

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: Julio 13 - 11 de noviembre de 2016
	Fecha de Publicación: Noviembre 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 noviembre de 2016, 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, la Auditoría realizada al Sistema Integrado de Gestión – NTD – SIG 001:2011 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 Gerencia de Gestión Humana y Administrativa, con Memorando Interno No 1410001-2016-7109 del 27 de octubre de los corrientes remitió a la Secretaría General, encargada de liderar la implementación del proyecto de Gobierno Corporativo, los documentos relacionados con a la gestión ética para el trámite correspondiente ante la Junta Directiva, de los siguientes temas:

- ✓ Adopción del Código de Ética mediante acto administrativo.
- ✓ Compromiso ético individual.
- ✓ Reprogramar el Plan de Acción Ética para su aprobación en el comité correspondiente.

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 la fecha se cuenta con el aprobado el 16 de abril de 2009, con el Acuerdo No. 11 de 2009, publicado en el Archivo Electrónico el 13 de enero de 2015.

La socialización de los valores corporativos se realiza a través de los programas de inducción y reinducción y se encuentran publicados en la página WEB de la Empresa.

La Gerencia de Gestión Humana y Administrativa, manifiesta que se encuentra en elaboración el proyecto de resolución para para modificar la Resolución No 0057 de 2013 “Por medio de la cual se crea el Comité de gestión ética se adopta el Plan de Acción para el fortalecimiento de la gestión ética de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP”, para incluir otros actores que están relacionados con aspectos éticos y que agregarían valor si se tienen en cuenta en la estructura organizativa formulada.

1.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Para la construcción del plan de capacitación 2016 se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Consolidación de las matrices de necesidades de capacitación reportadas por las Gerencias Corporativas de Sistema Maestro, Servicio al Cliente y Gestión Humana.
- ✓ Análisis del nuevo plan de desarrollo “Por la Bogotá que queremos” para alinear los temas de capacitación a las estrategias y ejes allí definidos.
- ✓ Revisión de los planes de mejoramiento de la EAB-ESP para identificar temas sobre los cuales se debe efectuar una capacitación.
- ✓ Definición de las habilidades comportamentales que deben identificar al servidor público de la EAB-ESP.

A continuación se detallan las actividades relacionada con el plan de capacitación y reinducción:

Julio de 2016

En el mes de julio de 2016 se realizaron los siguientes eventos de capacitación y entrenamiento:

- ❖ Capacitación gestión documental
- ❖ Charla de prevención disciplinaria artículo 51 Ley 734-2002 y Directiva 007-2011 Alcaldía Mayor.
- ❖ Diplomado normas internacionales de auditoria y aseguramiento
- ❖ Entrenamiento socialización norma técnica NS-047 y NS-128
- ❖ Entrega de resultados clima laboral 2015 DMCV
- ❖ Entrenamiento en prevención disciplinaria Ley 734 de 2002 - Ley 1010 de 2006
- ❖ Entrenamiento proceso de administración de personal
- ❖ Plan padrino reunión sensibilización
- ❖ Water Distributions Systems Analysis Conference WSDA 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

En el cuadro siguiente se observan las estadísticas de asistencia y horas de capacitación realizadas en el mes de julio de 2016.

Gerencia	Asistencias	Porcentaje Asistencias	Horas/hombre ejecutadas	Porcentajes de horas/hombre ejecutadas realmente
Ambiental	2	1,6	4,5	1,56
Financiera	5	3,9	10,5	3,65
General	6	4,7	12	4,17
Gestión Humana y Administrativa	34	26,6	92	31,94
Jurídica	1	0,8	2	0,69
Planeamiento y Control	1	0,8	2,5	0,87
Residuos Solidos	2	1,6	4,5	1,56
Secretaría General	3	2,3	7,5	2,60
Servicio al Cliente	10	7,8	22,5	7,81
Sistema Maestro	27	21,1	52,5	18,23
Tecnología	37	28,9	77,5	26,91
Totales	128	100	288	100

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa. MI 1410001-2016-7317 del 10 de noviembre de 2016

INDUCCIÓN MES DE JULIO DE 2016

PORCENTAJE PARTICIPACION INDUCCION JULIO 2016				
Gerencia	Asistencias	Porcentaje Asistencias	Horas/hombre ejecutadas	Porcentajes de horas/hombre ejecutadas realmente
Ambiental	6	13,0	48	13,04
Financiera	3	6,5	24	6,52
General	3	6,5	24	6,52
Gestión Humana y Administrativa	11	23,9	88	23,91
Jurídica	1	2,2	8	2,17
Secretaría General	2	4,3	16	4,35
Servicio al Cliente	9	19,6	72	19,57
Sistema Maestro	4	8,7	32	8,70
Tecnología	6	13,0	48	13,04
Totales	45	97.82608696	360	97.82608696

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa. MI 1410001-2016-7317 del 10 de noviembre de 2016

Agosto de 2016

En el mes de agosto de 2016 se realizaron los siguientes eventos de capacitación y entrenamiento:

- ❖ 59° Congreso Internacional de la Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental -ACODAL

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

- ❖ Capacitación gestión documental
- ❖ Capacitación inventarios documentales
- ❖ Capacitación manual de dotación, absentismos, autorizaciones internas de conducción
- ❖ Capacitación planificadores
- ❖ Capacitación rótulos Factory
- ❖ Charla de prevención disciplinaria artículo 51 Ley 734-2002 y Directiva 007-2011 Alcaldía Mayor
- ❖ Entrenamiento proyecto de vida con énfasis en finanzas personales
- ❖ IX Precongreso de derecho procesal "La oralidad como desafío del derecho procesal"
- ❖ Revisión inventario por transferencia documental
- ❖ XI foro internacional de calidad "Evolución empresarial y competitividad"

Se destaca la ejecución de los siguientes talleres:

CAPACITACIÓN ENTRENAMIENTO MECI Y CONTROL INTERNO:

Este entrenamiento en el Sistema de Control Interno lo dicta la Jefe de la Oficina de Control Interno y Gestión, doctora Judith Esperanza Gómez y el entrenamiento en MECI – Gestión de Riesgos es dictado por el señor Enrique Rodríguez de la Dirección Gestión Calidad y Procesos, el objetivo del taller es dar a conocer los componentes del MECI y de Control Interno, concientizando a los trabajadores de las obligaciones que desde sus puestos de trabajo tienen respecto a los mismos.

En el mes de agosto de 2016 se realizó este entrenamiento en la Zona 5 para el personal operativo de la División Servicio Acueducto y de la División Servicio Alcantarillado.

PROGRAMA EJECUTIVO "GIROSCOPIO: UNA ESTRATEGIA PARA CONSTRUIR VALOR".

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Lograr que el participante se involucre con el desafío de re-direccionar la Cultura Corporativa de la EAB de tal forma que se haga partícipe en lograr "Esa EAB que queremos".
- Preparar al participante para que "empiece a verse" como un buen co-equipero en su equipo de trabajo de tal forma que puede proyectarse como Agente de cambio y productividad en los grupos de trabajo en los que participe.

En el mes de agosto de 2016 se realizó el Taller Giroscopio a un grupo de la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente, los días 10, 11, 12, 18 y 19 de agosto de 2016.

PROGRAMA EJECUTIVO "GRUPOS PRIMARIOS", PRIMER PASO PARA ALCANZAR EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO:

Plan de trabajo: en este taller los integrantes logran:

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

- ✓ Definir para el grupo primario la misión, propuesta de valor, finalidades, plan de administración por objetivos, restricciones e indicadores de gestión.
- ✓ Definir los elementos de calidad del grupo primario: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo, camaradería y disciplina, entre otros

En el mes de agosto de 2016 se realizó el siguiente taller:

29 de agosto de 2016 Taller Grupo Primario Zona 1.

TALLER "TODOS A BORDO"

En el mes de agosto de 2016 se realizaron los siguientes talleres "Todos a Bordo" con la firma Odisea Desarrollo Organizacional, a través de los cuales el personal de cada zona generó su plan de acción para mejorar el clima y lograr alcanzar las metas y objetivos del área.

Los días 25 y 26 de agosto de 2016 se realizó el taller para el primer grupo de la Zona 5.

En el cuadro siguiente se observan las estadísticas de asistencia y horas de capacitación realizadas en el mes de agosto de 2016.

Gerencia	Asistencias	Porcentaje Asistencias	Horas/hombre ejecutadas	Porcentajes de horas/hombre ejecutadas realmente
Financiera	16	3,7	86	3,20
General	4	0,9	93	3,46
Gestión Humana y Administrativa	53	12,3	266	9,90
Jurídica	25	5,8	146	5,43
Planeamiento y Control	5	1,2	31	1,15
Secretaría General	13	3,0	52	1,94
Servicio al Cliente	274	63,6	1699,5	63,26
Sistema Maestro	18	4,2	173	6,44
Tecnología	23	5,3	140	5,21
Totales	431	100	2686,5	100

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa. MI 1410001-2016-7317 del 10 de noviembre de 2016

Septiembre 2016

En el mes de septiembre de 2016 se realizaron los siguientes eventos de capacitación y entrenamiento:

- ❖ Administración de riesgos
- ❖ Capacitación absentismos laborales
- ❖ Creación de cuentas

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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

- ❖ Curso SMAW de platina básica – nivel 2
- ❖ Entrega de resultados clima laboral - operación comercial zona 2
- ❖ Entrega de resultados clima laboral Urbanizadores y Constructores zona 2
- ❖ Entrenamiento en prevención disciplinaria
- ❖ II Congreso internacional de estilos de vida saludables EVS
- ❖ V Congreso internacional de gerencia de proyectos "Lleva tus competencias al siguiente nivel"
- ❖ XXV Convención Internacional de Seguros 2016

CAPACITACIÓN ENTRENAMIENTO MECI Y CONTROL INTERNO:

En el mes de septiembre de 2016 se realizó este entrenamiento así:

Zona 1: se realizó este entrenamiento los días 12 y 19 de septiembre de 2016

Zona 2: se realizó este entrenamiento los días 07 y 08 de septiembre de 2016

Zona 3: se realizó este entrenamiento los días 01 y 09 de septiembre de 2016

Zona 4: se realizó este entrenamiento los días 28 y 29 de septiembre de 2016

Zona 5: se realizó este entrenamiento los días 14, 21 y 22 de septiembre de 2016

INDUCCIÓN MES DE SEPTIEMBRE DE 2016:

EJECUCION INDUCCION SEPTIEMBRE 2016				
Gerencia	Asistencias	Porcentaje Asistencias	Horas/hombre ejecutadas	Porcentajes de horas/hombre ejecutadas realmente
Financiera	2	7,4	16	7,41
General	1	3,7	8	3,70
Gestión Humana y Administrativa	8	29,6	64	29,63
Jurídica	2	7,4	16	7,41
Planeamiento y Control	1	3,7	8	3,70
Residuos Sólidos	1	3,7	8	3,70
Secretaría General	1	3,7	8	3,70
Servicio al Cliente	8	29,6	64	29,63
Tecnología	3	11,1	24	11,11
Totales	27	100	216	100

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa. MI 1410001-2016-7317 del 10 de noviembre de 2016

PROGRAMA EJECUTIVO “GRUPOS PRIMARIOS”, PRIMER PASO PARA ALCANZAR EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO:

Plan de trabajo: En este taller los integrantes logran:

- ✓ Definir para el grupo primario la misión, propuesta de valor, finalidades, plan de administración por objetivos, restricciones e indicadores de gestión.
- ✓ Definir los elementos de calidad del grupo primario: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo, camaradería y disciplina, entre otros.

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

En el mes de septiembre de 2016 se realizaron los siguientes talleres:

13 de septiembre de 2016 Taller Grupo Primario Zona 3

30 de septiembre de 2016 Taller Grupo Primario Zona 4

TALLER "TODOS A BORDO"

En el mes de septiembre de 2016 se realizaron los siguientes talleres "Todos a Bordo" con la firma Odisea Desarrollo Organizacional, a través de los cuales el personal de cada zona generó su plan de acción para mejorar el clima y lograr alcanzar las metas y objetivos del área.

Los días 01 y 02 de septiembre de 2016 se realizó el taller para el segundo grupo de la Zona 5.

Los días 06 y 07 de septiembre de 2016 se realizó el taller para el primer grupo de la Zona 1.

Los días 08 y 09 de septiembre de 2016 se realizó el taller para el primer grupo de la Zona 2.

Los días 13 y 14 de septiembre de 2016 se realizó el taller para el segundo grupo de la Zona 1.

Los días 15 y 16 de septiembre de 2016 se realizó el taller para el segundo grupo de la Zona 1

En el cuadro siguiente se observan las estadísticas de asistencia y horas de capacitación realizadas en el mes de septiembre de 2016.

Gerencia	Asistencias	Porcentaje Asistencias	Horas/hombre ejecutadas	Porcentajes de horas/hombre ejecutadas realmente
Financiera	1	0,2	2	0,12
General	3	0,7	6	0,35
Gestión Humana y Administrativa	3	0,7	28	1,63
Jurídica	1	0,2	2	0,12
Planeamiento y Control	9	2,0	60	3,50
Residuos Solidos	1	0,2	2	0,12
Secretaría General	1	0,2	24	1,40
Servicio al Cliente	421	94,4	1461,5	85,14
Sistema Maestro	3	0,7	5	0,29
Tecnología	3	0,7	126	7,34
Totales	446	100	1716,5	100

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa. MI 1410001-2016-7317 del 10 de noviembre 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

CERTIFICACIÓN POR COMPETENCIAS:

De las certificaciones por competencia que se trabajó con el SENA hasta principios del año 2016, se logró la certificación para el personal relacionado a continuación:

GERENCIA	AREA ESTADISTICA	NCL	Total
Servicio al Cliente	División Servicio Acueducto Zona Dos	Fontanero	22
	División Servicio Acueducto Zona Tres	Fontanero	22
Sistema Maestro	División Operación y Mantenimiento	Fontanero	16
	División Sistema Norte Abastecimiento	Potabilización de agua	23
	División Sistema Sur Abastecimiento	Potabilización de agua	17
Tecnología	Dirección Servicios Técnicos	Toma de muestras de laboratorio	19
Total general			121

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa. MI 1410001-2016-7317 del 10 de noviembre de 2016

Octubre de 2016

En el mes de octubre de 2016 se realizaron los siguientes eventos de capacitación:

GRUPOS PRIMARIOS:

- Taller Grupo Primario Zona 2
- Taller Grupo Primario Zona 5

CONGRESOS:

- ✓ 15° seminario de actualidad financiera y tributaria, al cual asistieron funcionarios de la Dirección Tributaria
- ✓ X Congreso Jurídico de Servicios Públicos, al cual asistieron funcionarios de la Gerencia Jurídica.

CURSO DE SOLDADURA:

Se inició la ejecución del contrato suscrito con West Arco, para el curso del Nivel 2 de soldaduras, dirigido a los soldadores de la Empresa.

EDUCACIÓN FORMAL:

Se inició la carrera tecnológica en obras civiles con 58 trabajadores de la EAB-ESP niveles 41, 42 y 50

Se inició la carrera técnica en maquinaria pesada para 28 trabajadores de la EAB-ESP niveles 50.

A la fecha se cuenta con el documento preliminar V2 sobre el Plan de Incentivos y Bienestar.

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

PROGRAMA DE BIENESTAR

Se realizan actividades relacionadas con:

CELEBRACIÓN DIA DEL MAESTRO	DIA DEL ALUMNO
DEPORTES - ENTRENAMIENTOS DEPORTIVOS	ENTREGA DE DETALLES DIA DE LA SECRETARIA
CLIMA LABORAL RESULTADOS	CELEBRACIÓN DIA DEL PENSIONADO
VACACIONES CREATIVAS	CURSOS DE FORMACIÓN PARA PENSIONADOS
AUXILIOS EDUCATIVOS	PROGRAMA FIN DE SEMANA EN FAMILIA
MISA DE LA VIRGEN DEL CARMEN	PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL
PROGRAMA PASEO EN FAMILIA	TALLER DE PADRES COLEGIO RAMON B. JIMENO
CELEBRACIÓN HALLOWEEN	AUXILIOS DE GUARDERÍA, PRIMARIA, EDUCACIÓN ESPECIAL
TALLER DE DUELO	VISITA TECNICA AGUINALDO NAVIDEÑO
SHOW RUN AGUINALDO NAVIDEÑO	CONVENIO 730 COMPENSAR

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa. MI 1410001-2016-7317 del 10 de noviembre de 2016

Las actividades ejecutadas entre julio y octubre de 2016 y reportadas por la Gerencia de Gestión Humana y Administrativa, evidencia el estado de los elementos del MECI para el desarrollo el desarrollo del talento Humano.

1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes y Programas.

La Empresa cuenta con el Plan Estratégico 2012 – 2016 aprobado en Comité Corporativo mediante Acta 26 del 6 de diciembre de 2012 y por la Junta Directiva mediante Acta 2488 del 21 de febrero. Se realizó campaña de expectativa con el acompañamiento de la Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones.

La participación de la EAB en el Plan de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos se estructuró durante el primer semestre de 2016. Durante el mes de Junio se realizó el proceso de armonización con la definición de los nuevos macroproyectos, su formulación y fichas EBI (Fichas Estadísticas Básicas para el Distrito) y para el mes de Septiembre de 2016 se definió el plan de acción para el cuatrienio que quedó registrado en el sistema SEGPLAN. El día 16 de septiembre la EAB culminó el cargue de la información quedando definida la línea base del plan de desarrollo, periodo 2016-2020.

La plataforma estratégica, misión, visión y objetivos se encuentran definidos en el Plan Estratégico 2012 – 2016 así como los objetivos institucionales, a los cuales se les realiza el seguimiento a través de los acuerdos de gestión.

Los acuerdos de gestión de la vigencia 2016 se encuentran aprobados y publicados en el aplicativo Lotus Notes:

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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

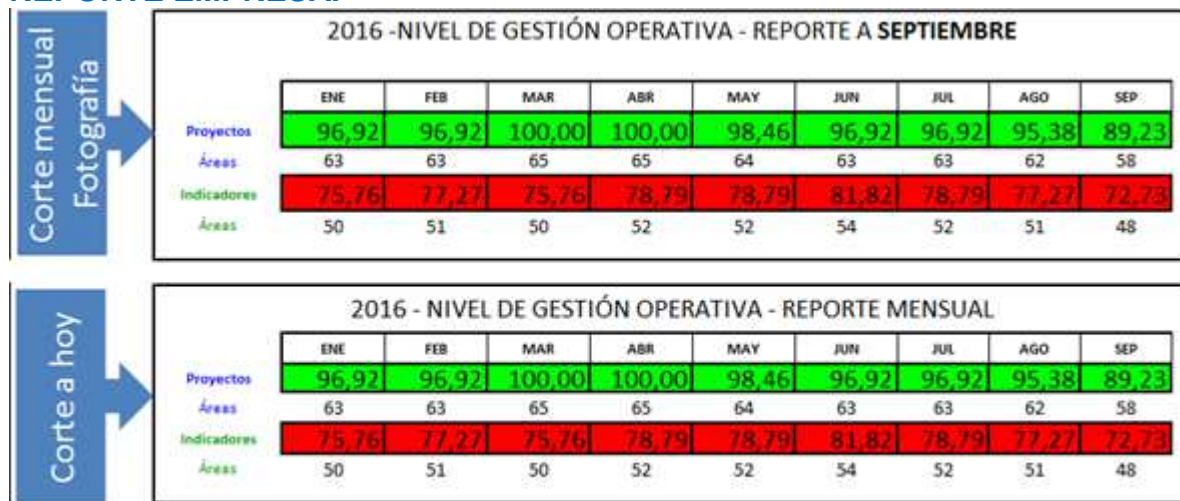


En el Acuerdo de Gestión mediante la medición de los proyectos e indicadores de proceso se evidencia el aporte de cada área al cumplimiento de la gestión empresarial. A septiembre se presentan los siguientes resultados

REPORTE GERENCIA.

CECO	Áreas	/igenci	Proyectos									Indicadores de proceso											
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie			
10500	10500 - Oficina de Control Interno y Gestión	2015	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	42,40	42,40	42,40	36,50

REPORTE EMPRESA.



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

Los responsables de cada uno de los indicadores, deben adelantar las acciones de mejora necesarias para lograr el cumplimiento de los indicadores.

El PAC de la EAB-ESP se liquidó con la Resolución No 0893 del 31 de diciembre de 2015, a septiembre la ejecución es la siguiente:

Formato: M4FD0605F01-02

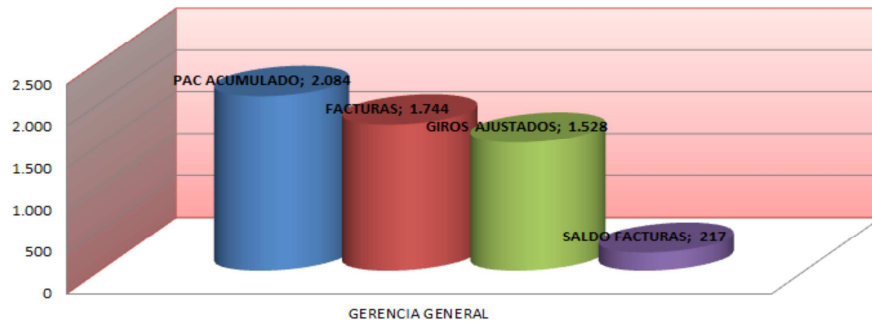
EAB - ESP

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



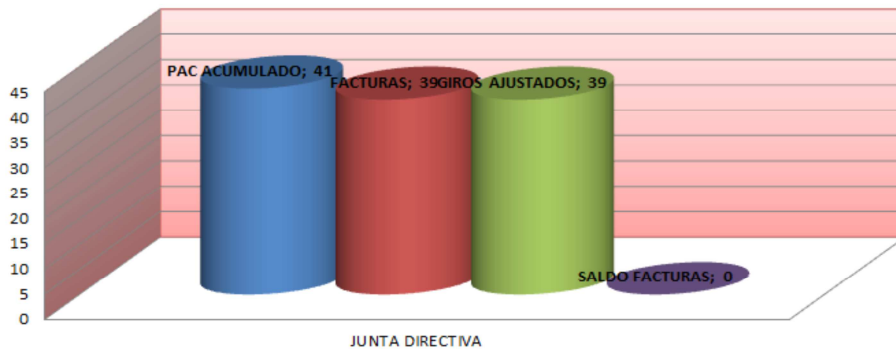
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PAC ACUMULADO



Fuente: Informe de Ejecución Presupuestal. Dirección de Presupuesto septiembre 2016, Gerencia Financiera.

PAC ACUMULADO



Fuente: Informe de Ejecución Presupuestal. Dirección de Presupuesto septiembre 2016, Gerencia Financiera

La Dirección de Presupuesto envió el informe correspondiente para que las áreas ajusten lo pertinente para avanzar en la ejecución.

1.2.2 Modelo de Operación

Se encuentra publicado en la intranet de la EAB el mapa de procesos versión 4, en donde se reflejan articulados los procesos estratégicos, misionales, facilitadores y de evaluación, control y mejora. No se tiene previsto modificar el mapa en lo que resta del año 2016.

El mapa de procesos se socializa en la página de intranet y su difusión se efectúa a través de las sesiones de inducción y de entrenamiento en el Sistema Integrado de Gestión, se aprobó mediante Acta No. 01 de 2013 del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

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

Formato: M4FD0605F01-02

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.

Frente a la flexibilidad de la estructura, esta es posible, siempre y cuando se cumplan los procesos internos y externos que autoricen el cambio de las áreas.

La Empresa cuenta con manuales de funciones para los empleados públicos y trabajadores oficiales.

EMPLEADOS PÚBLICOS	TRABAJADORES OFICIALES
Resolución No 276 DE 2011	Resolución No 1111 de 2007
Resolución No 343 DE 2011	Resolución No 298 de 2011
Resolución No 136 de 2012	Resolución No 841 de 2012
Resolución No 840 de 2012	Resolución No 507 de 2015
Resolución No 648 de 2013	Resolución No 894 de 2015
Resolución No 693 de 2013	
Resolución No 0049 de 2015	
Resolución No 119 de 2015	
Resolución No 120 de 2015	

Fuente: Gerencia de Gestión Humana y Administrativa. MI 1410001-2016-7317 del 10 de noviembre de 2016.
Archivo Electrónico

1.2.4 Indicadores

La Empresa realiza el seguimiento de la gestión empresarial a través del tablero de control; a continuación para la vigencia 2016 se han definido los siguientes indicadores:

1. Cobertura del servicio
2. Calidad y continuidad del servicio
3. Reclamos por facturación
4. Reclamos operativos
5. Pérdidas de agua
6. Tiempos de atención de daños en redes
7. Aseo

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 septiembre los resultados son los siguientes:

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).	99,97%
Cobertura residencial y legal Alcantarillado sanitario–Bogotá–Metodología EAB	Meta: Resultado a Dic. 2015 + 20% de la brecha (100 a Dic2020- Resultado 2015).	99,42%
Cobertura legal Alcantarillado pluvial - Bogotá – Metodología EAB	Meta: Resultado a Dic. 2015 + 20% de la brecha (100 a Dic2020- Resultado 2015). Meta: 99,42%	99,50%
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)	99,65%
3. Reclamos por facturación		
Índice de reclamos por facturación (%) y tiempo de atención (Días hábiles)	Meta Reclamos: 0,43% 4.3 por cada 1,000 suscriptores facturados Meta Tiempo: 6 días hábiles	0,39% 4,27%
4. Reclamos operativos		
Índice de reclamación operativa Acueducto (%)	Meta : 0,30%	0,27%
5. Pérdidas de agua		
índice de pérdidas por usuario facturado sin ciclo i (m3-mes)	Bogotá 99,2% Zona 1: 92,4% Zona 2: 95,8% Zona 3 : 100, 0% Zona 4: 100,0% Zona 5: 100,0% Soacha: 100,0% Gachancipá: 94,3%	
. índice de pérdidas por usuario facturado sin ciclo i –Bogotá - (m3-mes)	Meta : 7,29	7,35%
índice de pérdidas por usuario facturado sin ciclo i –Soacha- (m3-mes)	Meta : 10,16	9,07%
índice de pérdidas por usuario facturado sin ciclo i –Gachancipá -(m3-mes)	Meta : 6,39	6,77%

Fuente: Tablero de Control Gerencia de Planeamiento y control- enero agosto 2016 –octubre 19 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

Pérdidas de agua -

Concepto	Bogotá	Soacha	Gachancipá	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
ICUF	11,52	6,97	9,85	10,77	12,12	13,57	11,59	9,97
IPIUF	7,35	9,07	6,77	5,28	7,33	7,67	11,63	5,97
ISUF	18,87	16,04	16,62	16,04	19,45	21,25	23,22	15,94

Fuente: Tablero de Control Gerencia de Planeamiento y control- enero agosto 2016 –octubre 19 de 2016

6. Tiempos de atención de daños en redes		
Tiempo de atención de redes mayor e igual a 3 pulgadas	Meta : 10 horas	12,00%
Tiempo de atención de redes menores a 3 pulgadas	Meta : 6 horas	743,00%
7. Aseo		
Disposición de residuos sólidos Aguas de Bogotá % y toneladas promedio mes	Meta 45%	44,21%
Ejecución de inversiones Vigencia (Compromisos / programado año).	Meta 90%	3,33%
Ejecución de inversiones Vigencia (Giros / PAC periodo).	Meta 70%	31,99%
Ejecución de inversiones CxP (Giros / PAC periodo).	Meta 90%	78,10%
Ejecución de inversiones Vigencia y CxP por Gerencias (Giros / PAC periodo).	Meta 90%	85,70%

Fuente: Fuente: Tablero de Control Gerencia de Planeamiento y control- enero agosto 2016 –octubre 19 de 2016

Los acuerdos de gestión incorporan la medición de los procesos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, a través de fichas metodológicas de indicadores. Para la vigencia 2016 se encuentran aprobados y publicados en el aplicativo Lotus Notes 348 indicadores de proceso.

1.2.5 Políticas de Operación

Las políticas de operación de la EAB se encuentran descritas en los procedimientos y en el Manual de Calidad (Documentos disponibles en el mapa de procesos publicado en la intranet).

Cada vez que se efectúa una modificación se publica en el correo masivo de la entidad a través de los informativos corporativos.

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

En las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno y Gestión se verifica la definición y aplicación de las mismas, encontrando que en términos generales se cumplen.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Con relación a este componente la Gerencia de Planeamiento y Control a través de la Dirección de Calidad y Procesos, presenta los siguientes avances:

El día 18 de octubre el Comité Corporativo aprobó la actualización de la política de administración de riesgos de proceso y corrupción. Evidencia: Acta de Comité Corporativo, bajo custodia de la Secretaría General

El mapa de riesgos se encuentra publicado en el archivo electrónico y es de libre acceso a todo el personal para su consulta; adicionalmente, dentro de la actualización metodológica que se está llevando a cabo a través de talleres, se incorpora la socialización de los mapas de riesgos. Esta actividad estará fortalecida por los diferentes instrumentos que utilicen los gerentes, directores, jefe de oficina, entre otros, para dar a conocer a sus equipos de trabajo estos mapas.

Adicionalmente, con las actividades de seguimiento al mapa de riesgos se refuerza nuevamente su socialización con el equipo de trabajo en cada área.

En la actualización metodológica que se está realizando con las áreas, se están desarrollando mesas de trabajo bajo la orientación de las Direcciones de Gestión de Calidad y Procesos y de Planeación y Control de Resultados Corporativos, en las cuales se socializan los factores internos y externos identificados por la organización a través del Diagnóstico Estratégico y adicionalmente se retroalimentan los mismos mediante la identificación de nuevos factores o aclaración de los ya registrados. A la fecha se han realizado mesas de trabajo con el 50% de los procesos de la entidad.

La entidad cuenta con un mapa de riesgos, publicado en el archivo electrónico consolidado con la totalidad de los procesos, así como el mapa de cada proceso, e institucional en el cual se identifican los riesgos por proceso y corrupción. Actualmente se están llevando a cabo mesas de trabajo para la actualización de la metodología de administración de riesgos, con el objetivo de fortalecer la identificación, análisis-valoración y tratamiento de los riesgos.

Las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno y Gestión se han tenido en cuenta para el fortalecimiento de la gestión de riesgos.

Dificultades

Es importante agilizar el análisis y aprobación de los documentos que se encuentran pendientes de actualizar relacionados con la gestión ética y el plan de incentivos.

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

Como se ha señalado en varias oportunidades, el proceso de planeación requiere articulación de los diferentes elementos de gestión, entre ellos las herramientas financieras y de control.

Es necesario revisar la pertinencia de los 348 indicadores que hacen parte de los acuerdos de gestión, en primer lugar no presentan el cumplimiento correspondiente y no se tienen como referente para establecer el estado de la gestión empresarial.

La planeación debe corresponder a un proceso sistémico que permita integrar los diferentes elementos de la Empresa, recursos, metas, proyectos, contratación financiera, así como los aspectos relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Si bien el tablero de control es el mecanismo que presenta información cuantitativa, es necesario que se complemente con otras herramientas de control, que permita contar con el análisis de los resultados obtenidos y los avances logrados en estas mediciones, y las decisiones que se toman de acuerdo con los resultados.

En la matriz de riesgos consolidada y publicada en el archivo electrónico a 31 de julio de 2016, no se registran la materialización de riesgos, pero si se encontraron en las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno y Gestión, lo que evidencia que los responsables de los procesos en estas situaciones, no cumplen con lo establecido en el procedimiento M4EE0505P Administración de Riesgos.

Una de los aspectos que requieren especial atención para la adecuada gestión de riesgos, es el tema de los controles, en cuanto a la conceptualización, definición e identificación en los procesos y procedimientos, en varias oportunidades lo que encuentra son registros y no controles.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Las actividades de sensibilización en Sistema Integrado de Gestión y en las mesas de trabajo para formulación y seguimiento de planes de mejoramiento, gestión de riesgos y Acuerdos de Gestión se habla del autocontrol, como principio fundamental en los sistemas y el mejoramiento continuo.

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

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

GERENCIA	ACTAS	GERENCIA	ACTAS
GERENCIA SERVICIO AL CLIENTE	0	GERENCIA PLANEAMIENTO Y CONTROL	2
GERENCIA ZONA 1	5	GERENCIA GESTION HUMANA	0
GERENCIA ZONA 2	3	GERENCIA TECNOLOGIA	3
GERENCIA ZONA 3	0	GERENCIA RESIDUOS SOLIDOS	3
GERENCIA ZONA 4	4	GERENCIA AMBIENTAL	0
GERENCIA ZONA 5	7	GERENCIA SISTEMA MAESTRO	5
GERENCIA FINANCIERA	2	GERENCIA JURIDICA	5

Fuente: Base de datos OCIG a marzo de 2016

2.1.1 Autoevaluación de Control y Gestión

La EAB cuenta con el plan de mejoramiento, como herramienta de autoevaluación, el cual contiene los planes de acción que dan respuesta a los hallazgos y/o oportunidades de mejora identificados en el autocontrol del proceso, matriz de riesgos, revisión por la dirección, análisis de PQR, análisis de indicadores del acuerdo de gestión, auditorías externas, auditorías internas, entre otras fuentes.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

La EAB cuenta con el procedimiento M4CE0301P- Auditorías Internas, disponible en la intranet.

El Programa Anual de Auditoría – PAA -aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, es el siguiente y a octubre este es el avance:

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

No	Auditoría / Actividad	Tipo de Proceso										FECHA
		Est	rele	dic	ion	pro	ilita	ob	Eve	luc		
1	Operación Comercial - Incorporación de Usuario, facturación				X							14/07/2016
2	Atención al Cliente				X							07/06/2016
3	Investigaciones disciplinarias								X			09/09/2016
4	Contrato Serviespeciales						X					08/07/2016
5	Pagos Sindicales						X					24/10/2016
6	Auditoría al SIG NTD-SIG-001:2011								X			05/08/2016
7	Aprovechamiento de Reciclaje				X							En ejecución
8	Contratación y Compras						X					En ejecución
9	Gestión Ambiental (Río Bogotá)				X							31/10/2016
10	Auditoría Tesorería						X					01/11/2016
11	Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales (PTAR)				X							En ejecución
12	Pagos Aprendices SENA						X					En ejecución

Del PAA, hacen parte las auditorías del Sistema de gestión de calidad, auditorías de seguimiento y de certificación de la ISO 9001:2008, así como los informes de ley que la oficina de Control Interno y Gestión realiza.

El resultado de las auditorías finalizadas a la fecha del presente informe son los siguientes:

INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS

Incumplimiento de los términos legales dentro del proceso disciplinario y materialización del riesgo de proceso.

Incumplimiento de la Resolución 372 de 2006, en la actualización del Sistema de Investigaciones Disciplinarias del Distrito "SID".

Incumplimiento de la Resolución 372 de 2006, en la actualización del Sistema de Investigaciones Disciplinarias del Distrito "SID".

Suspensión de Términos Procesales.

CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS ASEO Y CAFETERIA Nos. 1-05-14500-0590-2013 y 1-05-14500-0340-2016 (Serviespeciales)

Estudio de Inhabilidades e Incompatibilidades de los socios, verificación por parte de la empresa.

Firma del Supervisor de informes entando disfrutando las vacaciones.

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

Modificaciones del contrato y prórrogas con los mismos argumentos.

Falta de control sobre la entrega de insumos por parte del contratista

Pago de actividades adicionales incluidas en los pliegos del contrato, si soporte de autorización.

Acta de Inicio y designación del supervisor del contrato, no encuentran en la carpeta del contrato.

PAGOS SINDICALES

En cumplimiento del objetivo de la auditoría, se concluye lo siguiente:

El procedimiento de esta actividad implica la participación de tres áreas. En ninguna de estas existe la trazabilidad de la socialización e implementación de la cláusula “Acuerdo No 2” de 2015.

No se estableció la trazabilidad de los documentos que soportan la creación de la cuenta bancaria del acreedor (tercero) por parte de la Gerencia Corporativa Financiera.

Se evidencia ausencia de controles en la revisión de la nómina y nómina, durante los meses de abril a junio de 2016 ya que no se detectó por parte del área responsable la inconsistencia del giro a una cuenta bancaria distinta a la reportada.

Existen 9 controles para 29 actividades del procedimiento de la “Nómina Regular, Mesada Pensional y Prestaciones Sociales”, los cuales no son efectivos y requieren su revisión.

La información remitida por el Pagador fue incompleta, generando mayor desgaste en el análisis de la información para el desarrollo de la auditoría.

Se requiere aclarar las inconsistencias de los giros por concepto de cuotas sindicales en el mes de junio de 2014 y 1ª quincena de abril de 2016.

INFORME DE AUDITORÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN NTD-SIG 001:2011

Una vez revisados los siete subsistemas del SIG, se encuentra que como lo señala la NTD-SIG 001:2011 los subsistemas se gestionan en forma independiente, y por esta razón se han identificado hallazgos que requieren atención de los responsables de cada uno de los subsistemas.

Durante el desarrollo de la auditoria se realizaron visitas a diferentes áreas y no fue posible verificar la integralidad del sistema, las áreas cumplen con los requisitos solicitados por los diferentes subsistemas, sin embargo es necesario fortalecer el compromiso de la Alta Dirección para garantizar la integralidad del SIG.

Formato: M4FD0605F01-02

Con relación al objetivo de la auditoría, que consistió en verificar la integralidad en la implementación y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, se encontró que no se están articulando a través de los elementos comunes señalados en la NTD-SIG 001:2011.

Teniendo en cuenta la necesidad de operar sistemas de gestión en forma integrada, esta norma define requerimientos generales de los diferentes subsistemas y su articulación con el propósito de lograr una gestión efectiva.

De igual forma, en la evaluación realizada no se logró establecer la aplicación de los principios definidos en la NTD-SIG 001:2011.

Lo anterior obedece a que la integralidad del sistema no es efectiva, pese a la documentación elaborada para el cumplimiento de los productos señalados en la NTD-SIG 001:2011.

Se sugiere que este documento aporte como insumo la elaboración del plan de sostenibilidad del SIG y se ajuste a partir del nuevo proceso de planeación en que encuentra la Empresa.

GESTIÓN AMBIENTAL (RIO BOGOTÁ)

Una vez verificado el cumplimiento de los compromisos ordenados por la Sentencia del Consejo de Estado en lo referente a los Numerales 4.21 y 4.55, se observó que la Empresa a través de los informes I, II y III, ha representado a la magistrada el cumplimiento del punto 4.21, en el caso el documento PSMV, punto 4.55, se encuentra pendiente aprobación por parte de la autoridad competente (SDA) y la CAR; esta Oficina recomienda que se realice la gestión necesaria de forma permanente, con el fin de obtener la aprobación del documento final en el menor tiempo posible y remitirlo al Consejo de Estado y haber dado cumplimiento con lo solicitado en la sentencia.

Lo anterior permite establecer que la EAB-ESP ha cumplido con lo referente a su competencia, en lo ordenado en el numeral 4.21 y se encuentra pendiente de aprobación lo señalado en el 4.55. Esta Oficina realizara seguimiento a los temas pendientes.

En la encuesta de percepción se evidenció debilidad en el conocimiento y aplicación de elementos del MECI, aspectos que son necesarios revisar para lograr el fortalecimiento de los controles correspondientes.

En el ejercicio auditor se evidenció el incumplimiento del reporte mensual de los avances planeados en los Acuerdos de Gestión suscritos por el Área y al procedimiento Administración de riesgos, así como el registro de las actas del subcomité de Control interno.

Finalmente, es importante señalar que de no dar estricto cumplimiento a esta sentencia la EAB-ESP se verá afectada con la materialización de riesgos asociados sanciones legales, objeto de esta materia.

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

INFORME AUDITORIA AL PROCESO GESTION DEL PORTAFOLIO DE INVERSION – HALLAZGOS 2.3.1.1.1 Y 2.3.1.1.15 DE CONTRALORIA DE BOGOTA AUDITORIA REGULAR VIG. 2015

Es necesario fortalecer el Sistema de Control Interno, en la aplicación de los elementos.

Realizar la Conciliación Helm Fiduciaria (Aseo), Conciliación Alianza Fiduciaria (Acueducto y Alcantarillado), para identificar las partidas pendientes, se evidencia falta de controles.

Después de revisados los indicadores propuestos por la Dirección de Tesorería, se observa que no es posible medir la gestión realizada por el área.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

La EAB cuenta con el plan de mejoramiento, como herramienta de autoevaluación, el cual contiene los planes de acción que dan respuesta a los hallazgos y/o oportunidades de mejora identificados en el autocontrol del proceso, matriz de riesgos, revisión por la dirección, análisis de PQR, análisis de indicadores del acuerdo de gestión, auditorías externas, auditorías internas, entre otras fuentes.

Se tiene establecido el seguimiento a los planes de mejoramiento de manera periódica. Este compromiso hace parte de los acuerdos de gestión de las áreas y se registra en ellos el seguimiento realizado.

El seguimiento se publica en el archivo electrónico para consulta de todos y son objeto de auditoría interna para cierre de acciones, según se establezca en el programa de auditorías.

Estado no conformidades SIG:

ORIGEN HALLAZGOS	2013		2014		2015		2016		TOTAL
	NC	OM	NC	OM	NC	OM	NC	OM	
Informes de auditoría interna	6	6	5	2	10	18	34	22	103
Informes de auditoría externa		6		1	6	11		3	27
Otros		1		7		10		9	23
Autocontrol				5		10	1	2	18
Revisión por la Dirección				6		6			12
Análisis de datos		1		1		3		1	6
Total general	6	14	5	22	16	58	35	37	193

Fuente: Revisión GERENCIAL Subsistema de Gestión de Calidad. Octubre 18 de 2016

El 24,35 % de los hallazgos abiertos corresponden a los años 2013 y 2014.

El 38,34% de hallazgos son del año 2015.

Esta situación se presenta por el incumplimiento en las fechas establecidas, las cuales se prorrogan sin una causa de fuerza mayor, lo que refleja que en el siguiente año se presenten los mismos incumplimientos.

Formato: M4FD0605F01-02

Es importante que se fortalezca la eficacia de las acciones tomadas, a través de un análisis de causa raíz muy preciso, para evitar que los problemas se vuelvan a presentar

El resultado del seguimiento al plan de mejoramiento resultado de las auditorías de la OCGI, con corte a agosto 31 de 2016 es el siguiente:

Seguimiento Plan de Mejoramiento OCIG-Corte 31/08/2016

Proceso	Cantidad Hallazgos OCIG			Resultado Seguimiento		
	No Verificados	Verificados	Total	Abierto	Cerrado	Total
Gestión Ambiental	5	4	9	2	2	4
Gestión Comercial	16	68	84	55	13	68
Gestión Contractual	0	1	1	1	0	1
Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo	6	3	9	2	1	3
Gestión de la Estrategia	1	4	5	3	1	4
Gestión de Servicios Administrativos	0	20	20	14	6	20
Gestión de TIC	12	2	14	1	1	2
Gestión del Talento Humano	3	44	47	31	13	44
Gestión Documental	0	17	17	17	0	17
Gestión Financiera	15	21	36	11	10	21
Gestión Legal	0	2	2	2	0	2
Gestión Predial	3	6	9	0	6	6
Gestión Social	3	0	3	0	0	0
Servicio Acueducto	0	2	2	2	0	2
Servicio Alcantarillado	1	5	6	0	5	5
Servicio Aseo	0	2	2	2	0	2
Total general	65	201	266	143	58	201

Hallazgos cerrados antes de la fecha de corte

Proceso	Cerrado
Gestión Comercial	1
Gestión Contractual	1
Gestión de TIC	2
Gestión del Talento Humano	3
Total general	7

Fuente:Ocig

Hallazgos vencidos a 31/08/2016

Total	208	100%
Cerrados	65	31%
Abiertos	143	69%

Resultado Indicador	31%
----------------------------	------------

En desarrollo del Plan Anual de Auditoría de esta Oficina para el año 2016, realizó el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional y la correspondiente implementación de las acciones correctivas vencidas a 31 de agosto 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

El Plan de Mejoramiento Institucional contiene actualmente 266 hallazgos con sus correspondientes acciones correctivas, resultado de las auditorias y seguimientos efectuados por esta Oficina, de los cuales a 208 se le efectuó seguimiento por encontrarse vencidos al 31 de agosto de 2016.

Como resultado final del seguimiento se obtuvo 65 acciones de mejora implementadas con sus correspondientes hallazgos cerrados y 143 hallazgos abiertos, es decir un 31% de hallazgos cerrados.

Esta situación evidencia la falta de compromiso de las diferentes áreas de la Empresa en dar la debida importancia al mejoramiento continuo de los procesos, más teniendo en cuenta que existen acciones correctivas abiertas desde el año 2010.

Los resultados se dieron a conocer con el Memorando Interno No 1050001-2016-0506 del 4 de octubre de 2016, a la alta dirección, para que tomen las acciones necesarias con el objeto de dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento.

Dificultades

Los resultados de las evaluaciones en el ejercicio de la autoevaluación de control y gestión, deben trascender en la formulación de acciones de mejora de acuerdo con los resultados.

Los planes de mejoramiento no son apropiados como herramienta de gestión para lograr mejora en la gestión institucional, se presentan debilidades en la formulación y ejecución de los mismos.

Es necesario que los subcomités de control Interno, Resolución 164 de 2015, se realicen y se tomen como el mecanismos de autocontrol formal, definido en la EAB-ESP.

Para fortalecer el ejercicio auditor que realiza la Oficina de Control Interno y Gestión, es importante la aprobación del Estatuto de Auditoría.

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

3. Eje Transversal: Información y Comunicación

Avances

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Intranet es la herramienta de comunicación digital que les permite a los usuarios internos acceder y consultar la documentación y archivos de importancia de la Empresa. Cada área de la Empresa es la responsable de producir y enviar la información que requiera publicarse en la Intranet. La coordinación de actualización de la Intranet está a cargo de la Oficina de Comunicaciones y el cargue lo hace la Dirección de Informática.

Como apoyo a la Rendición de Cuentas, la Oficina de Imagen Corporativa realiza las siguientes actividades:

1. Registrar en la factura acciones pedagógicas e información del servicio.
2. Actualizar en la página WEB la siguiente información: Gestión empresarial, Financiera, Gestión de contratación, Sostenibilidad, Gestión del Riesgo, Plan Anticorrupción y Atención al usuario.
3. Realizar campaña Pedagógica: Pedagogía de los servicios, se desarrollarán diferentes componentes de los servicios que presta la EAB.
4. Realizar campaña interna para promover valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.
5. Participar en Congresos sectoriales.
6. Divulgar proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación.

Respecto a la Rendición de Cuentas no se ha efectuado durante el presente año. Frente a la encuesta de Satisfacción se encuentra programada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para diciembre del presente año.

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

El seguimiento a las PQR se encuentran así:

TIPOLOGIA	CLASE	ENERO JUNIO 2015	ENERO JUNIO 2016
RECLAMO	60. Revisiones internas	17.816	20.339
	80. Consumo promedio histórico	290	175
	150. Desacumulación de Consumos	262	208
PETICION	30. Suspensión servicio a solicitud del usuario	1.227	1.395
	40. Verificación funcionamiento del medidor con RI	5.010	4.772
QUEJA	01. Contra la actuación de un funcionario	479	421

Fuente: Revisión GERENCIAL Subsistema de Gestión de Calidad. Octubre 18 de 2016

Del universo total de las PQR del 2015 y el 2016 se observa que el mayor porcentaje de las PQR son las de tipología Revisiones Internas.

Los tiempos de atención de una PQR promedio de la EAB para el 2015 es 4,3 y el 2016 5,0 (días).

El principal motivo de las PQR son reclamos por facturación y sobre el particular se analiza:

- Se debe EXIGIR la Revisión Interna (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994) con la Norma Técnica de la Empresa para todo tipo de ajuste. Lo anterior disminuirá considerablemente las Resoluciones en contra de la Empresa por parte de la SSPD.
- Controlar los Cobros Inoportunos (Artículo 150) ayudará a recuperar una suma considerable a favor de la Empresa.
- Controlar la No Medición del Consumo (Artículo 146), todo predio con medidor debe ser leído periódicamente, esto es una falla en el ruteo de los ciclos para lectura.
- Los errores de lectura y cruces de pluma se pueden evitar si el lector sabe de forma anticipada los números de los medidores a leer y las características de los predios.
- Se debe implementar controles de Monitoreo de Lectura por parte de los Supervisores en terreno, puede ser un porcentaje aleatorio de lecturas a verificar.

Las tablas de retención documental de acuerdo a observaciones recibidas por el Consejo Distrital de Archivos se encuentran en ajustes y adelantando las siguientes acciones:

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. Firma de tres contratos de archivistas para realizar ajuste Tablas de Retención Documental (01/07/2016).

2. Productos recibidos: 22 cuadros de caracterización documental de los procesos estratégicos, misionales, facilitadores y evaluación y control.

3. Un cuadro de clasificación documental

4. 103 Tablas de retención documental

5. 18 Fichas de valoración documental

Se encuentra pendiente de presentar en Comité de Archivo en Noviembre para el envío al Consejo Distrital de Archivos de Bogotá.

La Política de Comunicaciones de la EAB-ESP contiene las directrices y componentes necesarios para permitir la comunicación institucional con los usuarios internos y externos. El proceso de comunicaciones definió cinco sub-procesos para ejecutar las comunicaciones:

1. Comunicación externa.
2. Comunicación interna.
3. Comunicación digital.
4. Promoción de imagen institucional.
5. Artes gráficas.

Una vez se cuente con el nuevo Plan Estratégico de la Empresa, se actualizarán los temas relacionados con la política de comunicaciones.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, cuenta con el área de informática, (DSI), el cual se soporta sobre tecnología ITIL, a través de los siguientes Grupos.

- Gestión de Activos y Configuración
- Gestión de Cambios
- Gestión de Capacidad y Disponibilidad
- Gestión de Catálogos y Acuerdos
- Gestión del Conocimiento
- Gestión de Continuidad
- Gestión de Liberación y Entrega
- Gestión de Operaciones

Formato: M4FD0605F01-02

Gestión de Problemas

Gestión de Soluciones Los sistemas de información que soportan la gestión empresarial, se revisan y mantiene a través de los diferentes controles y seguimientos realizados por el área responsable.

La DSI continua con la gestión de la página WEB y portal corporativo manteniéndolos actualizado al igual que las carteleras digitales, se ha venido trabajando en los lineamientos emitidos por Mintic respecto al proyecto GOVIMENTUM (Estandarización de las páginas WEB del distrito), se han adelantado trabajos con el motor drupal y el manejo de la plantilla GOVIMENTUM . Se cuenta con el dominio de pruebas www.eab.gov.co

Dificultades

Dentro de los aspectos que requieren atención se encuentran:

Los informes sobre las PQR, deben contar con análisis de los principales temas, con el objeto de adelantar las acciones necesarias para fortalecer estos aspectos.

De acuerdo con los lineamientos que se impartan en el nuevo Plan Estratégico 2016-2020, se debe actualizar la política de comunicaciones.

La gestión documental en la Empresa, requiere apoyo de las áreas que se logre la aprobación de las TRD y se realice la efectiva gestión documental.

Con relación a los sistemas de información, y página WEB de la Empresa, es necesario se continúe con el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea y ley de transparencia.

Conclusiones y Recomendaciones

El seguimiento realizado en este periodo y de acuerdo con la información remitida por la áreas, se evidencian avances importante que se dejaron en el presente informe, con el ánimo de documentar aspectos relevantes del SCI.

El Modelo Estándar de Control Interno – MECI- se encentra formalmente implementado, pero es necesario revisar y actualizar varios producto, que se han citado en el cuerpo del informe.

La planeación institucional debe integrarse con los diferentes aspectos de la Empresa e incluir la estrategia anticorrupción, transparencia, recursos, proyectos entre otros.

Resultado de la autoevaluación de la gestión y control, no se documentan acciones de mejora para fortalecer 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

La gestión de riesgos y los planes de mejoramiento son elementos que requieren especial atención por parte de la alta dirección, para que trascienda de lo formal a su aplicación.

Estructurar el plan de sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión, con el objeto de identificar los temas integradores, para su aplicación y gestión.



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