

MEMORANDO INTERNO

1050001-2024-189

Bogotá, 30 de mayo de 2024

PARA: NATASHA AVENDAÑO GARCIA
Gerente General

De: Oficina de Control Interno y Gestión

ASUNTO: Informe seguimiento cuatrimestral ejecución controles de segunda línea de defensa al 30 de abril de 2024.

Respetada Doctora,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría EAAB-ESP 2024, aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva mediante Acta No. 79 del 23 y 24 de noviembre de 2023, se remite el informe a los controles establecidos en el mapa de aseguramiento con fecha de corte al 30 de abril de 2024.

Este informe detalla la evaluación del nivel de confianza de la segunda línea de defensa y presenta las recomendaciones correspondientes para los controles cuyo nivel de confianza es medio y bajo.

Asimismo, se envía copia a los procesos responsables de liderar la segunda línea de defensa, con el fin de que atiendan de manera oportuna las recomendaciones y se informe sobre la gestión realizada en los próximos seguimientos.

Cordialmente,



Firmado por MARIA
NOHEMI PERDOMO RAMIREZ
el 30/05/2024 a las
13:44:05 COT

MARIA NOHEMI PERDOMO RAMIREZ
Jefe de Oficina Control Interno y Gestión

Anexo: Informe seguimiento cuatrimestral ejecución controles de Segunda Línea de Defensa al 30 de abril de 2024.

Copia:
Secretaría General
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
Gerencia Corporativa Financiera
Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa
Gerencia de Tecnología



SC701-1

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

MPFD0801F01-03



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO OCIG

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL DE LA EJECUCIÓN DE CONTROLES DE SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA CORRESPONDIENTES AL PERIODO DE ENERO A ABRIL DE 2024

Tipo de informe:	Informe de Ley	
	Seguimiento	X

IDI del PAA:	29. Seguimiento Mapa de Aseguramiento Segunda Línea de Defensa	Consecutivo:	1050001-2024-189
---------------------	--	---------------------	------------------

Dirigido a

GERENCIA GENERAL
PROCESOS RESPONSABLES DE 2LD EAAB-ESP

Nombre Auditor Líder

MARIA NOHEMÍ PERDOMO RAMÍREZ

Fecha: 30-05-2024

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIOS	3
3.1 Marco Normativo:	3
3.2 Marco Teórico:	3
4. PROCESOS O ÁREAS PARTICIPANTES	4
5. DESARROLLO DEL INFORME	4
5.1 Desarrollo del seguimiento	4
5.2 Comunicaciones de alertas tempranas	13
6. RESULTADOS	13
6.1 Fortalezas	13
6.2 Seguimientos a observaciones y recomendaciones anteriores	13
6.3 Observaciones producto del seguimiento	13
6.4 Recomendaciones producto del seguimiento	13

1. OBJETIVO

Realizar un seguimiento continuo de la implementación de los controles de segunda línea de defensa a cargo de la Secretaría General, la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, la Gerencia de Tecnología y la Gerencia Corporativa Financiera con el fin de asegurar su adecuado funcionamiento y su contribución efectiva al fortalecimiento de la gestión del riesgo en la empresa.

2. ALCANCE

Verificar la efectividad de los controles de segunda línea de defensa (2LD) durante el primer cuatrimestre de 2024 (enero-abril), conforme al Mapa de Aseguramiento adoptado por la EAAB-ESP.

3. CRITERIOS

Plan Anual de Auditoría vigencia 2024 EAAB-ESP, aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva mediante acta No. 79 del 23 y 24 de noviembre de 2023, el cual establece en la línea 29 “seguimiento a los controles de segunda línea de defensa”.

3.1 Marco Normativo:

- **Ley 87 de 1993.** "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- **Resolución 1164 de 2020.** “Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y se crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá”.
- **Resolución 813 de 2022.** “Por Medio de la cual se Reglamenta el Comité Corporativo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado – ESP”.
- **Acta No. 004 del 04 de noviembre de 2021.** “Aprobación mapa de aseguramiento EEAB-ESP”.
- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y gestión** vigencia actual – MIPG.
- **Guía para la construcción de mapas de aseguramiento.** Diciembre de 2022, Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3.2 Marco Teórico:

La dimensión séptima del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) denominada Control Interno, se implementa a través de la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI en sus cinco componentes a saber: i) ambiente de control, ii) administración del riesgo, iii) actividades de control, iv) información y comunicación y v) actividades de monitoreo: lo anterior teniendo en cuenta el esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, distribuido en diversos servidores de la entidad, sin que esto represente una tarea exclusiva de la oficina de control interno.

La estructura y operatividad de las líneas de defensa tienen definidas las funciones por cada una de las líneas y actores que intervienen en los componentes de autocontrol, autoevaluación y evaluación independiente; asimismo, busca que la entidad realice una evaluación integral del Sistema de Control Interno y el aseguramiento en la gestión del riesgo.

La segunda línea de defensa está conformada por gerencias, direcciones y/o oficinas responsables del monitoreo y la evaluación de controles y de la gestión del riesgo. Estas unidades generan información transversal para el aseguramiento de la operación de la empresa y aseguran que los controles y procesos de gestión del riesgo ejecutados por la primera línea de defensa sean apropiados y funcionen correctamente. Además, analizan información transversal sobre temas clave para la entidad, que sirve como base para la toma de decisiones y de acciones preventivas necesarias para evitar la materialización de riesgos.

La EAAB-ESP actualmente cuenta con el mapa de aseguramiento aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en acta No. 04 del 4 de noviembre de 2021.

4. PROCESOS O ÁREAS PARTICIPANTES

- Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Gestión del Talento Humano
- Gestión de Comunicaciones
- Gestión Contractual
- Gestión del Conocimiento e Innovación
- Gestión Documental
- Gestión de Servicios Administrativos
- Gestión de TIC

5. DESARROLLO DEL INFORME

5.1 Desarrollo del seguimiento

La OCIG estableció seguimientos mensuales y cuatrimestrales para verificar el funcionamiento de los controles de segunda línea de defensa.

En el seguimiento mensual, se solicita a las gerencias el reporte de la ejecución de los controles, su gestión como segunda línea de defensa y el diligenciamiento de la matriz “Informes de controles 2LD”.

En el seguimiento cuatrimestral, se consolida y analiza la información de los meses correspondientes, evaluando los puntos de verificación de diseño y ejecución del control, determinando así el nivel de confianza en los proveedores de aseguramiento.

Los criterios de evaluación se basan en:

✚ Verificación de la ejecución de las funciones de aseguramiento (controles)

Consiste en verificar que los controles a cargo de la 2LD sean apropiados y funcionen correctamente, que consoliden y analicen información sobre temas clave transversales para la entidad, siendo la base para la toma de decisiones y la implementación de las acciones preventivas necesarias para evitar

materialización de riesgos. Además, se lleve a cabo autoevaluación permanente a la 1ª línea de defensa donde se verifique que las actividades están bien diseñadas y operen de manera efectiva.

Evaluación del nivel de confianza

Implica evaluar el diseño de los controles asegurando que se establezca claramente los atributos del control; evaluar su ejecución, asegurando que se cumpla según la periodicidad establecida y se adjunte las evidencias necesarias; y evaluar la contribución de los controles para alcanzar los objetivos de los procesos.

En este contexto, los niveles que determinan la confianza en los servicios de aseguramiento por parte de la 2LD son:

- ✓ **Nivel de confianza alto:** Cuando se evidencia que los controles de 2LD aporta un nivel de confianza suficiente, basados en los criterios definidos en el control, es decir, se ejecutan correctamente.
- ✓ **Nivel de confianza medio:** Cuando se evidencia que los controles de 2LD aportan un nivel de confianza limitado, basado en la descripción del control. Es decir, el control no se ejecuta completamente o se presentan recomendaciones respecto a su ejecución.
- ✓ **Nivel de confianza bajo:** Cuando se evidencia que los controles de 2LD no están diseñados correctamente y no aportan un nivel de confianza razonable, basado en la descripción del control. Es decir, no cumplen con lo establecido en el control o no presenta seguimiento.

	Nivel de confianza alto
	Nivel de confianza medio
	Nivel de confianza bajo

A continuación, se especifica, para cada una de las gerencias, el nivel de cumplimiento y nivel de confianza obtenido durante el periodo evaluado:

SECRETARÍA GENERAL:

Se le asigna la responsabilidad de ejecutar cuatro controles, dos de los cuales están asociados al proceso de Gestión de Comunicaciones y los otros dos al proceso de Gestión Contractual. A continuación, se presentan los resultados de los controles aplicados durante el período de evaluación:

Proceso Gestión Contractual:

N°	Control 2LD	Nivel de confianza	Descripción del nivel de confianza
C1	<p>Asegurar la adecuada administración del plan de contratación y compras:</p> <p>El Director de la Dirección de Contratación y Compras mensualmente, consolida los avances de ejecución del plan de contratación y compras determinado el rezago en la radicación de los procesos, generando alertas frente a retrasos en la ejecución del plan. La fuente para el análisis se basa en la</p>	Medio	<p>Cuando se evidencia que los controles de 2LD aportan un nivel de confianza limitado, basado en la descripción del control. Es decir, el control no se ejecuta</p>

	<p>plataforma ERP - SAP que contiene el PCC, el cual se actualiza de conformidad con los requerimientos efectuados por las ARS (Área Receptora de Servicio) y en donde se relacionan los datos de los procesos radicados en curso y contratados al igual que las líneas que se encuentran en rezago, estos reportes con enfoque preventivo y en riesgos serán remitidos mediante correo electrónico a cada Gerencia y la Secretaría General para definir acciones de mejora o intervenciones necesarias.</p>		<p>completamente o se presentan recomendaciones respecto a su ejecución.</p>
C2	<p>Asegurar la adquisición de bienes y servicios requeridos:</p> <p>El Director de la Dirección de Contratación y Compras permanente (informará trimestralmente a la OCIG), revisa los estudios previos del proceso a contratar allegados por las Áreas Receptoras de Servicios (ARS), verificando que se cumpla con los lineamientos establecidos y la completitud del diligenciamiento de la información a través de la plataforma SAP ARIBA, generado ajustes a los estudios previos en los tiempos indicados o dando continuidad al proceso a contratar. La fuente de información para el seguimiento de los procesos es la plataforma SAP ARIBA y la publicación de estos en el micrositio de contratación de la página web de la empresa (PCAB). Estas publicaciones con enfoque preventivo y en riesgos serán puestas a disposición en el micrositio para consulta de las instancias que realizan seguimiento sobre avance de los procesos.</p>	<p>Alto</p>	<p>Cuando se evidencia que los controles de 2LD aporta un nivel de confianza suficiente, basados en los criterios definidos en el control, es decir, se ejecutan correctamente.</p>

En relación con el **control C1**, que obtuvo un nivel de confianza medio, se reitera el compromiso que tiene la segunda línea de defensa en verificar que las gerencias presenten los procesos a tiempo y tomar las acciones necesarias para los casos que incumplen repetidamente con los tiempo, dado que a corte abril de 2024, todas la gerencias corporativas de la empresa presentan demoras en la ejecución.

Proceso Gestión de Comunicaciones:

N°	Control 2LD	Nivel de confianza	Descripción del nivel de confianza
C2	<p>Realizar seguimiento al monitoreo de medios para analizar el comportamiento de las noticias sobre la EAAB-ESP:</p> <p>La Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones realizará trimestralmente seguimiento y análisis a los resultados del registro de noticias de la EAAB-ESP en medios de comunicación, donde se verifica el impacto de noticias positivas, negativas y neutras que puedan afectar la imagen corporativa, el funcionamiento de la operación o que permitan resaltar la labor de la empresa consolidándolo en el informe de monitoreo de medios en donde se establezcan acciones para mejorar los impactos positivos y neutralizar los impactos negativos en medios y que sirva de insumo a las diferentes áreas de la Empresa para mejorar su atención. Estos resultados serán socializados en reunión con la Secretaría General y/o con las áreas involucradas en el resultado del informe, dejando como evidencia el informe de monitoreo de medios, copia del correo y/o ayuda de memoria. Los casos de coyunturas de alto impacto negativo se comunicarán de manera inmediata a la alta dirección.</p>	<p>Alto</p>	<p>Cuando se evidencia que los controles de 2LD aporta un nivel de confianza suficiente, basados en los criterios definidos en el control, es decir, se ejecutan correctamente.</p>

La función de aseguramiento es eficaz; por lo tanto, se recomienda seguir con el ejercicio de autoevaluación.

GERENCIA CORPORATIVA PLANEAMIENTO Y CONTROL

La Gerencia tiene a su cargo la ejecución del proceso de direccionamiento estratégico y planeación, el cual supervisa y monitorea 28 controles de segunda línea de defensa (2LD). A continuación, se detallan los resultados de la evaluación a los controles aplicados para el periodo analizado:

Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación:

N°	Control 2LD	Nivel de confianza	Descripción del nivel de confianza
C2	Definir y/o actualizar el Modelo de Planeación y Gestión: Definir y/o Actualizar el Modelo de Planeación y Gestión de acuerdo con los lineamientos normativos y estratégicos de la empresa.	Alto	Cuando se evidencia que los controles de 2LD aporta un nivel de confianza suficiente, basados en los criterios definidos en el control, es decir, se ejecutan correctamente.
C3	Implementar y/o mantener el Modelo de Planeación y Gestión: Definir y ejecutar planes para la implementación o mantenimiento del Modelo de Planeación y Gestión.		
C6	Verificar la implementación y estado del Modelo de Planeación y Gestión: Revisar el Modelo de Operación por Procesos, las políticas de administración de riesgos y el Modelo de servicios compartidos.		
C9	Cumplimiento Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG: Acciones para lograr un avance significativo en el modelo, se formula anualmente, a partir de los planes de acción de cada una de las políticas de gestión y desempeño.		
C17	Monitorear los avances de PPPA y el cumplimiento de metas: Monitorear los avances de PPPA y el cumplimiento de metas.		
C18	Realizar seguimiento a la medición de grupos de interés: Realizar análisis y seguimiento a los resultados de la medición de la satisfacción a grupos de interés.		
C19	Realizar auditorías al sistema de gestión: Realizar Auditorías al Sistema de Gestión.		
C26	Evaluar la eficiencia en la gestión del presupuesto de inversión asignado a las áreas ejecutoras de la empresa: Valor de compromisos ejecutados a nivel de inversión directa con recursos de la vigencia.		
C27	Ejecución de inversiones: Valor de compromisos ejecutados a nivel de inversión directa con recursos de la vigencia.		
C14	Cumplimiento de la estrategia empresarial -CEE: Cumplimiento global de las metas estratégicas.		

C20	Realizar revisión por la dirección: Validar información reportada y consolidar y presentar el informe de Revisión por la Dirección.		aportan un nivel de confianza limitado, basado en la descripción del control. Es decir, el control no se ejecuta completamente o se presentan recomendaciones respecto a su ejecución.
C21	Analizar el informe de revisión por la dirección y determinar oportunidades de mejora: Analizar el informe de revisión por la dirección, determinar la eficacia del sistema de gestión y determinar oportunidades de mejora y planes de tratamiento.		
C22	Implementar acciones de Mejoramiento y planes de tratamiento: Consolidar las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de las auditorías internas.		

En el **control C14** se obtuvo un nivel de confianza medio. Esto se debe a que el tablero de control corporativo a diciembre de 2023 presentó resultados deficientes en los indicadores de liquidez y de telemetría para grandes consumidores, entre otros. Se requiere que la segunda línea de defensa, en su rol de autoevaluación, realice un monitoreo continuo de los avances de las metas de estos indicadores, ya que contribuyen significativamente al cumplimiento del Plan General Estratégico de la empresa 2020-2024.

Para los controles C20 y C21, se obtuvo un nivel de confianza medio, ya que durante dos meses consecutivos no se presentaron los resultados de los temas previstos para la Revisión por la Dirección y el análisis del informe que permite determinar las oportunidades de mejora en los procesos.

Para el control C22, se determinó un nivel de confianza medio. Esto se debe a que, en los resultados del seguimiento a la gestión del riesgo y oportunidad del último cuatrimestre de 2023, presentados en febrero de 2024, se evidenció que el 55% de las acciones de tratamiento se encuentran vencidas. Es necesario que la segunda línea de defensa asegure el cumplimiento de estas acciones, ya que contribuyen al fortalecimiento del control y la mitigación del riesgo.

En cuanto al plan de mejoramiento del Sistema Único de Gestión, también se evidenció que a corte a diciembre de 2023, hay 252 acciones de mejora vencidas por parte de algunos procesos. Esta situación debe generar una alerta a la Gerencia Corporativa Planeamiento y Control como segunda línea de defensa para mejorar o buscar alternativas de cumplimiento, dado que estas acciones optimizan el funcionamiento de los procesos.

GERENCIA CORPORATIVA DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA

La gerencia tiene a cargo los procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión del Conocimiento e Innovación, Gestión Documental y Gestión de Servicios Administrativos, los cuales lideran veintitrés controles de segunda línea de defensa.

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación de los controles ejecutados en el periodo evaluado:

Proceso Gestión del Talento Humano:

N°	Control 2LD	Nivel de confianza	descripción del nivel de confianza
C1	Planeación Estratégica de Talento Humano: Realizar el autodiagnóstico de gestión estratégica de talento humano, la priorización de rutas de creación de valor y la definición de planes de acción.	Alto	Cuando se evidencia que los controles de 2LD aporta un nivel de confianza suficiente, basados en los criterios definidos en el control, es decir, se ejecutan correctamente.
C2	Planificación de la Gestión De Integridad: Actualizar el Código de Integridad y las herramientas requeridas para asegurar su cumplimiento.		
C6	Gestión de compensación: Asegurar la liquidación, el reconocimiento, control, pago y cobro de los derechos y obligaciones del personal activo y pensionado.		
C12	Cobertura Plan de Bienestar: Indicador que determina el porcentaje de servidores públicos que se benefician de las actividades propuestas en el plan bienestar respecto total de personal vinculado a la empresa.		
C13	Cobertura Plan Institucional de Capacitación: Este indicador permite medir que porcentaje de funcionarios participaron en al menos un evento del plan institucional de capacitación (inducción, reinducción o capacitación) frente al total de personal vinculado a la empresa.		
C15	Índice de Rotación de Personal Directivo-IRPD. Corresponde a la medición del nivel de rotación del personal directivo del prestador, siendo este el responsable de la toma de decisiones estratégicas en la prestación del servicio.		
C8	Verificar la implementación del plan estratégico de talento humano y el desempeño del proceso: Realizar seguimiento, monitoreo y análisis del desarrollo, ejecución y cumplimiento de las políticas, planes, programas y acciones desarrolladas en el proceso de gestión talento humano.	Bajo	Cuando se evidencia que los controles de 2LD no están diseñados correctamente y no aportan un nivel de confianza razonable, basado en la descripción del control. Es decir, no cumplen con lo establecido en el control o no presenta seguimiento.
C9	Verificar la implantación del plan de gestión de integridad y el código de integridad: Realizar seguimiento y evaluar los resultados del cumplimiento de las acciones incluidas en el plan de gestión de la integridad. Verificar el nivel de apropiación y cumplimiento del Código de integridad en la Empresa. Realizar seguimiento a las actividades a cargo del equipo de gestores de integridad.		

Para los controles **C8** y **C9**, el nivel de confianza es bajo. Adjuntó la matriz de Excel "Control unificado de planes de acción 2024", la cual no contempla el monitoreo, el avance obtenido y el estado de las actividades programadas para el primer cuatrimestre, lo que impidió corroborar si efectivamente se cumplió en su totalidad las actividades.

Se solicita que la información que respalda la ejecución del control sea remitida en el seguimiento, dado que la segunda línea de defensa debe verificar lo planeado frente a lo ejecutado e informar sobre los resultados para que se tomen las acciones pertinentes y se asegure el cumplimiento de las actividades y los resultados del proceso.

Proceso Gestión del Conocimiento e Innovación:

N°	Control 2LD	Nivel de confianza	Descripción del nivel de confianza
C1	Costos de formación para la gestión del conocimiento y la innovación: Corresponde al valor que se destina del plan institucional de capacitación para realizar eventos de formación, entrenamiento o capacitación asociados a la gestión del conocimiento y la innovación.	Alto	Cuando se evidencia que los controles de 2LD aporta un nivel de confianza suficiente, basados en los criterios definidos en el control, es decir, se ejecutan correctamente.
	Participación en eventos de gestión del conocimiento y la innovación: Corresponde al número de eventos relacionados con la gestión del conocimiento y la innovación en los que participa la empresa.		

La función de aseguramiento es eficaz; por lo tanto, se recomienda seguir con el ejercicio de autoevaluación.

Proceso Gestión Documental:

N°	Control 2LD	Nivel de confianza	Descripción del nivel de confianza
C2	Visitas y verificación a los archivos de gestión: Realizar visitas a los archivos de gestión con el fin de brindar retroalimentación a los gestores documentales para fortalecer el sistema de gestión documental para que todos los documentos de la empresa estén controlados y centralizados.	Alto	Cuando se evidencia que los controles de 2LD aporta un nivel de confianza suficiente, basados en los criterios definidos en el control, es decir, se ejecutan correctamente.
C7	Entrega de correspondencia: Corresponde a la cantidad de correspondencia de salida eficazmente entregada, con el fin de disminuir el porcentaje de devoluciones de correspondencia externa certificada, excluyendo las causales de devolución atribuibles al usuario (cerrado, desconocido, no reside, rehusado, fallecido).	Medio	Cuando se evidencia que los controles de 2LD aportan un nivel de confianza limitado, basado en la descripción del control. Es decir, el control no se ejecuta completamente o se presentan recomendaciones respecto a su ejecución.
C3	Control de tiempo de respuestas: Llevar el control de los documentos que ingresan a la Empresa con el fin de evitar silencios administrativos que representen sanciones para la Empresa.	Bajo	Cuando se evidencia que los controles de 2LD no están diseñados correctamente y no aportan un nivel de confianza razonable, basado en la descripción del control. Es decir, no cumplen con lo establecido en el control o no presenta seguimiento.
C5	Atención de la solicitud de consulta en el archivo: Es el porcentaje de solicitudes de consulta atendidas por el archivo.	Bajo	
C6	Direccionamiento de correspondencia: Es el porcentaje de PQR'S correctamente direccionadas que se radican a las diferentes dependencias de la empresa.	Bajo	

Para el **control C3**, se determinó un nivel de confianza es bajo, ya que no se cumplió la meta esperada del 95% con reiterados incumplimientos en mediciones anteriores. Por lo tanto, es necesario que el proceso de Gestión Documental, que actúa como segunda línea, analice la pertinencia de la meta de acuerdo con las tendencias de los resultados de mediciones anteriores y/o formule acciones para mejorar el indicador, ya que este es de vital importancia para evitar sanciones a la empresa por no responder en los tiempos establecidos.

Respecto al **control C5**, el nivel de confianza es bajo, dado que durante cuatro meses consecutivos (enero, febrero, marzo y abril) no se logró la meta planeada del 100%. Esto se debe a que no se cumple con la oportunidad de los tiempos programados. En abril, 14 de los 55 avisos no cumplieron con la entrega de la información en el tiempo indicado.

Respecto al **control C6**, se determinó un nivel de confianza bajo, debido a que solo se cumplió con el 91.3%, estando por debajo del nivel del 95% planeado en los acuerdos de gestión. El proceso informa que esto ocurre por problemas de zonificación al radicar la correspondencia, existiendo el riesgo de que algún radicado rechazado quede sin tratamiento y pueda exceder los términos de respuesta.

Adicionalmente, informa que se está evaluando la creación de un centro de recepción único de correspondencia para temas comerciales, a cargo de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, que ha sido mencionada en seguimientos anteriores, pero hasta el momento no presenta avances.

El proceso que actúa como segunda línea de defensa tiene la responsabilidad de verificar y evaluar que los controles se ejecuten correctamente; de lo contrario, tomar las acciones necesarias. Por lo tanto, se requiere que se informe a esta oficina del avance del proyecto de creación del centro de recepción de correspondencia.

Para el **control C3**, el nivel de confianza es medio. Esto se debe a que los porcentajes de cumplimiento fueron del 93.60% en febrero y del 92.70% en abril, sin alcanzar la meta planeada del 95%. Esta situación se debe, en algunos casos, a direcciones erradas, inexistencia de dirección o situaciones de fuerza mayor como derrumbes o inaccesibilidad al sitios, informadas por el proceso.

Se requiere que, como segunda línea de defensa, se verifique el control y, si es necesario, se busquen alternativas para la distribución y entrega de la correspondencia.

Proceso Gestión de Servicios Administrativos:

N°	Control 2LD	Nivel de confianza	Descripción del nivel de confianza
C1	Gestión de seguridad de Actualizar información e inventarios: Se realiza la actualización de información general de los bienes y servicios de la Empresa, manejo de inventarios en el Sistema de Información Empresarial, consumos, siniestralidad, entre otros. Se incluye la gestión de activos fijos, depreciaciones y generación de reportes contables.	Bajo	Cuando se evidencia que los controles de 2LD aporta un nivel de confianza suficiente, basados en los criterios definidos en el control, es decir, se ejecutan correctamente.

El proceso no presenta avances en la gestión de la actualización de información e inventarios. Solo informa, mediante la matriz de seguimiento, que se proyecta terminar el contrato y tener disponible el

informe final del inventario al cierre del primer trimestre de 2024, lo que impide corroborar la operatividad del control.

Se requiere que la segunda línea de defensa, como responsable de la ejecución de esta actividad, asegure su cumplimiento y presente en el próximo seguimiento el progreso del control.

GERENCIA DE TECNOLOGÍA

Esta gerencia, tiene a cargo tres controles de aseguramiento. A continuación se presentan los resultados de la evaluación a corte primer cuatrimestre:

Proceso Tic

N°	Control 2LD	Nivel de confianza	Descripción del nivel de confianza
C2	Gestión de seguridad de la información: Implementar controles de seguridad para el acceso a la información de los aplicativos de la entidad Reportar y atender los incidentes de seguridad de la información Clasificar los activos de información de la EAAB	Medio	Cuando se evidencia que los controles de 2LD aportan un nivel de confianza limitado, basado en la descripción del control. Es decir, el control no se ejecuta completamente o se presentan recomendaciones respecto a su ejecución.
C3	Priorizar iniciativas de gobierno digital que hacen uso de TIC: Apalancar el desarrollo de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital	Bajo	Cuando se evidencia que los controles de 2LD aporta un nivel de confianza suficiente, basados en los criterios definidos en el control, es decir, se ejecutan correctamente.

Para el **control C2**, se determinó un nivel de confianza medio, ya que el proceso no presentó seguimiento a la ejecución del control del mes de abril, a pesar de que este tiene una periodicidad mensual.

Por otro lado, respecto a la clasificación de los activos de información, el proceso presenta un documento con un 39% de aprobación de los activos de información por parte de las direcciones, y un 61% pendiente de aprobación. Esta información no es suficiente para corroborar si se cumple lo planeado, por lo que es importante que para el próximo seguimiento se informe cuál es la distribución que se tiene para actualizar los activos de información vigencia 2024, con el fin de conocer el avance real en comparación con la meta planificada.

También es importante prestar atención a las dos direcciones que no han atendido las instrucciones para la clasificación de los activos, ya que este es un tema fundamental para una gestión eficiente y efectiva de la seguridad de la información.

5.2 Comunicaciones de alertas tempranas

No se presentaron alertas tempranas.

6. RESULTADOS

6.1 Fortalezas

Se destaca el compromiso constante de las gerencias en la presentación oportuna de los informes, asegurando así un adecuado seguimiento a los controles.

6.2 Seguimientos a observaciones y recomendaciones anteriores

La Oficina de Control Interno y Gestión (OCIG) verifica que los resultados que no fueron favorables en el seguimiento anterior hayan mejorado en esta medición. En caso contrario, se reitera el incumplimiento y el nivel de confianza se mantendrá ya sea en medio o bajo.

6.3 Observaciones producto del seguimiento

No se presentaron observaciones en el periodo evaluado.

6.4 Recomendaciones producto del seguimiento

No.	RECOMENDACIONES GENERALES	RESPONSABLE(S)
1	La 2LD defensa debe hacer seguimiento a lo ejecutado por la 1ª línea de defensa y generar orientaciones, asesoría y acompañamiento a los procesos para subsanar incumplimientos o debilidades identificadas.	Procesos de 2LD
2	Los resultados de la ejecución de los controles deben presentarse a las instancias de nivel decisorio para que definan acciones de mejora o intervenciones necesarias y se ejecuten por parte de 2LD defensa.	Procesos de 2LD
3	Las modificaciones o ajustes a los controles de 2LD deben ser informados con antelación al seguimiento programado por la OCIG para determinar su pertinencia.	Procesos de 2LD



Firmado por MARIA
NOHEMI PERDOMO RAMIREZ
el 30/05/2024 a las
13:44:05 COT

Firma: _____
Nombre: María Nohemí Perdomo Ramírez
Jefe Control Interno y Gestión