

**INFORME EJECUTIVO**

<b>Nombre de la Auditoría Interna</b>	08. Servicio de Alcantarillado y recolección de aguas residuales y lluvias a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitario y pluvial.						<b>1050001-2020-0319</b>			
	<b>N° Consecutivo</b>									
<b>Destinatario</b>	<b>DRA. CRISTINA ARANGO OLAYA</b>									
	<b>GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP</b>									
<b>DEPENDENCIA / Área / Unidad Auditable</b>	Proceso MPML, "Servicio de Alcantarillado Sanitario y Pluvial"			<b>SUBPROCESO</b>	Subprocesos: MPML01, "Recolección de aguas residuales y lluvias a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitario y pluvial de alcantarillado"					
	Gerente Corporativo de Servicio al Cliente				<b>Responsables</b>	Nelson Valencia Villegas				
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control			Álvaro Ernesto Narváz Fuentes							
<b>Reunión de Apertura</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>2020</b>	<b>Reunión de Cierre</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2020</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>	Jorge Flórez Riveros									
<b>Auditor</b>	Edwin Bermúdez Mahecha									
<b>Auditor</b>	Iván Ricardo Hernández									
<b>Dificultades del Proceso Auditor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En consideración a la emergencia sanitaria COVID 19, el equipo auditor decidió desarrollar toda la actividad de la auditoria por medio virtuales, mediante el desarrollo de entrevistas con las zonas y revisión documental de los soportes por ellos presentados. Igualmente se verificaron en las herramientas de la EAAB-ESP las correspondientes evidencias. (A.P.A. SAP, ETC.)</li> <li>➤ Dificultades en la ejecución de la auditoria en forma virtual, debido a problemas técnicos de algunos de los funcionarios de la EAAB.</li> <li>➤ No todos los funcionarios de la EAAB cuentan con los equipos de cómputo adecuados tecnológicamente y se presentaron problemas en la continuidad de la conexión en la reunión o por temas de la calidad del servicio de Internet.</li> </ul>									
	<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.**

Verificar la efectividad de la gestión del subproceso MPML01, “Recolección de aguas residuales y lluvias a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitario y pluvial de alcantarillado”; el cumplimiento de los procedimientos seleccionados y la aplicación de los controles de los riesgos del Proceso MPML, “Servicio de Alcantarillado Sanitario y Pluvial”

**2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

Se adelantó la verificación de la gestión y los elementos de control de los riesgos del proceso asociados al subproceso de MPML01. Recolección de aguas residuales y lluvias a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitarios y pluvial de alcantarillado., mediante la realización de pruebas de escritorio y verificación del cumplimiento de los procedimientos. (MPML0101, MPML0102, MPML0103, MPML0104, MPML0110), en el periodo de Julio de 2019 a Junio de 2020.

**3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.****3.1 Aspectos Generales.**

- El ejercicio auditor cumplió con los objetivos específicos propuestos, se resalta que la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente allegó la información solicitada. Para prevenir el contagio del COVID 19 se realizaron las reuniones de auditoria con las distintas zonas de manera virtual mediante la aplicación teams y la información de las evidencias solicitadas se remitieron mediante el correo institucional.
- Con motivo de la emergencia de salud pública COVID-19, se evitó adelantar visitas presenciales que fuesen el soporte de la verificación en terreno de las actividades operativas.
- El equipo auditor observa en la caracterización del Proceso MPML, Servicio de Alcantarillado Sanitario y Pluvial y asociados con los Procedimientos del Subproceso MPML01, “*Recolección de aguas residuales y lluvias a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitario y pluvial de alcantarillado*”, Al ser un Proceso Misional y con condición de alto impacto para la atención de los usuarios, debe fortalecerse las condiciones para la prestación de los servicios así como la gestión de las cinco zonas involucradas en la ejecución de las actividades.
- En el marco del objetivo específico 2, verificar el cumplimiento de los Procedimientos MPML0101, MPML0102, MPML0103 seleccionados relacionados con la gestión de alcantarillado en la ejecución del Subproceso MPML01, se evidenció que existen contratos de funcionamiento relacionados con actividades vitales de apoyo en la operación que

soportan la gestión operativa de los procedimientos y son de especial importancia para el cumplimiento de la atención de los usuarios en cada una de las Zonas.

- Contrato de recuperación de espacio por intervenciones de reparación en redes de alcantarillado y conexiones domiciliarias colapsadas puntualmente e instalación de domiciliarias.
- Contrato de puntos críticos, relacionado con la rehabilitación y construcción de tramos de alcantarillado de redes de alcantarillado local.
- Contrato de verificación relacionado con las actividades de visita y reconocimiento previos de los reclamos de los usuarios para descartar los avisos inefectivos y programar atención de los efectivos.

### 3.2 Fortalezas

- El Proceso MPML, Servicio de Alcantarillado Sanitario y Pluvial y asociados con los Procedimientos del Subproceso MPML01, *“Recolección de aguas residuales y lluvias a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitario y pluvial de alcantarillado”*, tiene definidas políticas, procedimientos, instructivos y formatos de apoyo de las actividades en las diferentes etapas del sub proceso.
- El Subproceso MPML01, *“Recolección de aguas residuales y lluvias a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitario y pluvial de alcantarillado”*, en el año 2019 implementó el Sistema de Gestión Operativo (SGO) que permite la gestión operativa de la atención del mantenimiento del servicio de alcantarillado de manera sistematizada con el reporte de la atención de reclamos en tiempo real y el análisis y visualización fácil de los avisos por atender en cada Zona.
- El grupo de funcionarios a cargo de la jefatura y del control de la ejecución de los procedimientos del Subproceso MPML01, *“Recolección de aguas residuales y lluvias a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitario y pluvial de alcantarillado”*, cuentan con amplia experticia técnica y compromiso para el desarrollo de los mismos.

### 3.3 Observaciones

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

**OBSERVACION 1**

**Insuficiencia documental de la ejecución de controles**

El equipo auditor evidencio frente a la ejecución de los controles de los riesgos (MLR1, Daño o taponamiento en las redes e infraestructura del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial por factores internos y externos, Riesgo MLR2. Insuficiente capacidad hidráulica del sistema de alcantarillado para atender la demanda de drenaje del área de prestación de servicio (Bogotá y Soacha), Riesgo MLR3. Reducción de capacidad hidráulica de los cuerpos receptores). Se requirió mediante correos electrónicos a los Jefes de División de las cinco Zonas y en las reuniones virtual de auditoria realizadas, los soportes documentales de la ejecución de los controles y en la información remitida no se anexaron las evidencias de la ejecución de los mismos.

Concretamente se observó que las Divisiones de Servicio alcantarillado Zonas 2,3 y 5 no documentan adecuadamente la ejecución de los controles mencionados de los riesgos de gestión identificados, esto debilita la efectividad del sistema de control interno SCI.

**Condición**

Lo anterior definido en el Manual de Administración de Riesgos y Oportunidades MPEE0301M01-03, el cual en su **numeral 9.2.3.2** establece, *“La identificación y documentación de los controles existentes estará a cargo de los responsables del proceso...”*. Igualmente en el **numeral 9.2.5 Monitoreo y Revisión**, establece *“Los líderes y responsables de proceso y sus equipos de trabajo como parte del ejercicio de autocontrol deben realizar seguimiento a la efectividad de sus controles...”*

Lo anterior en el ámbito de los siguientes elementos de control del sistema de Control Interno- SCI:

**Componente Evaluación de Riesgos**

**Primera línea de defensa**, Divisiones Servicio de Alcantarillado Zonas 1-5 Responsabilidades, Gestionar los riesgos con base en la política de administración del riesgo.

**Componente Actividades de Monitoreo**

**Primera línea de defensa**, Divisiones Servicio de Alcantarillado Zonas 1-5 Responsabilidades, efectuar seguimiento a los riesgos y la efectividad de los controles de los procesos, determinar y proponer posibles mejoras en los mismos.

**Criterios**

MECI – Componente de evaluación de riesgos – Componente Actividades de Monitoreo.

	MPEE0301M01-03 Manual Administración de Riesgos y Oportunidad.
<b>Causas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Falencia en la unidad de criterio frente a los documentos soporte de la ejecución de los controles.</li> <li>○ Debilidad en la apropiación metodológica de la gestión de riesgos.</li> </ul>
<b>Efecto / Impacto</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materialización de los riesgos identificados, como consecuencia de ser inadecuadas la ejecución de los controles.</li> <li>2. Impacto con afectación sobre la reputación de la EAAB-ESP y en consecuencia deterioro de la imagen de la Empresa.</li> </ol>
<b>Evidencia</b>	Ayudas de memoria en las que el equipo auditor registró la actividad de revisión puntual del diseño de la matriz de riesgos del proceso auditado.
<b>Responsable</b>	Direcciones Servicio de Acueducto y Alcantarillado – Divisiones Alcantarillado Zonas.
<b>Corresponsables</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
<b>Proceso Asociado</b>	Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Gerencias de Zona y División Acueducto y Alcantarillado de Zona.
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Se recomienda documentar debidamente las evidencias de las actividades desarrolladas en la ejecución de los controles.
<b><i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</i></b>	

<b>OBSERVACION 2</b>	
<b>Condición</b>	<p><b>Resultados en Indicadores APA</b></p> <p>En revisión al Aplicativo Plan de Acción APA de 21 de agosto de 2020, el equipo auditor evidenció bajos resultados del indicador MPMLPK062020 índice de reposición de tapas de pozos en las zonas 2 durante el primer semestre de 2020 así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona 2 el logro en los meses de febrero, mayo, junio y julio están por debajo del 75%.</li> </ul>

	<p>Lo anterior en el marco de los siguientes elementos de control del SCI de la empresa</p> <p><b>Componente Actividades de Monitoreo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable, Primera línea de defensa, Divisiones Servicio de Alcantarillado Zonas 1-5.</li> <li>-Comunicar deficiencias a la alta dirección o a las partes responsables para tomar las medidas correctivas, según corresponda.</li> </ul> <p>De acuerdo a la política 9 del Procedimiento MPEE0103P, “Acuerdos de Gestión”</p> <p>“El logro o cumplimiento corresponde a: Mayor o igual a 90% y menor o igual a 100%: Verde; entre 75% y 90%: Amarillo; menor e igual a 75%: Rojo y mayor a 100%: Azul. Si se presenta una desviación frente al cumplimiento, el área soportará con evidencias dicha desviación registrándolas en el autocontrol y si el logro o cumplimiento es igual o inferior al 75% por más de 3 meses consecutivos, el área documentará acciones correctivas, preventivas o de mejora con base en el procedimiento MPC0202P “Mejoramiento continuo” y si hay lugar, el área deberá reformular la meta, una vez concertado entre el gerente público y el superior jerárquico y generar una nueva versión del acuerdo de gestión.”</p>
<b>Criterios</b>	Indicadores APA
<b>Causas</b>	Falta de oportunidad en el suministro de los elementos necesarios para el cumplimiento de la gestión.
<b>Efecto / Impacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigaciones antes de control.</li> <li>• Afectación de la imagen de la entidad.</li> <li>• Afectaciones legales y económicas.</li> </ul>
<b>Evidencia</b>	Ayuda de memoria N°6 indicadores APA
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
<b>Corresponsables</b>	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
<b>Proceso Asociado</b>	Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Gerencias de Zona y División Acueducto y Alcantarillado de Zona. Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

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

Se recomienda identificar las causas de los factores que afectan el cumplimiento oportuno del suministro de los materiales y elementos requeridos para la gestión relacionada con el indicador.

**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**

**Condición**

**Falta de continuidad de los contratos de funcionamiento asociados a los Procedimientos.**

Se evidencia afectación a la prestación del servicio de alcantarillado en las 5 Zonas de EAAB, debido a la falta de continuidad de los contratos relacionados con actividades asociadas a los procedimientos del subproceso recolección de aguas lluvias y residuales a través de las redes locales y secundarias de los sistemas sanitario y pluvial (Verificación, Recuperación de Espacio Público y puntos críticos).

- Para el caso de verificación entre el 2 de febrero de 2017 y el 16 de septiembre de 2020 se presenta una falta de continuidad de aproximadamente 7 meses de acuerdo con lo reportado por la zona 1.
- Para el caso de Recuperación de Espacio público, la Empresa ha emitido memorandos (S-2020-221594, S-2020-221621, S-2020-220095 y S-2020-210788) en los cuales manifiesta "(...) por lo que la recuperación del espacio público que usted solicita queda supeditado a la firma de un nuevo contrato de recuperación de espacio público."
- En puntos críticos están pendientes por atención 64 puntos y solo se han intervenido 9 puntos de acuerdo con la información de la Zona 1.

Lo anterior en el marco de las siguientes actividades del control del SCI de la empresa:

**-Componente Actividades de Control**

La Segunda línea de defensa, Gerencia Corporativa Servicio al Cliente, Gerencias de Zonas 1-5 y Directores de Servicio Acueducto y Alcantarillado Zonas 1-5.

Responsabilidades, Verificar que cada proceso integra las actividades de control en la evaluación de riesgos, garantizando el adecuado cumplimiento de las funciones y objetivos

**Criterios**

Procedimientos MPML01, MPML02 y MPML03.

**Causas**

Debilidades en la planificación de la contratación.

<b>Efecto / Impacto</b>	-Afectación de la credibilidad en la prestación del servicio por parte de la EAAB-ESP. -Consecuencias legales y económicas
<b>Evidencia</b>	Archivos remitidos por la Zona 1 (2.1 CONTRATOS DE FUNCIONAMIENTO.xlsx)
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
<b>Corresponsables</b>	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Contratación y Compras
<b>Proceso Asociado</b>	Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Direcciones de servicio de Acueducto y Alcantarillado Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	La Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, la Gerencia de Planeamiento y Control y la Dirección de Contratación y Compras deben mejorar los procesos de planificación, oportunidad y asignación de recursos para garantizar la continuidad de los contratos asociados con la prestación del servicio de alcantarillado de las cinco Zonas de la EAAB-ESP
<b><i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</i></b>	



**6. 2. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

*Las “Recomendaciones para la mejora” si bien no requieren plan de mejoramiento, si deberán ser analizadas y en caso de ser procedentes, deberán ser atendidas por los responsables en el marco de la gestión propia del área o dirección a cargo, ya que serán objeto de monitoreo en próximas auditorías, y su desatención en más de dos oportunidades será comunicada al superior inmediato o escalado a la alta dirección según consideración de la Jefatura OCIG.*

	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	RESPONSABLE
1	Se recomienda a los responsable del proceso fortalecer los controles mediante análisis y reevaluación para que exista correcta alineación entre las causas y sus controles en los riesgo MLR1, MLR2 y MLR3 de la Matriz de Riesgos del Proceso, MPML, Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial, causas referidas en el numeral 5.3.1, objetivo específico No. 1.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
2	Se recomienda adoptar las mejores prácticas en el proceso de Gestión de Mantenimiento, en particular las desarrolladas por Dirección de Servicios Electromecánica frente al mantenimiento de equipos e infraestructura.	
3	Continuar con el avance en la implementación del Sistema de Gestión Operativa SGO, garantizando los elementos de orden tecnológico para ello e implementar estrategias para vencer la resistencia al cambio de algunos funcionarios.	
4	Revisar el proceso de asignación presupuestal que garantice soportar adecuadamente las necesidades reales de operación del Servicio de Alcantarillado de cada una de las Zonas de la EAAB. Como caso relevante, la Zona 1 tiene pendiente por atender la intervención de 64 puntos críticos que se deben ejecutar mediante contrato de obra.	
5	Cumplir con los tiempos establecidos en la Resolución 164 de 2015, en el Artículo 11, en lo relacionado con el envío de copia de las actas del Subcomité de Control interno a la Oficina de Control Interno y Gestión dentro de los 5 días hábiles siguientes a su celebración.	



Piedad Roa Carrero

**Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.**