

**INFORME EJECUTIVO**

|   |   |            |                       |                          |            |            |             |
|---|---|------------|-----------------------|--------------------------|------------|------------|-------------|
| <b>Nombre de la Auditoría Interna</b>   | 05. MPMA05 Distribución y Control de Redes Matrices |            | 1050001-2021-0117     |                          |            |            |             |
|   |   |            | <b>N° Consecutivo</b> |                          |            |            |             |
| <b>Destinatario</b>   | Dr(a). Cristina Arango Olaya                        |            |                       |                          |            |            |             |
|   | <b>GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP</b>               |            |                       |                          |            |            |             |
| <b>PROCESO:</b>   | N/A   |            | <b>SUBPROCESO</b>     | N/A                      |            |            |             |
| <b>Dependencia / Área / Unidad Auditable</b>  | Gerencia Corporativa de Sistema Maestro             |            | <b>Responsable</b>    | Dra. Natalia Escobar     |            |            |             |
|   | Dirección Red Matriz Acueducto                      |            | <b>Responsable</b>    | Dr. Mauricio Jiménez     |            |            |             |
| <b>Reunión de Apertura</b>  | <b>26</b>   | <b>02</b>  | <b>2021</b>           | <b>Reunión de Cierre</b> | <b>12</b>  | <b>05</b>  | <b>2021</b> |
|   | <b>DIA</b>  | <b>MES</b> | <b>AÑO</b>            |                          | <b>DIA</b> | <b>MES</b> | <b>AÑO</b>  |
| <b>Equipo Auditor</b>   |   |            |                       |                          |            |            |             |
| <b>Auditor Líder OCIG</b>   | Piedad Roa Carrero                                  |            |                       |                          |            |            |             |
| <b>Auditor Líder de Grupo</b>   | Eduardo Pinto Romero                                |            |                       |                          |            |            |             |
| <b>Auditor</b>  | Edwin Fernando Bermúdez Mahecha                     |            |                       |                          |            |            |             |
| <b>Auditor</b>  | Leonardo Fabio Duque García                         |            |                       |                          |            |            |             |
| <b>Auditor</b>  | Rodrigo Alfonso Millán Serna                        |            |                       |                          |            |            |             |
| <b>Auditor de apoyo</b>   | Edgar Alberto Quiroz Sánchez                        |            |                       |                          |            |            |             |
| <b>Dificultades del Proceso Auditor</b>   | N/A   |            |                       |                          |            |            |             |
| <p><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></p> |   |            |                       |                          |            |            |             |

**1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.**

Evaluar la eficacia de los elementos de control de los riesgos asociados al subproceso "Distribución y Control de Redes Matrices" de la EAAB-ESP que aseguren el cumplimiento del objetivo estratégico "Eficiencia Operacional" y el objetivo proceso.

**2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

Se adelantó la verificación de los elementos de control de los riesgos del subproceso de "MPMA05 Distribución y Control de Redes Matrices", mediante la realización de pruebas de escritorio y de recorrido a los procedimientos (MPMA0501P, MPMA0505P, MPMA0506P, MPMA0515P y MPMA0518P), en el periodo comprendido entre 1 de julio a 31 diciembre de 2020.

**3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.**

### 3.2 Aspectos Generales.

El presente proceso auditor surtió todas las etapas previstas, según lo establecido en el Plan de Auditoría, durante el periodo del segundo semestre de la vigencia 2020, lo cual permitió emitir conclusiones sobre la efectividad del Sistema de Control Interno del Subproceso Distribución y Control de Redes Matrices y su compromiso con el mejoramiento continuo, concluyendo los siguientes resultados frente a los objetivos específicos de la auditoría:

- 3.2.1 Analizar el diseño, aplicación y solidez de los controles para el tratamiento de los riesgos del proceso Servicio de Acueducto, así como los procedimientos relacionados con el Subproceso de Distribución y Control de Redes Matrices.

Al verificar el diseño, aplicación y solidez de los controles para el tratamiento de los riesgos del proceso Servicio de Acueducto, después de ponderar los resultados de los 15 controles valorados, se pudo establecer que el total de controles calificados en la auditoría determinaron una **Solidez Moderada**, debido a que el promedio obtenido estableció un valor de 92.4%.

#### **Diseño Fuerte y efectividad del control Fuerte, lo que corresponde a Solidez fuerte.**

CTMA02: Visitas de campo aleatorias.

CTMA03: Supervisión e Interventoría a terceros.

CTMA07: Coordinación de la Operación (Pautas de operación).

CTMA08: Implementación del Acuerdo Industrial entre las áreas industriales de la EAAB-ESP.

CTMA13: Ejecución de reparaciones en redes matrices.

CTMA15: Aplicación del Tratamiento de Posibles Positivos de Incumplimiento (PPI) de calidad del agua potable.

CTMA24: Monitorear el comportamiento de la sectorización en redes matrices y la subsectorización en las redes menores.

#### **Diseño Fuerte y efectividad del control Moderado, lo que corresponde a Solidez Moderada.**

CTMA16 Análisis de calidad de agua en los tanques de las PTAP y control de acceso a los tanques de almacenamiento del sistema matriz.

CTMA19: Monitoreo y mantenimiento a los sistemas de control de presión y caudal en las fases de transporte - conducción y distribución de agua potable.

#### **Diseño Moderado y efectividad del control Moderado, lo que corresponde a Solidez moderada.**

CTMA10: Programación e inspección del lavado de tanques (Redes matrices).

CTMA12: Instalación, recuperación y mantenimiento de pilas de muestreo en redes menores y redes matrices

CTMA14: Gestión de proyectos de Renovación y rehabilitación de redes matrices y menores.

CTMA20: Realizar la gestión metrológica de los equipos de medición que impactan los resultados del monitoreo de los sistemas de control de presión y caudal

#### **Diseño Débil y efectividad del control Moderado, lo que corresponde a Solidez Moderado.**

CTMA01: Seguimiento a las órdenes de trabajo de las Direcciones de Abastecimiento y Red Matriz Acueducto.

**Diseño Débil y efectividad del control Débil, lo que corresponde a Solidez Débil.**

CTMA17 Informe de calidad de agua en las cadenas de bombeo

De los riesgos establecidos para corrupción, se tuvo en cuenta el riesgo de corrupción MARC01 en el cual la causa 2 no posee control asociado.

3.2.2 Determinar las brechas de la matriz de riesgo residual a partir de la evaluación de la eficacia y solidez de los controles propuestos.

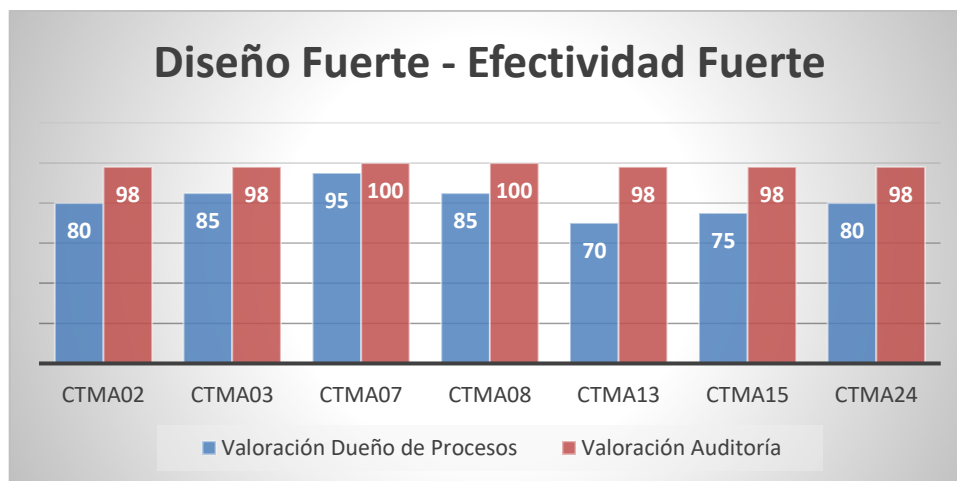
Para la determinación de las brechas del riesgo residual, se tomó como punto de partida la valoración después de controles realizada por el dueño de proceso; por otra parte, el equipo auditor realizó la valoración de los controles con los resultados de la auditoría, lo que permitió ver los movimientos en el mapa de calor subiendo o bajando en términos de probabilidad (controles preventivos) o impacto (controles detectivos o correctivos).

En la gráfica de barras se observa la valoración del dueño de proceso, al lado con la determinada por la auditoría interna para observar si el control sube o baja en términos de solidez de los controles.

Los siguientes controles pertenecen a la valoración donde el Diseño es Fuerte y la efectividad del control Fuerte, correspondiendo a Solidez fuerte.

| RIESGO RESIDUAL DUEÑO DE PROCESO |             |                |       |                     |           |              |     |
|----------------------------------|-------------|----------------|-------|---------------------|-----------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5       |             |                |       |                     |           |              |     |
| PROBABILIDAD                     | Casi Seguro | 5              | 20    | 40                  | 60        | 80           | 100 |
|                                  | Probable    | 4              | 16    | CTMA15 32           | CTMA13 48 | 64           | 80  |
|                                  | Posible     | 3              | 12    | CTMA24 24           | 36        | 48           | 60  |
|                                  | Improbable  | 2              | 8     | CTMA03 16<br>CTMA08 | CTMA02 24 | 32           | 40  |
|                                  | Raro        | 1              | 4     | CTMA07 8            | 12        | 16           | 20  |
|                                  | VALORACIÓN  |                | 4     | 8                   | 12        | 16           | 20  |
|                                  |             | Insignificante | Menor | Moderado            | Mayor     | Catastrófico |     |
|                                  |             | IMPACTO        |       |                     |           |              |     |

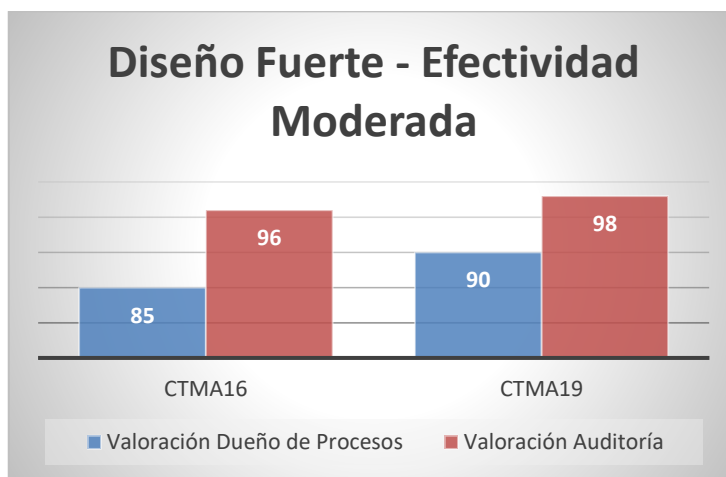
| RIESGO RESIDUAL AUDITORÍA RED MATRIZ |             |                |       |          |       |              |     |
|--------------------------------------|-------------|----------------|-------|----------|-------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5           |             |                |       |          |       |              |     |
| PROBABILIDAD                         | Casi Seguro | 5              | 20    | 40       | 60    | 80           | 100 |
|                                      | Probable    | 4              | 16    | 32       | 48    | 64           | 80  |
|                                      | Posible     | 3              | 12    | 24       | 36    | 48           | 60  |
|                                      | Improbable  | 2              | 8     | 16       | 24    | 32           | 40  |
|                                      | Raro        | 1              | 4     | 8        | 12    | 16           | 20  |
|                                      | VALORACIÓN  |                | 4     | 8        | 12    | 16           | 20  |
|                                      |             | Insignificante | Menor | Moderado | Mayor | Catastrófico |     |
|                                      |             | IMPACTO        |       |          |       |              |     |



Los siguientes controles pertenecen a la valoración, donde el Diseño es Fuerte y la efectividad del control moderado, correspondiendo a Solidez moderada.

| RIESGO RESIDUAL DUEÑO DE PROCESO |             |                |       |          |        |              |     |
|----------------------------------|-------------|----------------|-------|----------|--------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5       |             |                |       |          |        |              |     |
| PROBABILIDAD                     | Casi Seguro | 5              | 20    | 40       | 60     | 80           | 100 |
|                                  | Probable    | 4              | 16    | 32       | 48     | 64           | 80  |
|                                  | Posible     | 3              | 12    | 24       | 36     | 48           | 60  |
|                                  | Improbable  | 2              | 8     | 16       | 24     | 32           | 40  |
|                                  | Raro        | 1              | 4     | 8        | 12     | 16           | 20  |
|                                  | VALORACIÓN  |                | 4     | 8        | 12     | 16           | 20  |
| IMPACTO                          |             |                |       |          |        |              |     |
|                                  |             | Insignificante | Menor | Moderado | Mayor  | Catastrófico |     |
|                                  |             |                |       | CTMA19   | CTMA16 |              |     |

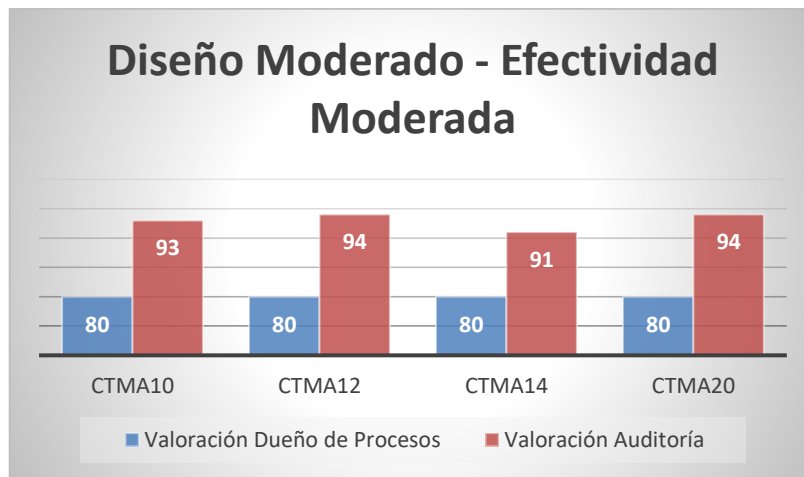
| RIESGO RESIDUAL AUDITORÍA RED MATRIZ |             |                |       |          |        |              |     |
|--------------------------------------|-------------|----------------|-------|----------|--------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5           |             |                |       |          |        |              |     |
| PROBABILIDAD                         | Casi Seguro | 5              | 20    | 40       | 60     | 80           | 100 |
|                                      | Probable    | 4              | 16    | 32       | 48     | 64           | 80  |
|                                      | Posible     | 3              | 12    | 24       | 36     | 48           | 60  |
|                                      | Improbable  | 2              | 8     | 16       | 24     | 32           | 40  |
|                                      | Raro        | 1              | 4     | 8        | 12     | 16           | 20  |
|                                      | VALORACIÓN  |                | 4     | 8        | 12     | 16           | 20  |
| IMPACTO                              |             |                |       |          |        |              |     |
|                                      |             | Insignificante | Menor | Moderado | Mayor  | Catastrófico |     |
|                                      |             |                |       | CTMA19   | CTMA16 |              |     |



Los siguientes controles pertenecen a la valoración, donde el Diseño es moderado y la efectividad del control moderado, correspondiendo a Solidez moderada.

| RIESGO RESIDUAL DUEÑO DE PROCESO |             |                |       |           |                               |              |     |
|----------------------------------|-------------|----------------|-------|-----------|-------------------------------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5       |             |                |       |           |                               |              |     |
| PROBABILIDAD                     | Casi Seguro | 5              | 20    | 40        | 60                            | 80           | 100 |
|                                  | Probable    | 4              | 16    | 32        | 48                            | 64           | 80  |
|                                  | Posible     | 3              | 12    | CTMA14 24 | 36                            | 48           | 60  |
|                                  | Improbable  | 2              | 8     | 16        | CTMA10<br>CTMA12<br>CTMA20 24 | 32           | 40  |
|                                  | Raro        | 1              | 4     | 8         | 12                            | 16           | 20  |
| VALORACIÓN                       |             | 4              | 8     | 12        | 16                            | 20           |     |
|                                  |             | Insignificante | Menor | Moderado  | Mayor                         | Catastrófico |     |
| IMPACTO                          |             |                |       |           |                               |              |     |

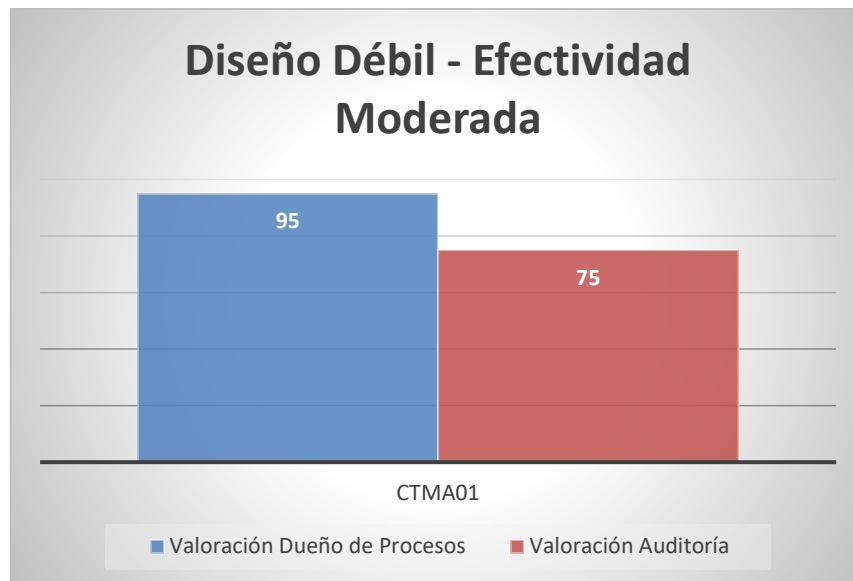
| RIESGO RESIDUAL AUDITORÍA RED MATRIZ |             |                |       |                              |       |              |     |
|--------------------------------------|-------------|----------------|-------|------------------------------|-------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5           |             |                |       |                              |       |              |     |
| PROBABILIDAD                         | Casi Seguro | 5              | 20    | 40                           | 60    | 80           | 100 |
|                                      | Probable    | 4              | 16    | 32                           | 48    | 64           | 80  |
|                                      | Posible     | 3              | 12    | 24                           | 36    | 48           | 60  |
|                                      | Improbable  | 2              | 8     | CTMA14 16                    | 24    | 32           | 40  |
|                                      | Raro        | 1              | 4     | CTMA10<br>CTMA12<br>CTMA20 8 | 12    | 16           | 20  |
| VALORACIÓN                           |             | 4              | 8     | 12                           | 16    | 20           |     |
|                                      |             | Insignificante | Menor | Moderado                     | Mayor | Catastrófico |     |
| IMPACTO                              |             |                |       |                              |       |              |     |



El siguiente control pertenece a la valoración, donde el Diseño es débil y la efectividad del control moderado correspondiendo a moderado.

| RIESGO RESIDUAL DUEÑO DE PROCESO |             |                |       |          |       |              |     |
|----------------------------------|-------------|----------------|-------|----------|-------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5       |             |                |       |          |       |              |     |
| PROBABILIDAD                     | Casi Seguro | 5              | 20    | 40       | 60    | 80           | 100 |
|                                  | Probable    | 4              | 16    | 32       | 48    | 64           | 80  |
|                                  | Posible     | 3              | 12    | 24       | 36    | 48           | 60  |
|                                  | Improbable  | 2              | 8     | 16       | 24    | 32           | 40  |
|                                  | Raro        | 1              | 4     | CTMA01 8 | 12    | 16           | 20  |
| VALORACIÓN                       |             | 4              | 8     | 12       | 16    | 20           |     |
|                                  |             | Insignificante | Menor | Moderado | Mayor | Catastrófico |     |
| IMPACTO                          |             |                |       |          |       |              |     |

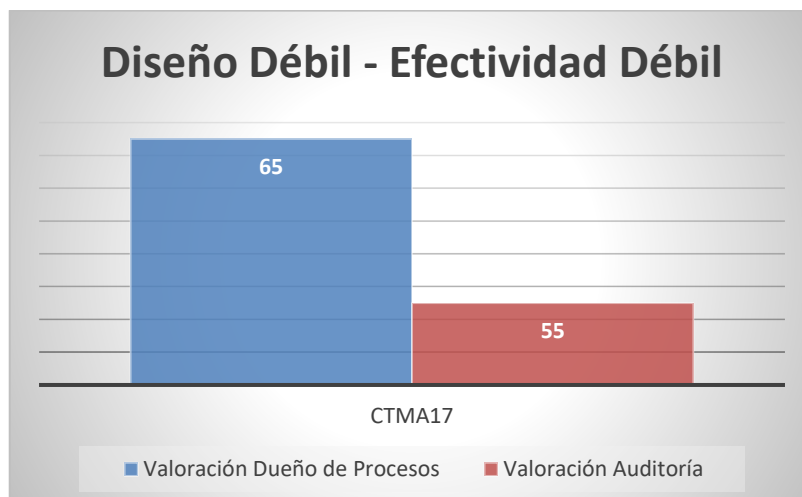
| RIESGO RESIDUAL AUDITORÍA RED MATRIZ |             |                |       |          |       |              |     |
|--------------------------------------|-------------|----------------|-------|----------|-------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5           |             |                |       |          |       |              |     |
| PROBABILIDAD                         | Casi Seguro | 5              | 20    | 40       | 60    | 80           | 100 |
|                                      | Probable    | 4              | 16    | 32       | 48    | 64           | 80  |
|                                      | Posible     | 3              | 12    | 24       | 36    | 48           | 60  |
|                                      | Improbable  | 2              | 8     | 16       | 24    | CTMA01 32    | 40  |
|                                      | Raro        | 1              | 4     | 8        | 12    | 16           | 20  |
| VALORACIÓN                           |             | 4              | 8     | 12       | 16    | 20           |     |
|                                      |             | Insignificante | Menor | Moderado | Mayor | Catastrófico |     |
| IMPACTO                              |             |                |       |          |       |              |     |



El siguiente control pertenece a la valoración donde, el Diseño es débil y la efectividad del control débil, correspondiendo a Solidez débil.

| RIESGO RESIDUAL DUEÑO DE PROCESO |             |                |       |          |           |              |     |
|----------------------------------|-------------|----------------|-------|----------|-----------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5       |             |                |       |          |           |              |     |
| PROBABILIDAD                     | Casi Seguro | 5              | 20    | 40       | 60        | 80           | 100 |
|                                  | Probable    | 4              | 16    | 32       | CTMA17 48 | 64           | 80  |
|                                  | Posible     | 3              | 12    | 24       | 36        | 48           | 60  |
|                                  | Improbable  | 2              | 8     | 16       | 24        | 32           | 40  |
|                                  | Raro        | 1              | 4     | 8        | 12        | 16           | 20  |
| VALORACIÓN                       |             | 4              | 8     | 12       | 16        | 20           |     |
|                                  |             | Insignificante | Menor | Moderado | Mayor     | Catastrófico |     |
| IMPACTO                          |             |                |       |          |           |              |     |

| RIESGO RESIDUAL AUDITORÍA RED MATRIZ |             |                |       |          |           |              |     |
|--------------------------------------|-------------|----------------|-------|----------|-----------|--------------|-----|
| Matriz de calificación 5x5           |             |                |       |          |           |              |     |
| PROBABILIDAD                         | Casi Seguro | 5              | 20    | 40       | CTMA17 60 | 80           | 100 |
|                                      | Probable    | 4              | 16    | 32       | 48        | 64           | 80  |
|                                      | Posible     | 3              | 12    | 24       | 36        | 48           | 60  |
|                                      | Improbable  | 2              | 8     | 16       | 24        | 32           | 40  |
|                                      | Raro        | 1              | 4     | 8        | 12        | 16           | 20  |
| VALORACIÓN                           |             | 4              | 8     | 12       | 16        | 20           |     |
|                                      |             | Insignificante | Menor | Moderado | Mayor     | Catastrófico |     |
| IMPACTO                              |             |                |       |          |           |              |     |



Los controles verificados en la auditoría fueron 15, siendo 9 preventivos, 2 detectivos y 4 correctivos; de los cuales el control preventivo CTMA01 presenta un riesgo residual que debe analizarse con respecto del impacto; el control correctivo CTMA17 según la auditoría, es un control con menor valor residual el cual debe analizarse con respecto de su probabilidad.

### 3.2.3 Verificar la existencia y aplicación de los indicadores del APA (Acuerdos de Gestión).

Bases de Datos avisos B1 a B6

#### **Información Entregada Avisos B1 – B6**

Es importante aclarar que, al verificar la información suministrada, esta no incluía los campos solicitados por la OCIG, tales como: número de orden asociada, tipología, texto grupo de códigos parte objeto y estatus del aviso.

Al evaluar la información proveída por la Dirección de Red Matriz, se encontró que el aviso más antiguo corresponde al identificado con número 1001472471 con fecha de creación 5 de febrero de 2018 y fecha de cierre 08 de octubre de 2020, a pesar que el periodo solicitado comprendía desde julio a diciembre del año 2020.

#### **Información Sistema SAP/R3**

Teniendo en cuenta los datos anteriormente relacionados, el equipo auditor extrajo datos del Sistema de Información Empresarial SAP/R3, entre el periodo 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, donde se encontraron – 342 avisos abiertos, desde 2018 hasta diciembre 2020; tales como los siguientes avisos: No. 1001502220, No. 1001668600 y No. 1001746004.

#### **Validación de la Información descargada de SAP/R3 Vs Información Entregada**

La División de Operación y Mantenimiento no reportó en la información 314 avisos que se encontraban cerrados en el sistema SAP/R3 entre el 01 julio al 31 de diciembre de 2020; como los siguientes avisos: No. 1001734327, No. 1001737909 y No. 1001764121.

De igual manera al verificar la información de SAP/R3 Vs Información Entregada, se encontraron 67 avisos con diferencias en campos como las fechas de inicio o de cierre (los cuales afectan el resultado de los indicadores de seguimiento), avisos sin ordenes asociadas u ordenes sin liquidar, los cuales se encuentran documentados en los papeles de trabajo.

#### **Indicadores del Aplicativo Plan de Acción APA (Acuerdos de Gestión).**

No se evidencia la documentación correspondiente a la descripción del proceso de obtención de las variables número de daños y tiempos de atención, correspondientes al cálculo del indicador en el APA.

Con la Interpretación del Indicador en el APA, la Dirección Red Matriz Acueducto debe atender los daños de acuerdo con el diámetro en los siguientes tiempos: tiempo promedio de atención < 10 horas para diámetro ≤ 12", si se incumplen estos tiempos se deben tomar los correctivos en logística o en la reparación del daño (Materiales específicos a utilizar, apoyo de otras áreas, alternativas de servicio según la complejidad entre otros); sin embargo, en los archivos

correspondientes al soporte visualizado en el sistema APA referencia la meta en 12 horas y no a 10 horas como está definido para daños en este rango de diámetro.

Por otra parte, se establece como fuente del indicador los avisos SAP B1 y B2, sin embargo, en el archivo soporte se encontraron avisos B5 incluidos en el cálculo.

De igual manera al verificar la información de SAP/R3 Vs Información soportes del indicador, se encontraron diferencias en campos como las fechas de inicio o de cierre (los cuales afectan el resultado de los indicadores de seguimiento).

#### 3.2.4 Analizar el estado y gestión de las acciones de mejoramiento (Informe SG 2019 y PM OCIG – Contraloría de Bogotá.

Verificados los informes históricos y la matriz de planes de mejoramiento producto de los hallazgos evidenciados por la Contraloría General de la República y la Contraloría Distrital de Bogotá, no se presentaron observaciones para el proceso liderado por la Dirección Red Matriz Acueducto; así mismo, al verificar la matriz de planes de mejoramiento resultado de las auditorias de la Oficina de Control Interno y Gestión, tampoco presentaron observaciones al proceso evaluado

#### 3.2.5 Analizar la efectividad de reportes de Autocontrol de los subcomités de C.I enviados a la OCIG.

La Gerencia Corporativa de Sistema Maestro viene dando cumplimiento a lo estipulado en la Resolución 0164 de 2015, dándole cumplimiento a la periodicidad establecida y a los temas que se deben tratar en los Subcomités de Control Interno, evidenciándose revisión de planes de mejoramiento de la Contraloría de Bogotá, revisión de acuerdos de gestión entre otros temas.

#### 3.2.6 Analizar la efectividad del Sistema de Gestión Ambiental.

La Dirección de Red Matriz ejecuta en forma adecuada los controles establecidos en el MPMI0303I01 Instructivo: Gestión Integral de Residuos - Manejo de Residuos Peligrosos (RESPEL), capítulo de tratamiento y/o disposición final de los residuos peligrosos, que incluye el manejo y disposición de los aceites sus derivados o elementos contaminados con el mismo; situación observada en prueba de recorrido realizada el pasado lunes 12 de abril de 2021 a las instalaciones de Tanque del Silencio, Control Silencio, Túnel de los Rosales y Centro de Control.

### **3.3 Fortalezas.**

3.3.1 Manejo de las pautas de operación a través de la gestión realizada en la división Centro de Control.

3.3.2 El manejo de redundancias en los canales de comunicación que soportan la operación de las redes matrices.

3.3.3 La operación de los Subsistemas o zonas de servicio macro que garantizan la continuidad del servicio en la ciudad.



**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”.*

| <b>OBSERVACION 1</b>  |   |
|---|---|
| <b>Condición</b>  | <p><b>Incumpliendo en la ejecución de controles.</b></p> <p>En prueba de recorrido de los controles que tienen relación con el sub proceso Distribución y Control de Redes Matrices,, realizada por la Oficina de Control Interno y Gestión el día jueves 11 de marzo de 2021, el equipo de profesionales que atendió la visita por parte de la Dirección de Red Matriz (DRMA), expresó que la información del control CTMA17 “Informe de calidad de agua en las cadenas de bombeo” cuyo objetivo es “Retroalimentar a la Dirección de Abastecimiento sobre las condiciones del agua potable de los parámetros fisicoquímicos en los puntos extremos del sistema matriz”, se encontraba en el Centro de control Modelia; el día 12 de abril de 2021, se realizó prueba de recorrido al Tanque del Silencio, Control Silencio y al Túnel de los Rosales no se evidenció aparatos que midieran la calidad del agua en línea; luego se visitó el Centro de Control Modelia y se preguntó al grupo de profesionales por el informe de Calidad del Agua en las Cadenas de Bombeo y éste no fue entregado al equipo auditor, los profesionales de la DRMA comentaron que a la fecha no se tiene instalados instrumentos actualizados para monitorear la calidad del agua en línea, porque algunos de los que existen se encuentran obsoletos.</p> |
| <b>Criterios</b>  | Matriz de Riesgos del Proceso Acueducto   |
| <b>Causas</b>   | Inexistencia del informe de Calidad de Agua en Cadenas de Bombeo  |
| <b>Efecto / Impacto</b>   | No generar alertas tempranas en tiempo real, por posibles incumplimientos en la calidad del agua potable en las cadenas de bombeo. Debilidad en el Sistema de Control Interno, MECI, componente actividades de control.   |
| <b>Evidencia</b>  | Ayuda de Memoria del día 12 de abril de 2021, registro fotográfico y prueba de recorrido.   |
| <b>Responsable</b>  | <b>Dirección de Red Matriz</b>  |
| <b>Corresponsables</b>  |   |
| <b>Proceso Asociado</b>   | <b>Proceso Servicio de Acueducto</b>  |
| <b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b> | <b>Dirección Electromecánica y Dirección de Servicios Técnicos</b>  |
| <b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>            | Establecer medida de calidad de agua en las cadenas de bombeo según el control CTMA17.  |

**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.**

| <b>OBSERVACION 2</b>  |  |
|---|--|
| <b>Condición</b>  | <p>Incumpliendo en la ejecución de controles.</p> <p>El equipo auditor con los datos del Sistema de Información Empresarial SAP/R3, pertenecientes al periodo 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, evidenció 342 avisos abiertos, desde 2018 hasta diciembre 2020.</p> <p>La División de Operación y Mantenimiento no reportó en la información 314 avisos que se encontraban cerrados en el sistema SAP/R3 entre el 01 julio al 31 de diciembre de 2020; información que fue evidenciada por comparación con los datos entregados.</p> <p>Verificada la información relacionada con la auditoría de Red Matriz, se encontraron 67 avisos con diferencias en campos como las fechas de inicio o de cierre, avisos sin ordenes asociadas u ordenes sin liquidar.</p> <p>De los datos anteriormente referenciados la información de los avisos se encuentra relacionados en los papeles de trabajo.</p> |
| <b>Criterios</b>  | <p>Matriz de Riesgos del Proceso Acueducto<br/>CTMA 01<br/>Sistema de Información Empresarial SAP/R3<br/>Aplicativo Plan de Acción APA</p>   |
| <b>Causas</b>   | <p>Falta de seguimiento a los avisos y ordenes de trabajo generadas en la Red Matriz.</p>  |
| <b>Efecto / Impacto</b>   | <p>No reflejar la gestión real del Área con relación de la información sobre los avisos y órdenes de trabajo. Debilidad del Sistema de Control interno SCI, MECL, componentes Información y comunicación, Monitoreo y seguimiento.</p>   |
| <b>Evidencia</b>  | <p>Avisos y Ordenes SAP /R3</p>  |
| <b>Responsable</b>  | <p><b>Dirección de Red Matriz</b></p>  |
| <b>Corresponsables</b>  | <p></p> <p></p> <p></p>  |
| <b>Proceso Asociado</b>   | <p><b>Proceso Servicio de Acueducto</b></p>  |
| <b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b> | <p><b>Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos</b><br/><b>Dirección Gestión de Calidad y Procesos</b><br/><b>Dirección Sistema de Información Empresarial</b></p>   |
| <b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>            | <p>Realizar seguimiento continuo y efectivo a los avisos y las ordenes de trabajo generadas en el Área.<br/>Actualizar capacitación a los funcionarios que administran la información para avisos y programas</p>  |

**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.**

**OBSERVACION 3**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Condición</b></p>  | <p>La información de la meta del indicador relacionado con Reparación Oportuna de Daños Diámetro, presenta variación en entre el aplicativo APA y el sistema de información empresarial SAP.</p> <p>No se evidencia la documentación correspondiente a la descripción del proceso de obtención de las variables número de daños y tiempos de atención, correspondientes al cálculo de los indicadores:</p> <p>Reparación Oportuna de Daños Diámetro &lt;=12"<br/>                 Reparación Oportuna de Daños Diámetro 12 a 24"<br/>                 Reparación Oportuna de Daños Diámetro &gt; 24" a Diámetro &lt;48"<br/>                 Reparación Oportuna de Daños Diámetro &gt; 48" a Diámetro &lt;78"</p> <p>Por otra parte, al verificar las gestiones desarrolladas por la Dirección Red Matriz Acueducto frente al indicador, Reparación Oportuna de Daños Diámetro &lt;=12" existen diferencias en su tiempo de respuesta, debido a que estos eventos deben atenderse con menos de 10 horas, pero en los archivos correspondientes al soporte visualizado en el sistema APA se describe como tiempo de respuesta 12 horas, incumpliendo lo establecido en la variable de la medición de acuerdo con lo observado en el método de cálculo del indicador.</p> |
| <p><b>Criterios</b></p>  | <p>Sistema de Información Empresarial SAP/R3<br/>                 Aplicativo Plan de Acción APA<br/>                 Indicadores de efectividad códigos: MPMA04OK082020, MPMA04OK092020, MPMA04OK102020 y MPMA04OK112020</p>   |
| <p><b>Causas</b></p>   | <p>Deficiencias en el diseño y seguimiento de indicadores publicados en el APA vigencia 2020.</p>  |
| <p><b>Efecto / Impacto</b></p>   | <p>La toma de decisiones se realiza con datos erróneos afectando la gestión del Área. Debilidades en el SCI, MECI, componentes ambientes de control, actividades de control y seguimiento,</p>   |
| <p><b>Evidencia</b></p>  | <p>Archivos soportes del APA<br/>                 Avisos y Ordenes SAP /R3</p>   |
| <p><b>Responsable</b></p>  | <p><b>Dirección de Red Matriz</b></p>  |
| <p><b>Corresponsables</b></p>  | <p><b>Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos</b></p>  |
| <p><b>Proceso Asociado</b></p>   | <p><b>Proceso Servicio de Acueducto</b></p>  |
| <p><b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b></p> | <p><b>Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</b><br/> <b>Gerencia Corporativa del Sistema Maestro</b><br/> <b>Dirección Gestión de Calidad y Procesos</b></p>  |

**Recomendaciones de la OCIG a la Observación.**

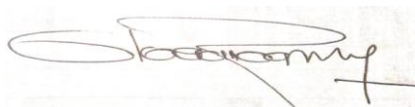
Unificar las variables de los indicadores y realizar seguimiento continuo y efectivo a los datos generados para la gestión y toma de decisiones en el Área.

**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.**

**OBSERVACION 4**

|   |  |
|---|--|
| <b>Condición</b>  | Inexistencia de control.<br><br>Revisado el conjunto de controles definidos para la gestión del riesgo de corrupción MARC01, se observó que para la causa 2 de este riesgo no se encuentra definido control; generando debilidad en el ambiente de control asociado al riesgo de corrupción; por que la causa no se gestiona correctamente al no asignarle controles para evitar su materialización. |
| <b>Criterios</b>  | Matriz de Riesgos del Proceso Servicio de Acueducto  |
| <b>Causas</b>   | No se definen controles para la causa 2 del riesgo de corrupción.  |
| <b>Efecto / Impacto</b>   | La debilidad del ambiente de control propicia la ocurrencia de posibles actos de corrupción  |
| <b>Evidencia</b>  | MPEE0301M01-03 Manual Administración Riesgos y Oportunidades<br>Matriz de riesgos Servicio de Acueducto  |
| <b>Responsable</b>  | <b>Dirección de Red Matriz</b>   |
| <b>Corresponsables</b>  |  |
| <b>Proceso Asociado</b>   | <b>Proceso Servicio de Acueducto</b>   |
| <b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b> | <b>Dirección Gestión de Calidad y Procesos</b>   |
| <b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>            | Definir las actividades de control necesarias para garantizar la adecuada gestión del riesgo.<br>Al construir o documentar riesgos aplicar en forma adecuada, el MPEE0301M01-03 Manual Administración Riesgos y Oportunidades.   |

**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.**



**Piedad Roa Carrero**  
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.

