramiento, riesgos, acuerdos de gestión, establecen en su contenido el registro correspondiente.

La OCIG conjunta con la Gerencia de Gestión Humana y Administrativa, durante el primer semestre de 2017 realizó las siguientes capacitaciones:

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

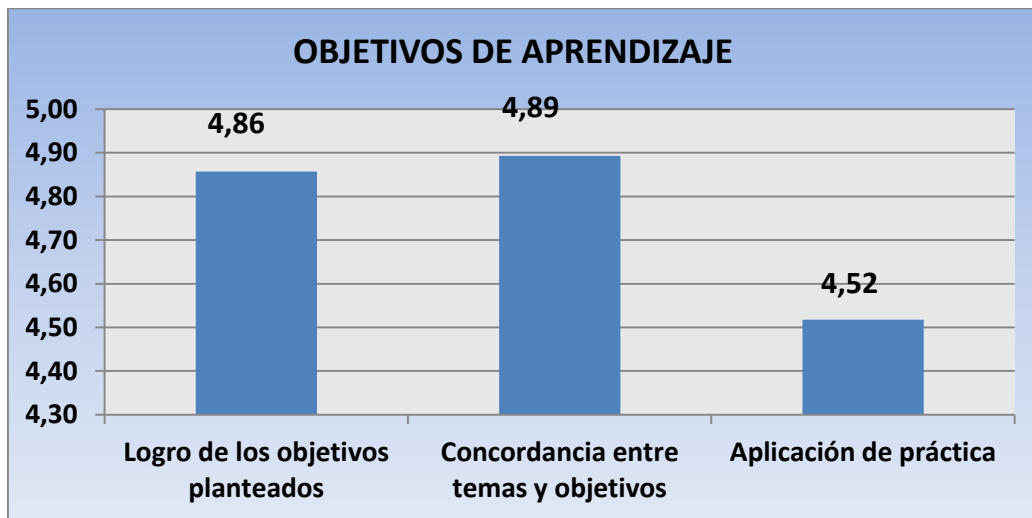
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

AREAS CAPACITADAS	
AREA	MES/2017
GERENCIA AMBIENTAL	ENERO
PTAR SALITRE	MARZO
DIRECCION CONTABILIDAD	ABRIL
GERENCIA AMBIENTAL	MAYO
DIRECCION DE TESORERIA	MAYO

Los objetivos del aprendizaje se evaluaron con los siguientes resultados:



Fuente: Informe autocontrol. Julio 2017

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

La Oficina de Control Interno y Gestión conjuntamente con la Gerencia de Planeamiento y Control, Dirección de Calidad y Procesos actualizó el procedimiento de Auditoría internas M4CE0301P, concluyendo los temas relacionados con el Decreto 648 de 2017:

- Código de Ética del Auditor Interno. (Resolución 023 de 2017)
- Carta de representación.
- Estatuto de Auditoría. (Resolución 023 de 2017)
- Plan de Auditoría. Aprobado en Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno el 13 de febrero de 2017 Acta No 01 de 2017.

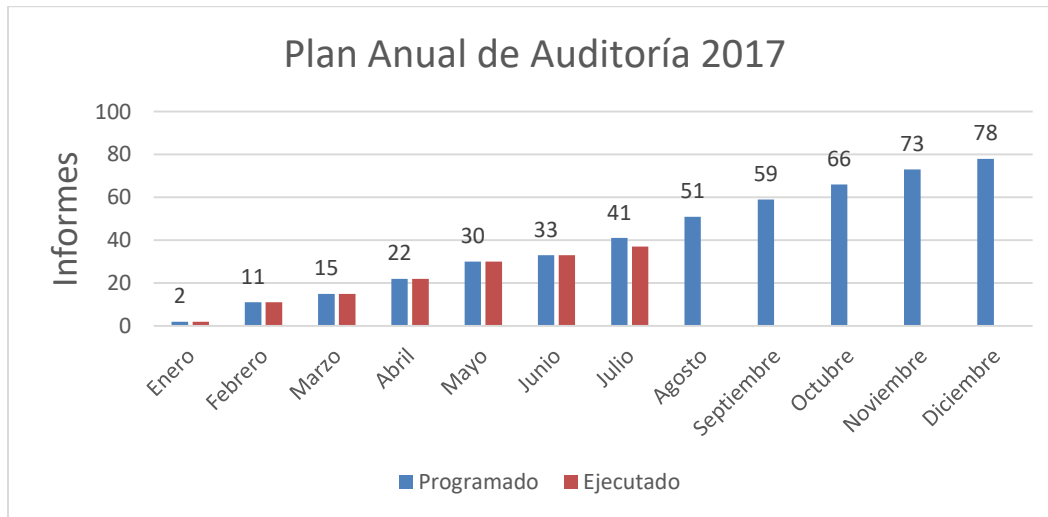
A través del Acuerdo de la Junta Directiva No 14 del 3 de agosto de 2016, se creó el Comité de Auditoría de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá–ESP como órgano

Formato: M4FD0605F01-02

asesor en la supervisión del Sistema de Control Interno y del Programa de Auditoría Interna, para la vigilancia en la gestión de riesgos así como para la revisión, seguimiento y control de los Estados Financieros y la ejecución presupuestal de la EAB-ESP.

Lo anterior permite fortalecer la gestión del Sistema de Control Interno y soportar la independencia y objetividad de la OCIG.

Ejecución Programa Anual de Auditoría a julio 12 de 2017:



Fuente: Acuerdo de Gestión, 12 de julio 2017

A la fecha el plan se ha ejecutado en el 100%, los informes de auditoría y seguimiento se encuentran en los archivos de gestión de la OCIG, los cuales fueron comunicados al Gerente General y a los responsables de los temas objeto de evaluación y seguimiento.

Los avances se presentan al Comité de Coordinación del Sistema de control Interno y al Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

En el periodo correspondiente al presente informe, no se ha evaluado el Plan de Mejoramiento ya que se encuentra programado para el mes de septiembre de los corrientes, pero se ha realizado revisión a la consolidación de los hallazgos de vigencias anteriores y los nuevos resultados del trabajo auditor y seguimiento en este año.

Se encuentra aprobado y divulgado el procedimiento M4CE0401P01"Mejoramiento Continuo", para la formulación, evaluación y seguimiento de las acciones de mejora.

El Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, a 12 de julio de 2017 presentó el siguiente resultado:

Formato: M4FD0605F01-02

A 31 de diciembre de 2016 existían 458 acciones de mejora en el consolidado del plan de mejoramiento	En lo corrido del 2017 se han formulado 10 acciones de mejora para los hallazgos formulados en las Auditorías realizadas
458	10
En la Visita Fiscal de Plan de Mejoramiento se cerraron 212 acciones de mejoramiento y están en verificación por parte de la Contraloría de Bogotá 148. El resultado se conocerá en el Informe Final de la Auditoría de Regularidad.	

Fuente: Archivo de Gestión OCIG.

Dificultades

No se han realizado las evaluaciones de los Acuerdos de Gestión en el primer semestre de 2017 debido a hasta ahora se están aprobando.

Los mecanismos de autocontrol en los Planes de Mejoramiento, plan de mitigación de riesgos, columna de autocontrol, no se están cumpliendo, es decir la autoevaluación no se realiza con rigurosidad definida, al igual que no se realizan los Subcomités de Control Interno definidos en la Resolución 164 de 2015.

Se presentan solicitudes de reprogramaciones de los Planes de Mejoramiento hasta más de un año, sin presentar avances o aspectos que realmente sustenten estas prorrogas o reprogramaciones de las acciones.

No se documentan acciones resultados del ejercicio de la autoevaluación y autocontrol, y como resultado de los indicadores.

Los responsables de los productos del MECI, no atienden los requerimientos con oportunidad lo que dificulta el seguimiento, aunado a que el archivo electrónico está desactualizado.

3. Eje Transversal: Información y Comunicación

Avances

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Actualmente se desarrollan mesas de trabajo para la actualización de los reportes del sistema de correspondencia; así mismo se han actualizado los procedimientos del proceso de Gestión Documental, para dar cumplimiento al Decreto 1080 de 2015.

En lo que tiene que ver con las solicitudes escritas, en cuanto a la radicación, manejo y control de la correspondencia externa, la Empresa cuenta con 9 documentos.

Se cuenta con la formulación del Manual de Archivo, pendiente de aprobación por el Comité correspondiente, que sistematiza el manejo de la función archivística, independiente de su medio

Formato: M4FD0605F01-02

de soporte, al interior de la EAB-ESP, éste documento será presentado para su aprobación en el próximo comité de archivo; así mismo se han actualizado los procedimientos del proceso de Gestión Documental, incluyendo el subproceso de Producción Documental, para dar cumplimiento al Decreto 1080 de 2015.

Se socializa información de la gestión institucional y gestión gerencial a través del tapiz de los computadores, carteleras virtuales, y medios impresos.

La Empresa realizó audiencia pública de rendición de cuentas conjuntamente con la Secretaría de Hábitat como cabeza de sector y con la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Actualmente la Empresa cumple satisfactoriamente con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto a la dependencia de atención de peticiones. Está se evidencia a través de los puntos de atención existentes en la Ciudad.

No se obtuvo evidencia de los avances frente a la política de comunicaciones, plan de comunicaciones y aspectos relacionados con los sistemas de información. El archivo electrónico en donde reposan los productos del MECI se encuentra desactualizado.

Debido a la respuesta del Archivo de Bogotá, frente a observaciones a las tablas de retención documental, se está adelantado nuevamente la revisión.

Dificultades

Con relación a las PQR:

El aplicativo Control-Doc no ha entrado en operación. Última fecha programada 1 de abril de 2017.

No se ha definido la Política Institucional para la atención de PQR.

Se evidenció debilidad en la trazabilidad y completitud de la información.

La trazabilidad de las peticiones del servicio de aseo – Aguas de Bogotá, se encuentra en construcción. Solicitud de varias prorrogas.

No se realiza el cierre de la PQR de Acueducto y Alcantarillado, con la correspondiente respuesta al usuario. (Operativas).

Las Tablas de Retención Documental no se han aprobado por el Archivo de Bogotá, se requiere el compromiso de las diferentes áreas para lograr esta aprobación.

El archivo electrónico diseñado como repositorio de los elementos del MECI y sus productos, se encuentra desactualizado.

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

Conclusiones y Recomendaciones

El Sistema de Control Interno, SCI, se encuentra formalmente constituido, pero no se apropia como herramienta para el fortalecimiento de la gestión empresarial.

No se ha formalizado el equipo MECI, para apoyar el tema en las diferentes gerencias.

No se han actualizado las resoluciones 390 de 2006 y la 806 de 2008 relacionadas con el nuevo marco regulatorio del SCI.

El autocontrol no se toma como un aspecto importante para el seguimiento y la evaluación.

El compromiso de los responsables de la información no se evidencia en la medida que no atienden oportunamente los requerimientos para el seguimiento de los sistemas de gestión.

En la Empresa el componente Administración de Riesgos, requiere de una revisión de la metodología, contexto, procedimiento, compromisos y responsabilidades de los diferentes actores, para que vaya más allá del simple cumplimiento a la dinámica en la gestión y toma de acciones basada en riesgos.

Es importante que se incluyan en la gestión de riesgos nuevas prácticas como las tres líneas de defensa y aspectos sobre el apetito y tolerancia de riesgos.



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