

INFORME EJECUTIVO

Nombre de la Auditoría Interna	MPMA07- OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES MENORES DE ACUEDUCTO			1050001-2021-0401			
	N° Consecutivo						
Destinatario	Dr(a). Cristina Arango						
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP						
PROCESO:	Servicio Acueducto		SUBPROCESO	Operación y Mantenimiento de redes menores de acueducto			
Dependencia / Área / Unidad Auditable	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente		Responsable	Dr. Alex Fabian Santa			
Reunión de Apertura	13	10	2021	Reunión de Cierre	16	12	2021
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO
Equipo Auditor							
Auditor Líder OCIG	Dra. Piedad Roa Carrero						
Auditor Líder de Grupo	Edwin Fernando Bermúdez Mahecha						
Auditor	Eduardo Pinto Romero						
Auditor	Leonardo Duque García						
Dificultades del Proceso Auditor	Sin Dificultades						
<i>Este "Informe Ejecutivo", solo relaciona información de interés para la Gerencia General de la EAAB-ESP, los resultados detallados de este proceso auditor (Resultados de la Auditoría), se ha puesto en conocimiento del(os) auditado(s) para que den inicio a la gestión correspondiente de acciones de mejora.</i>							

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Evaluar la eficacia de la gestión de los elementos de control de los riesgos asociados al subproceso "Operación y mantenimiento de redes menores de acueducto" de la EAAB-ESP que aseguren el cumplimiento del objetivo estratégico "Eficiencia Operacional" y el objetivo proceso.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Se adelantará la verificación de los elementos de control de los riesgos del subproceso de "MPMA07 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES MENORES DE ACUEDUCTO", mediante la realización de pruebas de escritorio y de recorrido a los controles sobre los riesgos asociados al subproceso y los que se identifiquen en desarrollo de la auditoría.

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

3.2 Aspectos Generales.

La ejecución de las actividades según lo establecido en el Plan de Auditoría, durante el periodo del segundo semestre de la vigencia 2021 y como consecuencia del ejercicio auditor, el equipo logro abordar mediante la realización de pruebas de recorrido y visitas de inspección, la verificación de los 5 objetivos específicos planteados frente al análisis del diseño, aplicación y solidez de los controles, determinación de brechas de la matriz de riesgo residual, verificación de existencia y medición de indicadores, análisis de la gestión de acciones de mejoramiento y la efectividad de los reportes de autocontrol.

El proceso Servicio de Acueducto reviste un grado de importancia significativo para la EAAB – ESP porque es una de las actividades misionales que comprende la entrega del agua al usuario final, situación que incrementa el valor de lo público, si se mantiene la satisfacción de sus necesidades por medio del sostenimiento o fortalecimiento de la capacidad institucional.

La eficacia de la gestión en el Procesos Servicio Acueducto presenta adecuada gestión alineada con los elementos de control de los riesgos asociados al subproceso “Operación y mantenimiento de redes menores de acueducto” permitiendo asegurar en forma aceptable el cumplimiento del objetivo estratégico sobre “Eficiencia Operacional” y suministro de agua potable.

Durante la auditoría se observa que el suministro de agua potable se realiza en condiciones legales de calidad, continuidad y presión, en los puntos de conexión y entrega, porque las acciones implementadas se desarrollan en términos aceptables, se encuentran definidas existen actividades preventivas y correctivas que ayudan a solucionar aquellos momentos donde falla el suministro de servicio.

Se visualizaron circunstancias que afectan la operación del Servicio Acueducto, entre ellas:

- Movimiento de válvulas de salida de Tibitoc
- Pilas de muestro con mantenimientos deficientes.
- Las Zonas 1 y 4 operan con 3 turnos para el mantenimiento y restablecimiento del servicio, las demás por capacidad de personal solo desarrollan un turno y una comisión para emergencias
- Los acuerdos industriales son conocidos por todas las zonas, pero no se realizan los seguimientos mensuales, se cumplen parcialmente y no existe un escenario para resolver los conflictos con los actores que interviene en el suministro del servicio.
- Las Actividades encaminadas al drenaje de hidrantes se realizan en formas diferentes en cada Zona.

En la Zona 5 se materializó el riesgo MARC01: *Hacer uso indebido de los recursos y/o materiales de la empresa destinados a la ejecución de actividades de diseño, construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura de acueducto, que no estén autorizados por la entidad, para beneficio propio o de un tercero*, porque existen giros “Orden de entrega de material” informado a través de Memorando 3532002-2021-212 del 01/06/2021, donde se informa la suplantación firmas de funcionarios, asunto que se encuentra en proceso en investigaciones disciplinarias, porque con estos falsos documentos pudo retirarse el material de los almacenes desconociéndose su fin.

FORTALEZAS

- ✓ El SGO permite obtener en tiempo real reportes con datos relevantes que permiten la mejora continua de la Gestión Operativa del proceso Servicio de Acueducto.

- ✓ Los parámetros definidos para controlar la presión del agua, son ejercidos en forma correcta permitiendo el suministro del servicio de acueducto.
- ✓ A pesar de que en el tiempo de pandemia se redujo el personal para laborar en las Zonas, con las estrategias incorporadas pudo mantenerse la operación del servicio en todos sus frentes, garantizando la continuidad del servicio de acueducto.

3.4 Observaciones.

“Las OBSERVACIONES, deben ser objeto de Plan de Mejoramiento en el marco del procedimiento de “Mejoramiento Continuo” de la EAAB-ESP, con el fin de eliminar las causas que les dieron origen. La OCIG analizará y verificará la efectividad de las acciones formuladas y gestionadas en el marco de los seguimientos a los Planes de mejoramiento o en próximas auditorías del proceso o tema en cuestión”.

OBSERVACION 1																																																																																																																																																																																																																			
Condición	<p>Incumplimiento actividades de operación.</p> <p>Verificados en el aplicativo SAP los avisos B4 código 0025 (Sobrantes acueducto por recoger) relacionados con Redes Menores de Acueducto entre los meses de enero a octubre, se encontraron 408 avisos de los cuales 62 superan las 24 horas para recolección de sobrantes, entre ellos existen casos superiores a 4000, 5000, 6000 y 7000 horas, como se ilustra a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aviso</th> <th>Descripción</th> <th>CePl</th> <th>GP</th> <th>Cl.</th> <th>Creado el</th> <th>TmpApert</th> <th>GrCCód.</th> <th>Cód.</th> <th>Texto código p. codificación</th> <th>Texto código parte objeto</th> <th>Cierre</th> <th>HoCierre</th> <th>Orden</th> <th>TIEMPO DE ATENCION (HORAS) OCIG</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1001776742</td> <td>KR 9 49 22</td> <td>ZN02</td> <td>B22</td> <td>B3</td> <td>06/01/2021</td> <td>08:46:28</td> <td>ACUEPUBL</td> <td>0025</td> <td>Sobrantes acueducto por recoger</td> <td>Se encontro servicio normal</td> <td>27/10/2021</td> <td>11:18:19</td> <td></td> <td>7058:31:51</td> </tr> <tr> <td>1001787922</td> <td>CL 528 74B 21</td> <td>ZN02</td> <td>B22</td> <td>B3</td> <td>19/02/2021</td> <td>14:44:46</td> <td>ACUEPUBL</td> <td>0025</td> <td>Sobrantes acueducto por recoger</td> <td>Se encontro servicio normal</td> <td>27/10/2021</td> <td>12:10:11</td> <td></td> <td>5997:25:25</td> </tr> <tr> <td>1001808487</td> <td>CL 64H 82 09</td> <td>ZN02</td> <td>B22</td> <td>B3</td> <td>12/05/2021</td> <td>12:54:03</td> <td>ACUEPUBL</td> <td>0025</td> <td>Sobrantes acueducto por recoger</td> <td>Se encontro servicio normal</td> <td>27/10/2021</td> <td>11:48:06</td> <td></td> <td>4030:54:03</td> </tr> <tr> <td>1001776613</td> <td>KR 48 BIS 51 SUR 24/25 S ZN04</td> <td>B24</td> <td>B4</td> <td></td> <td>05/01/2021</td> <td>15:45:00</td> <td>ACUEPUBL</td> <td>0025</td> <td>Sobrantes acueducto por recoger</td> <td>Otros Inefectivos Acueducto</td> <td>27/07/2021</td> <td>16:25:15</td> <td>1000672969</td> <td>4872:40:15</td> </tr> <tr> <td>1001777429</td> <td>KR 19F 70N SUR 11 RECO ZN04</td> <td>B24</td> <td>B4</td> <td></td> <td>08/01/2021</td> <td>16:13:04</td> <td>ACUEPUBL</td> <td>0025</td> <td>Sobrantes acueducto por recoger</td> <td>Rellenos Acueducto Atendidos</td> <td>22/10/2021</td> <td>10:11:34</td> <td>1000673580</td> <td>6881:58:30</td> </tr> <tr> <td>1001781842</td> <td>CL 48B SUR 72N 22/21 E- ZN04</td> <td>B24</td> <td>B4</td> <td></td> <td>27/01/2021</td> <td>17:12:58</td> <td>ACUEPUBL</td> <td>0025</td> <td>Sobrantes acueducto por recoger</td> <td>Sobrantes Acueducto atendidos.</td> <td>19/11/2021</td> <td>17:52:46</td> <td>1000676535</td> <td>7104:39:48</td> </tr> <tr> <td>1001782851</td> <td>CL 78D SUR 18U 14 SOBR ZN04</td> <td>B24</td> <td>B4</td> <td></td> <td>01/02/2021</td> <td>14:01:04</td> <td>ACUEPUBL</td> <td>0025</td> <td>Sobrantes acueducto por recoger</td> <td>Sobrantes Acueducto atendidos.</td> <td>22/10/2021</td> <td>09:57:01</td> <td>1000686268</td> <td>6307:55:57</td> </tr> <tr> <td>1001788176</td> <td>CL 36B SUR 5 10*SOBR/ZN04</td> <td>B24</td> <td>B4</td> <td></td> <td>21/02/2021</td> <td>12:14:44</td> <td>ACUEPUBL</td> <td>0025</td> <td>Sobrantes acueducto por recoger</td> <td>Sobrantes Acueducto atendidos.</td> <td>20/09/2021</td> <td>14:41:24</td> <td>1000688537</td> <td>5066:26:40</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los avisos superiores a 720 horas (1 mes) son 261 lo que corresponde al 63.9%.</p> <p>Verificados en el aplicativo SAP los avisos B2 código 0010 (Tubería estallada) relacionados con Redes Menores de Acueducto entre los meses de enero a octubre, se encontraron 3400 avisos de los cuales 166 superan las 24 horas para restablecimiento del servicio, entre ellos existen casos superiores a 300 y 500 horas, como se ilustra a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aviso</th> <th>Descripción</th> <th>CePl</th> <th>GP</th> <th>Cl.</th> <th>Creado el</th> <th>TmpApert</th> <th>GrCCód.</th> <th>Cód.</th> <th>Texto código p. codificaci</th> <th>Texto código parte objeto</th> <th>Cierre</th> <th>HoCierre</th> <th>Orden</th> <th>TIEMPO DE ATENCION (HORAS) OCIG</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1001775813</td> <td>CL 3 SUR 71D 16</td> <td>ZN03</td> <td>B23</td> <td>B2</td> <td>02/01/2021</td> <td>10:55:49</td> <td>ACUEDUCT</td> <td>0010</td> <td>Tubería estallada</td> <td>CC reparada tub. AC 3"</td> <td>13/01/2021</td> <td>14:32:31</td> <td>1000674173</td> <td>267:36:42</td> </tr> <tr> <td>1001776045</td> <td>KR 113A 16 07</td> <td>ZN03</td> <td>B23</td> <td>B2</td> <td>04/01/2021</td> <td>07:36:37</td> <td>ACUEDUCT</td> <td>0010</td> <td>Tubería estallada</td> <td>CC reparada tub. AC 3"</td> <td>20/01/2021</td> <td>14:46:36</td> <td>1000675163</td> <td>391:09:59</td> </tr> <tr> <td>1001783002</td> <td>AK 86 6 37*TAPON 6**EI ZN05</td> <td>B25</td> <td>B2</td> <td></td> <td>02/02/2021</td> <td>05:04:07</td> <td>ACUEDUCT</td> <td>0010</td> <td>Tubería estallada</td> <td>Se realizó investigación redes ac</td> <td>24/02/2021</td> <td>14:44:11</td> <td>1000676852</td> <td>537:40:04</td> </tr> <tr> <td>1001802292</td> <td>DG 41D 20 06*COMUNIC ZN05</td> <td>B25</td> <td>B2</td> <td></td> <td>20/04/2021</td> <td>12:48:28</td> <td>ACUEDUCT</td> <td>0010</td> <td>Tubería estallada</td> <td>Se realizó investigación redes ac</td> <td>26/04/2021</td> <td>16:13:28</td> <td>1000688418</td> <td>147:25:00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Lo anterior afecta la efectividad de la misionalidad de la EAAB – ESP porque incumple el objetivo del procedimiento MPMA0704P Reparación de daños, escapes o fugas de redes, acometidas o accesorios <i>“Ejecutar las actividades de mantenimiento correctivo para atender de forma oportuna las reclamaciones y reparaciones por daños de las redes de acueducto y sus acometidas y garantizar la continuidad y normal prestación del servicio de acueducto.”</i>, de igual forma el objetivo del Proceso Servicio Acueducto que establece <i>“Asegurar el suministro de agua potable a los usuarios, en condiciones de calidad, cantidad, continuidad y presión de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente”</i>.</p>	Aviso	Descripción	CePl	GP	Cl.	Creado el	TmpApert	GrCCód.	Cód.	Texto código p. codificación	Texto código parte objeto	Cierre	HoCierre	Orden	TIEMPO DE ATENCION (HORAS) OCIG	1001776742	KR 9 49 22	ZN02	B22	B3	06/01/2021	08:46:28	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Se encontro servicio normal	27/10/2021	11:18:19		7058:31:51	1001787922	CL 528 74B 21	ZN02	B22	B3	19/02/2021	14:44:46	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Se encontro servicio normal	27/10/2021	12:10:11		5997:25:25	1001808487	CL 64H 82 09	ZN02	B22	B3	12/05/2021	12:54:03	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Se encontro servicio normal	27/10/2021	11:48:06		4030:54:03	1001776613	KR 48 BIS 51 SUR 24/25 S ZN04	B24	B4		05/01/2021	15:45:00	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Otros Inefectivos Acueducto	27/07/2021	16:25:15	1000672969	4872:40:15	1001777429	KR 19F 70N SUR 11 RECO ZN04	B24	B4		08/01/2021	16:13:04	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Rellenos Acueducto Atendidos	22/10/2021	10:11:34	1000673580	6881:58:30	1001781842	CL 48B SUR 72N 22/21 E- ZN04	B24	B4		27/01/2021	17:12:58	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Sobrantes Acueducto atendidos.	19/11/2021	17:52:46	1000676535	7104:39:48	1001782851	CL 78D SUR 18U 14 SOBR ZN04	B24	B4		01/02/2021	14:01:04	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Sobrantes Acueducto atendidos.	22/10/2021	09:57:01	1000686268	6307:55:57	1001788176	CL 36B SUR 5 10*SOBR/ZN04	B24	B4		21/02/2021	12:14:44	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Sobrantes Acueducto atendidos.	20/09/2021	14:41:24	1000688537	5066:26:40	Aviso	Descripción	CePl	GP	Cl.	Creado el	TmpApert	GrCCód.	Cód.	Texto código p. codificaci	Texto código parte objeto	Cierre	HoCierre	Orden	TIEMPO DE ATENCION (HORAS) OCIG	1001775813	CL 3 SUR 71D 16	ZN03	B23	B2	02/01/2021	10:55:49	ACUEDUCT	0010	Tubería estallada	CC reparada tub. AC 3"	13/01/2021	14:32:31	1000674173	267:36:42	1001776045	KR 113A 16 07	ZN03	B23	B2	04/01/2021	07:36:37	ACUEDUCT	0010	Tubería estallada	CC reparada tub. AC 3"	20/01/2021	14:46:36	1000675163	391:09:59	1001783002	AK 86 6 37*TAPON 6**EI ZN05	B25	B2		02/02/2021	05:04:07	ACUEDUCT	0010	Tubería estallada	Se realizó investigación redes ac	24/02/2021	14:44:11	1000676852	537:40:04	1001802292	DG 41D 20 06*COMUNIC ZN05	B25	B2		20/04/2021	12:48:28	ACUEDUCT	0010	Tubería estallada	Se realizó investigación redes ac	26/04/2021	16:13:28	1000688418	147:25:00
	Aviso	Descripción	CePl	GP	Cl.	Creado el	TmpApert	GrCCód.	Cód.	Texto código p. codificación	Texto código parte objeto	Cierre	HoCierre	Orden	TIEMPO DE ATENCION (HORAS) OCIG																																																																																																																																																																																																				
	1001776742	KR 9 49 22	ZN02	B22	B3	06/01/2021	08:46:28	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Se encontro servicio normal	27/10/2021	11:18:19		7058:31:51																																																																																																																																																																																																				
1001787922	CL 528 74B 21	ZN02	B22	B3	19/02/2021	14:44:46	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Se encontro servicio normal	27/10/2021	12:10:11		5997:25:25																																																																																																																																																																																																					
1001808487	CL 64H 82 09	ZN02	B22	B3	12/05/2021	12:54:03	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Se encontro servicio normal	27/10/2021	11:48:06		4030:54:03																																																																																																																																																																																																					
1001776613	KR 48 BIS 51 SUR 24/25 S ZN04	B24	B4		05/01/2021	15:45:00	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Otros Inefectivos Acueducto	27/07/2021	16:25:15	1000672969	4872:40:15																																																																																																																																																																																																					
1001777429	KR 19F 70N SUR 11 RECO ZN04	B24	B4		08/01/2021	16:13:04	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Rellenos Acueducto Atendidos	22/10/2021	10:11:34	1000673580	6881:58:30																																																																																																																																																																																																					
1001781842	CL 48B SUR 72N 22/21 E- ZN04	B24	B4		27/01/2021	17:12:58	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Sobrantes Acueducto atendidos.	19/11/2021	17:52:46	1000676535	7104:39:48																																																																																																																																																																																																					
1001782851	CL 78D SUR 18U 14 SOBR ZN04	B24	B4		01/02/2021	14:01:04	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Sobrantes Acueducto atendidos.	22/10/2021	09:57:01	1000686268	6307:55:57																																																																																																																																																																																																					
1001788176	CL 36B SUR 5 10*SOBR/ZN04	B24	B4		21/02/2021	12:14:44	ACUEPUBL	0025	Sobrantes acueducto por recoger	Sobrantes Acueducto atendidos.	20/09/2021	14:41:24	1000688537	5066:26:40																																																																																																																																																																																																					
Aviso	Descripción	CePl	GP	Cl.	Creado el	TmpApert	GrCCód.	Cód.	Texto código p. codificaci	Texto código parte objeto	Cierre	HoCierre	Orden	TIEMPO DE ATENCION (HORAS) OCIG																																																																																																																																																																																																					
1001775813	CL 3 SUR 71D 16	ZN03	B23	B2	02/01/2021	10:55:49	ACUEDUCT	0010	Tubería estallada	CC reparada tub. AC 3"	13/01/2021	14:32:31	1000674173	267:36:42																																																																																																																																																																																																					
1001776045	KR 113A 16 07	ZN03	B23	B2	04/01/2021	07:36:37	ACUEDUCT	0010	Tubería estallada	CC reparada tub. AC 3"	20/01/2021	14:46:36	1000675163	391:09:59																																																																																																																																																																																																					
1001783002	AK 86 6 37*TAPON 6**EI ZN05	B25	B2		02/02/2021	05:04:07	ACUEDUCT	0010	Tubería estallada	Se realizó investigación redes ac	24/02/2021	14:44:11	1000676852	537:40:04																																																																																																																																																																																																					
1001802292	DG 41D 20 06*COMUNIC ZN05	B25	B2		20/04/2021	12:48:28	ACUEDUCT	0010	Tubería estallada	Se realizó investigación redes ac	26/04/2021	16:13:28	1000688418	147:25:00																																																																																																																																																																																																					
Criterios	MPMAC Caracterización Servicio Acueducto MPMA0704P Reparación de daños, escapes o fugas de redes, acometidas o accesorios Actividad 5.																																																																																																																																																																																																																		
Causas	Falta de seguimiento a los avisos																																																																																																																																																																																																																		

	Falta de herramienta equipos o personal para ejecutar las actividades en forma oportuna
Efecto / Impacto	Insatisfacción del usuario Posibles demandas a la empresa por incumplimientos legales
Evidencia	Reporte aplicativo SAP.
Responsable	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
Corresponsables	
Proceso Asociado	Proceso Servicio Acueducto
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	
Recomendaciones de la OCIG a la Observación.	Mejorar el ejercicio de planeación para restablecimiento del servicio producto de la reparación de daños, escapes o fugas de redes. Ejercer control sobre la recolección de sobrantes
<i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</i>	

OBSERVACION 2

Condición	Acuerdos industriales sin seguimiento Verificado el control CTMA08 Implementación del Acuerdo Industrial entre las áreas industriales de la EAAB-ESP, cuyo objetivo es establecer las condiciones cuantitativas y cualitativas de: calidad del agua potable, continuidad, presión, cantidad y oportunidad de entrega de agua potable entre las áreas (DA, DRMA, DAC y ALCZONAS y la DAC), se pudo establecer en las 5 Zonas que no se cumple con el seguimiento mensual a las actividades de acuerdo como lo describe el control teniendo en cuenta que las Áreas responsables no se reúnen según la periodicidad establecida.
Criterios	Acuerdos Industriales de Gestión CTMA08 Implementación del Acuerdo Industrial entre las áreas industriales de la EAAB-ESP
Causas	Falta de seguimiento planificados Falta de coordinación entre Áreas
Efecto / Impacto	Insatisfacción del usuario Posibles demandas a la empresa por incumplimientos legales
Evidencia	Reporte aplicativo SAP.
Responsable	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
Corresponsables	
Proceso Asociado	Proceso Servicio Acueducto
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	
Recomendaciones de la OCIG a la Observación 1.	Asegurar los seguimientos establecidos para los Acuerdos Industriales.

NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable.



Firmado por GEORGINA PIEDAD ROA CARRERO
el 22/12/2021 a las 10:55:52 COT

Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.