

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: Marzo 13 - 12 de julio de 2016 |
| | Fecha de Publicación: julio 12 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 julio de 2016, de acuerdo con la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI – Decreto 943 de No 2014.

Para el presente informe se tomaron como referentes los informes de las auditorías realizadas por la OCIG durante el periodo señalado, los seguimientos de ley, los informes pormenorizados elaborados y publicados con anterioridad.

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 EAB-ESP se encuentra en proceso de actualización de los documentos relacionados con este aspecto.

Se socializa el Acuerdo de Junta Directiva 11 de 2009.

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 “Bogotá Mejor para Todos” para alinear los temas de capacitación a las estrategias y ejes allí definidos.

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

- ✓ 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 la fecha se tiene el plan de capacitación preliminar a la espera de la definición del Plan General Estratégico de la EAB-ESP.

CAPACITACIÓN:

En el año 2016 se han desarrollado las siguientes capacitaciones:

| PROGRAMA DE DESARROLLO | EVENTO |
|---|---|
| CONVENIO INTERADMINISTRATIVO EAB-IDIGER | ENTRENAMIENTO OPERACIÓN MANEJO Y FUNCIONAMIENTO DEL RADAR METEREOLGICO BANDA X |
| OPERACIÓN DE EQUIPOS ESPECIALIZADOS | ENTRENAMIENTO EN EQUIPO DE MISIL |
| | ENTRENAMIENTO EN OPERACIÓN DE EQUIPO DE MISIL |
| | ENTRENAMIENTO EN OPERACIÓN DE EQUIPO EXTRADIMENSIONADO |
| | ENTRENAMIENTO EN OPERACIÓN DEL EQUIPO DE MINICARGADOR |
| | ENTRENAMIENTO EN OPERACIÓN DEL EQUIPO DE VARILLA |
| | SEGURIDAD EN DESPLAZAMIENTO DE EQUIPOS |
| PLAN ANTICORRUPCION | TALLER OPERACIÓN EN EQUIPO DE SUCCION Y PRESION |
| | CHARLA EN PREVENCION DICIPLINARIA- DIRECTIVAS 003-007-015 |
| | ENTRENAMIENTO EN PREVENCION DISCIPLINARIA - LEY 734 DE 2002 - DIRECTIVAS - (03) - (07)-(15) |
| | ENTRENAMIENTO EN PREVENCION DISCIPLINARIA - DIRECTIVAS - (03) - (07)-(15) |
| | ENTRENAMIENTO EN PREVENCION DISCIPLINARIA - EI ROL DISCIPLINARIO DE LOS JEFES INMEDIATOS |
| PROCESO DE FACTURACION EN LA EAB | ENTRENAMIENTO EN PREVENCION DISCIPLINARIA - PRESERVACION DEL ORDEN INTERNO- LEY 734 DE 2002 |
| | ENTRENAMIENTO EN EL NUEVO MARCO TARIFARIO |
| | ENTRENAMIENTO EN MEDIDORES |
| | ENTRENAMIENTO EN PROCESO DE FACTURACIÓN ASEO |
| PROGRAMA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA | TALLER DE POLITICAS DE FACTURACION |
| | CONFERENCIA PROMOCION DEL CONTROL SOCIAL DESDE LAS ENTIDADES Y SERVIDORES PUBLICOS - CIRCULAR 036 DE 2016 |
| | CONFERENCIA PROTECCION DE LOS RECURSOS PUBLICOS - CIRCULAR 008 DE 2016 |
| | COUCHING ORGANIZACIONAL |
| | CUALIFICACION SERVICIO AL CLIENTE |
| | DIPLOMADO EN GERENCIA PUBLICA 1 |
| | DIPLOMADO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION- NTD SIG 001:2011 |
| | DIPLOMADO SISTEMA UNICO DE ACREDITACION |
| JORNADAS DE ORIENTACION - SITUACIONES ADMINISTRATIVAS | |

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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

| PROGRAMA DE DESARROLLO | EVENTO |
|--|---|
| | XIII SEMINARIO INTERNACIONAL DE GERENCIA JURIDICA PUBLICA |
| PROGRAMA DE CERTIFICACION EN ALTURAS | CURSO AVANZADO DE TRABAJO SEGURO EN EL ALTURAS |
| PROGRAMA DE GESTION ESTRATEGICA CALIDAD Y PROCESOS | JORNADA DE ACTUALIZACION NORMA ISO 14001:2015 |
| PROGRAMA DE MEJORES PRACTICAS | CAPACITACION EN ADMINISTRACION DE PERSONAL |
| PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SST | HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN ASERTIVA |
| | SENSIBILIZACION Y DIVULGACION PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL |
| PROGRAMA INSTITUCIONAL | 18 CONGRESO INTERNACIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS TIC Y TV - ANDESCO |
| | 36 CONGRESO COLOMBIANO DE MEDICINA DEL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL |
| | II CONGRESO INTERNACIONAL DE METROLOGÍA LEGAL, BIOMÉDICA E INDUSTRIAL, Y PASANTÍA INTERNACIONAL |
| | II SEMINARIO LA REVOCACION EN EL SERVICIO AL CLIENTE |
| | SEMINARIO TALLER INFORMACION TRIBUTARIA EN MEDIOS ELECTRONICOS PARA LA DIAN AÑO GRAVABLE 2015 |
| | TALLER SOBRE EL CARGUE AL SUI DEL DE LA CLAVE PRESTADOR" BASE PARA LA CERTIFICACION DEL SGP |
| | XVIII CONGRESO INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE ACTIVOS |
| PROGRAMA MEJORES PRACTICAS | ENTRENAMIENTO PROCESO ADMINISTRACION DE PERSONAL |

Estadísticas de Capacitación y Entrenamiento 2016 (Actividades de tipo académico no formal)

| Gerencia | Asistencias | Porcentaje Asistencias | Horas/hombre ejecutadas | Porcentajes de horas/hombre ejecutadas realmente |
|---------------------------------|-------------|------------------------|-------------------------|--|
| Ambiental | 23 | 1,2 | 74 | 0,76 |
| Financiera | 45 | 2,3 | 146 | 1,50 |
| General | 25 | 1,3 | 149 | 1,53 |
| Gestión Humana y Administrativa | 145 | 7,3 | 541 | 5,56 |
| Jurídica | 5 | 0,3 | 66 | 0,68 |

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 | Asistencias | Porcentaje Asistencias | Horas/hombre ejecutadas | Porcentajes de horas/hombre ejecutadas realmente |
|------------------------|-------------|------------------------|-------------------------|--|
| Planeamiento y Control | 19 | 1,0 | 90 | 0,92 |
| Secretaría General | 19 | 1,0 | 154 | 1,58 |
| Servicio al Cliente | 1532 | 77,5 | 6854 | 70,41 |
| Sistema Maestro | 132 | 6,7 | 1282 | 13,17 |
| Tecnología | 32 | 1,6 | 378 | 3,88 |
| Totales | 1977 | 100 | 9734 | 100 |

INDUCCIÓN:

De enero a abril de 2016 se han ejecutado diferentes sesiones de inducción para directivos de la Empresa y personal vinculado con contrato a labor con un total de 24 personas.

Para el mes de julio de 2016 se tiene programado realizar inducción para los siguientes servidores públicos:

- Pasantes
- Personal vinculado contrato a labor
- Nuevos Directivos de la EAB-ESP.

REINDUCCIÓN:

La Dirección Mejoramiento Calidad de Vida desarrollará en el segundo semestre de 2016 Reinducción para los servidores públicos de la EAB-ESP en los siguientes ejes temáticos.

| TEMA | EXPERTOS / ÁREA |
|---|--|
| LEY 142 de SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS | Gerencia Jurídica |
| NORMATIVIDAD DISCIPLINARIA- ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN | Gerencia de Planeamiento y Control - Dirección de Planeamiento y Control de Resultados Corporativos. Gerencia General - Oficina de Investigaciones Disciplinarias |
| PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA | Gerencia de Planeamiento- Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS | Gerencia de Planeamiento - Dirección de Gestión de Calidad y Procesos |
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y MECI | Gerencia de Planeamiento - Dirección de Gestión de Calidad y Procesos |
| CICLO DEL AGUA | Gerencia Corporativa de Sistema Maestro - Dirección de |

Formato: M4FD0605F01-02

| TEMA | EXPERTOS / ÁREA |
|---|--|
| | Abastecimiento |
| CUANTO VALE UN VASO DE AGUA DE LA LLAVE | Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente- Dirección de Gestión Comunitaria |
| PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION AMBIENTAL | Gerencia Corporativa Ambiental |
| MANUAL DE CONTRATACION DE LA EAB-ESP | Secretaría General - Dirección de Contratación y Compras |
| POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa - Dirección Salud |
| CULTURA; ETICA - VALORES. | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa - Dirección Mejoramiento Calidad de Vida |
| ESTRUCTURA DE LA EMPRESA Y NIVELES DE RESPONSABILIDAD | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa - Dirección de Desarrollo Organizacional |
| MANUAL DE INTERVENTORÍA | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa - Dirección de Servicios Administrativos |
| CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SINTRASERPUCOL | Sintraserpucol |
| CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SINTRAEMSDES | Sintraemsdes |

ACUERDOS COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS:

En la actualidad la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá cuenta con el Acuerdo 10 de 2009, Código de Conducta, el cual establece los valores corporativos y las conductas que rigen a los servidores públicos de la Empresa.

En el año 2014, se realizó la actualización del código de ética de la EAB-ESP con la participación de funcionarios de distintas áreas y niveles jerárquicos de la Empresa. En el año 2015 se presentó al Comité de Ética, quien aprobó la estructura del documento y el compromiso ético individual.

El 17 de mayo de 2016, se remitió con memorando interno 1410001-2016-4746 el proyecto de Código de Ética a la Secretaria General de la EAB-ESP, con el propósito de incluir en la agenda del Comité Corporativo preparatorio para la Junta Directiva, un punto relacionado con la adopción del Código de Ética.

PLAN DE INCENTIVOS:

Se diseñó el plan de estímulos e incentivos para la EAB-ESP, tomando como referencia la Ley 1567 de 1998 y la Directiva 001 de 2015 emitida por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital DASCD. A la fecha el documento se encuentra en revisión por parte de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida, el cual será presentado a la nueva Gerente Corporativa de Gestión Humana y Administrativa para su valoración.

PLAN DE 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

Se diseñó el plan de bienestar social para la EAB-ESP, el cual se va a presentar a la nueva Gerente Corporativa de Gestión Humana y Administrativa para su valoración y aprobación.

Los avances reportados a la fecha son:

CELEBRACIÓN DIA DE LOS SECRETARIOS: Se solicitó a la Oficina de Comunicaciones diseño para esta celebración. Se envía correo por medio de office a los invitados y sus respectivos Jefes.

PROPUESTA DESCENTRALIZACIÓN: Se trabajó en los ajustes y proyecto de descentralización el cual tiene como objetivo generar estrategias de comunicación para fortalecer la relación directa con los trabajadores y la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, con el fin de dar a conocer a todos los niveles el proceso facilitador de Gestión del Talento Humano, con el fin de mejorar el clima y la Calidad de Vida al trabajador.

CONDOLENCIAS: Se realiza acompañamiento y requerimientos solicitados por los funcionarios que en el mes de abril perdieron a un ser querido.

CELEBRACIÓN DIA DEL MAESTRO: Se solicitó a la Oficina de Comunicaciones diseño para esta celebración. Una vez fue aprobado el Director y Gerente de la Gerencia de Gestión Humana, se realiza la impresión para ser entregada a cada maestro. La celebración se llevó a cabo en el Club de ejecutivos y cada maestro se le entrego un detalle.

DEPORTES: Se realiza inscripción a los equipos de Baloncesto Masculino y Femenino al Torneo InterEmpresas Compensar.

CLIMA: Se realizó despliegue de los resultados de clima y cultura al área de Salud Ocupacional mediante invitación enviada por el Director el 16 de mayo. Se organizaron dos grupos de 25 personas cada uno citados en horas de la mañana y tarde.

Así mismo, este despliegue fue el preámbulo para desarrollar talleres con estos dos grupos de trabajo en equipo, comunicación y liderazgo.

Así mismo, el 25 de mayo se realizó taller para reforzar conocimientos y consolidar grupo de formadores con el fin de dar inicio al despliegue de resultados en las diferentes áreas de la Empresa.

VACACIONES CREATIVAS: Se realiza reuniones con la Caja de Compensaciones Familiar Compensar para definir las actividades de los diferentes grupos participantes, se establece fechas de visitas técnicas para aprobar lugares, alimentos y actividades para ser consolidado en el cronograma para ser entregado a los padres participantes.

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

Así mismo se solicita a comunicaciones realizar diseño de las vacaciones y publicarlo por los diferentes medios de comunicación

1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes y Programas.

Debido al cambio de administración y a la adopción del Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 – 2020 “Bogotá Mejor para Todos”. Acuerdo No 645 de 2016, la EAB-ESP, se encuentra adelantado la planeación estratégica ajustándolo a los requerimientos del PDD, artículo 124 Códigos de Buen Gobierno entidades descentralizadas del distrito y demás metas asociadas a la Empresa.

De igual forma, se adelantó el proceso de aprobación de los Acuerdos de Gestión de los Gerentes Públicos, los cuales se han definido en el transcurso del primer semestre.

Según los proyectos de inversión aprobados, alineados con los objetivos institucionales y las metas del PDD se realizó la programación del POAI 2016.

La Empresa publicó el 31 de marzo el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC - en cumplimiento del Decreto 124 de 2016 y la Oficina de Control Interno y Gestión realizó el seguimiento correspondiente, generando el plan de mejoramiento.

En cumplimiento de las Resoluciones de la CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, la Empresa puso en marcha el marco tarifario para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

1.2.2 Modelo de Operación

Este aspecto no presenta cambios, la gestión de la Empresa se realiza mediante el Mapa de Procesos V4, el cual se encuentra así:

| TIPO DE PROCESO | PROCESOS | SUBPROCESOS | PROCEDIMIENTO |
|-----------------|-----------|-------------|---------------|
| ESTRATÉGICOS | 2 | 10 | 54 |
| MISIONALES | 6 | 26 | 157 |
| FACILITADORES | 11 | 57 | 330 |
| EVALUACIÓN | 1 | 4 | 11 |
| TOTAL | 20 | 97 | 552 |

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

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



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.

Se definen los niveles de autoridad y responsabilidad.

No ha presentado cambios.

1.2.4 Indicadores

Con la suscripción y aprobación de los Acuerdos de Gestión se definirán los indicadores correspondientes, los cuales serán revisados para el próximo informe.

Las metas del Plan de Desarrollo Bogotá Humana presentaron al finalizar el gobierno correspondiente los siguientes resultados:

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



acueducto

AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ

| BOGOTÁ HUMANA | | | | | | | METAS DE INVERSIÓN - METAS DE | | | METAS DE PLAN DE | |
|---|---|--|---|---|---|---|--|----------------------------|-----------------------|----------------------|--|
| EJE | PROGRAMA | PROYECTO PRIORITARIO | MACROPROYECTO EAAB | Nuevo nombre EAAB | COMPONENTE DEL PROYECTO | ID META | DEFINICIÓN DE LA META | UNIDAD DE MEDIDA PRINCIPAL | META FINAL LINEA BASE | META FINAL ALCANZADA | |
| EJE 1 | Fortalecimiento y mejoramiento de la calidad y cobertura de los servicios públicos | Progresividad en las tarifas de servicios públicos | NA | NA | NA | NA | NA | NA | 100 | 100 | |
| | | | NA | NA | NA | NA | NA | NA | 100 | 100 | |
| | | | 0050 | Renovación, rehabilitación o reposición de los sistemas de abastecimiento. | Obras, equipos y suministros | 0050-3 | kilómetros de redes del sistema de abastecimiento de distribución matriz, secundaria y local de acueducto renovados o rehabilitados | Km | | | |
| | | | 0050 | distribución matriz y local de acueducto. | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0050-4 | % de obras complementarias ejecutadas para la renovación o rehabilitación del sistema de abastecimiento, distribución matriz, secundaria y local de acueducto. | % | | | |
| | | | 0050 | | | 0050-5 | % de actividades complementarias ejecutadas para la Renovación o rehabilitación del Sistema de Abastecimiento, Distribución Matriz, secundaria y local de acueducto. | % | 100 | 99,98 | |
| | | | 7334 | | | 7334-6 | kilómetros de redes matrices secundarias y locales de acueducto construidos | Km | | | |
| | | | 7334 | Construcción y expansión del sistema de acueducto. | Obras, equipos y suministros | 7334-7 | % de obras complementarias del sistema de abastecimiento, distribución matriz y local de acueducto. | % | | | |
| | | | 7334 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 7334-8 | % de actividades complementarias ejecutadas para la construcción del sistema de abastecimiento y distribución matriz y local de acueducto. | % | | | |
| | | | 0021 | Construcción del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado o sanitario. | Obras, equipos y suministros | 0021-4 | kilómetros de interceptores (redes troncales y secundarias) y redes locales de alcantarillado sanitario construidos | Km | | | |
| | | | 0021 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0021-5 | % de actividades complementarias ejecutadas para la Construcción del sistema troncal, secundario y local de Alcantarillado Sanitario | % | | | |
| | 0051 | Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado. | Obras, equipos y suministros | 0051-3 | kilómetros de redes Troncales, Secundarias y locales de alcantarillado sanitario renovados o rehabilitados | Km | | | | | |
| | 0051 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0051-4 | % de actividades complementarias ejecutadas para la Renovación o rehabilitación del Sistema de Alcantarillado Sanitario | % | 100 | 99,23 | | | |
| | 0053 | Construcción, renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado o combinado. | Obras, equipos y suministros | 0053-3 | kilómetros de redes del sistema Troncal, Secundario y local de alcantarillado combinado construidos o rehabilitados | Km | | | | | |
| | 0053 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0053-4 | % de obras complementarias ejecutadas para la construcción y/o rehabilitación del sistema de alcantarillado combinado. | % | | | | | |
| | 0053 | | | 0053-5 | % de actividades complementarias ejecutadas para la renovación o rehabilitación del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado combinado | % | | | | | |
| | 0022 | Construcción del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial | Obras, equipos y suministros | 0022-9 | kilómetros de redes locales, troncales y secundarias (canales, colectores y obras relacionadas con SUDS y renaturalización de espacios de agua) del sistema de alcantarillado pluvial construidos | Km | | | | | |
| | 0022 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0022-10 | % de obras complementarias del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial | % | | | | | |
| | 0022 | | | 0022-11 | % de actividades complementarias ejecutadas para la construcción del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial | % | 99,00 | 99,26 | | | |
| | 0052 | Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado. | Obras, equipos y suministros | 0052-3 | kilómetros de redes del sistema Troncal, Secundario y local de alcantarillado pluvial renovados o rehabilitados | Km | | | | | |
| | 0052 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0052-4 | % de actividades complementarias ejecutadas para la renovación o rehabilitación del Sistema Troncal, Secundario y local de alcantarillado pluvial | % | | | | | |
| Revitalización del Centro Ampliado | Cualificación del entorno urbano | 0070 | Acciones asociadas a la infraestructura de acueducto y alcantarillado del Centro Ampliado | Obras, equipos y suministros | 0070-1 | kilómetros de redes troncales, matrices, secundarias y locales de los sistemas de acueducto y alcantarillado construidos o rehabilitados | Km | 53,43 | 6,17 | | |
| | | 0070 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0070-2 | % de actividades complementarias ejecutadas asociadas a la infraestructura de acueducto y alcantarillado del Centro Ampliado | % | 1 | 0 | | |
| Recuperación, rehabilitación y restauración de la Estructura Ecológica Principal y de los espacios del agua | Recuperación y renaturalización de los espacios del agua | 7341 | Adecuación hidráulica y recuperación ambiental de humedales, quebradas, ríos y cuencas abastecedoras. | Obras, equipos y suministros | 7341-9 | Hectáreas de humedales intervenidas | Has. | 40,0 | 42,15 | | |
| | | 7341 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 7341-10 | Hectáreas de quebradas y ríos intervenidas | Has. | | | | |
| | | 7341 | | | 7341-11 | Hectáreas para la protección de cuencas abastecedoras intervenidas | Has. | 25,00 | 41,48 | | |
| | | 7341 | | | | | | 1,0 | 0,0 | | |
| | 0054 | Mejoramiento de la calidad hídrica de los afluentes del río Bogotá | Obras, equipos y suministros | 0054-3 | Un modelo integral para la descontaminación del río Bogotá definido. | Un. | | 1,00 | 1,00 | | |
| | 0054 | Acciones para el saneamiento del Río Bogotá | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0054-5 | % de acciones asociadas al saneamiento del río Bogotá | % | | | | | |
| 0054 | | | 0054-4 | Una estrategia regional, técnica y financiera para la recuperación hidráulica y ambiental del río Bogotá definida | Un. | | 1,00 | 1,00 | | | |
| Gestión Integral de Riesgos | Territorios menos vulnerables frente a riesgos y cambio climático a través de acciones integrales | 0067 | Gestión Integral de Riesgos asociadas al Sistema Hídrico y Sistema de | Obras, equipos y suministros | 0067-1 | Número de sitios críticos intervenidos de quebradas en ladera y zonas aluviales para prevenir crecientes súbitas o avanzadas | Un. | 21,00 | 21,00 | | |
| | | 0067 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0067-2 | % de actividades ejecutadas asociadas a la Gestión Integral de Riesgos | % | | | | |
| Movilidad Humana | Construcción de redes de las empresas de servicios públicos asociadas a la infraestructura vial | 0068 | Construcción, renovación, rehabilitación o reposición de redes asociadas a la infraestructura vial | Obras, equipos y suministros | 0068-1 | kilómetros de redes troncales, matrices, secundarias y locales de los sistemas de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura vial, construidas o rehabilitadas | Km | 100,00 | 0,00 | | |
| | | 0068 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0068-2 | % de actividades complementarias ejecutadas para las obras asociadas a la infraestructura vial | % | | | | |
| Estrategia Territorial frente al cambio climático | Planificación Territorial para adaptación y mitigación frente al cambio climático | 0069 | Acciones territoriales frente al cambio climático y la regulación hídrica | Obras, equipos y suministros | 0069-1 | Realizar una evaluación Regional del Agua | Un | | | | |
| | | 0069 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0069-3 | % de acciones asociadas a la adaptación y mitigación del cambio climático, gestión del agua y ordenamiento territorial | % | 1,00 | 1,00 | | |
| | | 0069 | | | 0069-2 | Desarrollar 1 sistema de Información de recurso hídrico y variables ambientales regionales | Un | | 1,0 | 0,90 | |
| Eje 3 | Fortalecimiento de la función Administrativa y Desarrollo Institucional | Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades | 0055 | Fortalecimiento y operativo empresarial | Obras, equipos y suministros | 0055-4 | % del sistema Integrado de Gestión Implementado | % | | | |
| | | | 0055 | | Consultorías, estudios, predios, interventorías | 0055-5 | % de actividades para el fortalecimiento administrativo y operativo empresarial | % | 100,00 | 91,91 | |

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

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

1.2.5 Políticas de Operación

En la medida que los responsables de los procesos actualizan los procedimientos se ajustan las políticas de operación, las cuales son revisadas en el proceso de auditoría realizado por la Oficina de Control Interno y Gestión.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Dentro del Monitoreo a los riesgos, se observó que el 08 de Junio de 2016 se publicó la Matriz de Riesgos por Proceso consolidada con 91 Riesgos, encontrando riesgos materializados, en donde las respectivas áreas registraron en la matriz las acciones que realizaron.

La matriz de riesgos de corrupción publicada en la página WEB de la Empresa contempla 34 riesgos.

Dificultades

Para el presente informe, no se han evidenciado productos adicionales que fortalezcan los aspectos señalados en informes anteriores, sean elaborados propuestas de documentos, políticas, que se materializarán una vez se defina el plan estratégico de la EAB-ESP 2016-2020.

Es importante realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las acciones propuestas de los componentes del PAAC.

Frente al componente Administración del Riesgo de acuerdo con los seguimientos realizados en el mes de abril de este año, se observa lo siguiente:

- Se debe revisar y de ser necesario actualizar la metodología vigente contemplando los criterios para la identificación de riesgos que afectan las metas del Plan de Desarrollo, detalle de cómo realizar la valoración de los controles contemplados en la matriz y establecer lineamientos para el manejo de riesgos materializados más detallados. Así mismo, fortalecer en la metodología actual lo relacionado con el Contexto Estratégico intrínseco dentro de la identificación del riesgo, definiendo los parámetros internos y externos que se han de tomar en consideración para la Administración del Riesgo frente a cada proceso. Es necesario que los cambios realizados en las matrices queden documentados, para conservar la trazabilidad de los mismos.
- Robustecer los mecanismos que permitan la participación activa de la Alta Dirección en cada momento de la Gestión del Riesgo.
- Informar a esta Oficina los avances en cuanto a la revisión y actualización de la Política.

Formato: M4FD0605F01-02

- Delegación formal y acompañada de una sensibilización específica en los riesgos del área, para las personas que apoyan el tema.
- Lograr que la matriz de riesgos sea una herramienta que apoye la toma de decisiones en la Empresa.
- Revisar los riesgos de corrupción y su armonización con la metodología actualizada.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La autoevaluación en el periodo en el cual se presenta este informe, se evidencia a través de la realización de los subcomités de control interno “Resolución 164 de 2015”, dentro de los cuales las áreas han revisado temas relacionadas con su gestión.

2.1.1 Autoevaluación de Control y Gestión

Una vez se surta la fase de planeación institucional y se definan sus criterios de medición y seguimientos presentarán los avances relacionados con este elemento.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

De acuerdo con el Programa Anual de Auditoría se encuentra en ejecución las correspondientes a este periodo de la cuales se emitieron los informes preliminares, una vez queden en firme se publicarán los resultados obtenidos.

A este corte, se realizó la reunión de cierre de la auditoría de Evaluación subproceso Atención al Cliente, con los siguientes resultados:

Hallazgo No.1

De acuerdo con lo evidenciado sobre la muestra se determinó que en el 20% de las PQR no se registran la trazabilidad de lo solicitado por el peticionario en el sistema SAP, incumpliendo el punto de control de la actividad 1.2.1 del procedimiento, generando reprocesos al momento de revisar la información por parte del funcionario que realiza el trámite.

De acuerdo a la respuesta otorgada por la Gerencia donde solicita el archivo de la muestra para el respectivo Plan de Mejoramiento, esta Oficina envió el archivo a los funcionarios correspondientes el día 11 de julio de 2016, de acuerdo a la norma incumplida en el informe. Adicionalmente se incumple el numeral 10 del procedimiento (normatividad), el numeral 4.1 del artículo 4 de la Resolución 476 del 25 de julio de 2012, donde establece:

Formato: M4FD0605F01-02

“ Para presentar una petición el interesado debe suministrar la siguiente información:

- Nombre de entidad a la que se dirige.
- Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
- Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita (si aplica).
- Nombre e identificación de quien presenta la petición.
- Dirección del predio y/o cuenta contrato.
- Indicar claramente la dirección para recibos de respuesta, el número teléfono y correo electrónico, en caso de solicitar la notificación en este medio electrónico.
- Firma del peticionario (si aplica).

Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso **deberán ser consignados por el funcionario que atendió su solicitud en el sistema de información Empresarial** destinado para tal fin”. (Negrilla fuera de texto)

Hallazgo No.2

De acuerdo con lo evidenciado se determinó que el 24% del total de la muestra, no registra la trazabilidad en el sistema SAP, de lo solicitado por el peticionario de acuerdo al punto de control de la actividad 1.2.3. “Atención a través de los canales establecidos por la Empresa”, generando reprocesos al momento de revisar la información por parte del funcionario que realiza el trámite.

Hallazgo No. 3

Incumplimiento de las siguientes políticas de operación PO y actividades del procedimiento:

PO Numeral 5. “Los Gerentes, Directores Comerciales y el Director de Apoyo Comercial, como ejecutores del procedimiento serán los responsables del mejoramiento continuo del mismo”, esta política fue elaborada el 06/12/2013, a la fecha de la auditoria no se evidencio un documento de mejora a este procedimiento.

PO Numeral 7. “Las zonas a través de los ejecutivos de cuenta, efectuaran la atención personalizada a estos usuarios y canalizará al interior de la organización los requerimientos de otras áreas”, según el Artículo 2 del Acuerdo 12 de 2007, la denominación de “Ejecutivos de Cuenta” no existe, por lo tanto el manual de funciones no contempla dicho cargo.

Actividad 1.1 “Visitas comerciales” no se evidenció el registro de estas visitas en el Sistema de Información Comercial Empresarial.

Actividad 1.2.2, “Atención chequeo de medidores o cambio de medidor a solicitud o hurto” y la actividad 5. “Gestión de medidores de gran diámetro. En visita realizada a las zonas los

Formato: M4FD0605F01-02

funcionarios “ejecutivos de cuenta” manifestaron que tienen 70 solicitudes represadas para cambios de medidores de 1” a 6”, porque no existen inventarios en el almacén.

Hallazgo No. 4

Revisado el contenido del procedimiento, se requiere ajustar de acuerdo con los Decretos 197 de mayo 22 de 2014 y 392 del 5 de octubre de 2015 donde se establecen nuevos lineamientos de la figura del Defensor del Ciudadano, a la fecha no está dando cumplimiento a los decretos en comento.

Hallazgo No. 5

En cuando al Decreto 197 de mayo 22 de 2014 la Empresa no tiene definido un plan de acción para la adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el área informa que se está trabajando en un diagnostico revisando el marco normativo y las actividades que desarrolla la Empresa que pueden estar inmersas dentro de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Hallazgo No. 6

Incumplimiento al proyecto del acuerdo de gestión 2015, plan anticorrupción 2015. MECI y sistema de gestión de calidad.

Hallazgo No.7

Incumplimiento al proyecto del acuerdo de gestión 2015:

“21F01E03M4MU05-2 Fortalecer los canales de atención”. A este proyecto estaba asociado un plan de acción, de acuerdo con la información suministrada por el área no se dio cumplimiento.

Se realizaron encuestas en los puntos de atención tanto a usuarios internos como externos y se evidencian los resultados, mas no hay un plan de mejoramiento tendiente a mejorar la gestión del proceso.

Hallazgo No. 8

Incumplimiento al proyecto del acuerdo de gestión 2015:

“21F01E03M4M.1 Mejoramiento a la calidad de las respuestas de PQR comercial del servicio de Acueducto y Alcantarillado”, Este proyecto registra incumplimiento en las actividades 10 y 11 del procedimiento No. M4MU0501P y actividad 7 procedimientos M4MU0502P, para las cinco Direcciones Comerciales de las zonas se evidenciaron las siguientes inconsistencias:

Formato: M4FD0605F01-02

> La zona dos cargo informes hasta el mes de agosto a diferencia de las otras zonas que tienen el informe hasta el mes de diciembre de 2015, sin embargo su porcentaje de avance es del 100%, condición que no se puede verificar por que no se soporta con el informe.

> Se verifica que la información contenida en cada uno de los informes de las zonas, en algunos casos es insuficiente para un análisis objetivo.

> El informe para las cinco zonas no es homogéneo en su estructura teniendo en cuenta que el procedimiento es transversal.

> Los informes no contienen acciones de mejora.

Hallazgo No. 9

Incumplimiento al componente MECI, 1.2 Direccionamiento Estratégico en su numeral 1.2.4 indicadores de gestión, Actividad 10.3 del procedimiento No. M4MU0501P y procedimiento mejora continua No M4CE0401P de acuerdo a lo contemplado en el punto 5.4.2 del presente informe.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

En este componente se presentaron resultados como los señalados a continuación:

A diciembre 31 de 2015 se encontraban vigentes 189 hallazgos en el consolidado del Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá, en la Auditoria Regular vigencia 2015 realizada en el primer semestre de este año por parte del Órgano de Control se dio una revisión a estos planes a saber:

| Total hallazgos | Vencidos a diciembre de 2015 | Revisados por la contraloría | Cerrados por la contraloría |
|-----------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 189 | 125 | 29 | 13 |

Seguimiento Plan de Mejoramiento Institucional.

A través del Plan de Mejoramiento se estructuran las diversas acciones que se implementaran con el fin de alcanzar los objetivos Empresariales, buscando eficiencia en los procesos bajo preceptos de mejoramiento continuo. Como resultado de los indicadores, de las auditorias, del Subproceso de Atención al Cliente, de encuestas, de la revisión por la Dirección, se incorporan al Plan de Mejoramiento Institucional, acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

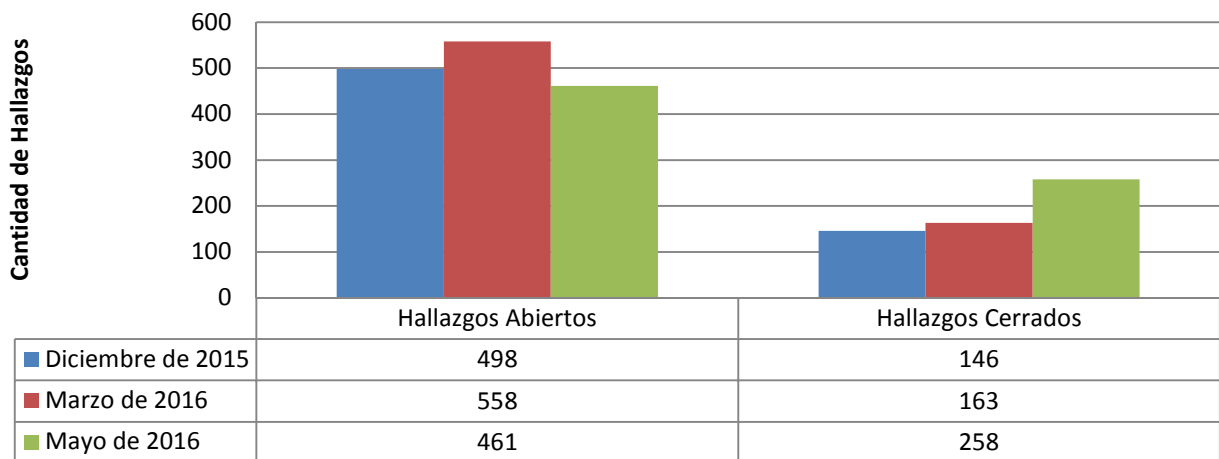
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

El resultado a las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno y Gestión enmarcadas en el ejercicio de la Evaluación Independiente a la gestión, además de las auditorías internas de calidad, realizadas por la Dirección de calidad y Procesos, bajo criterios de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000, se encuentran incluidas en el Plan de Mejoramiento vigente a través de los hallazgos, no conformidades y oportunidades de mejora correspondientes. El seguimiento al Plan de mejoramiento Institucional, presenta los siguientes resultados:

Comparativo de hallazgos en el Plan de Mejoramiento Diciembre 2015 - Mayo 2016



Fuente: Planes de Mejoramiento por Procesos-Archivo Electrónico

De acuerdo con las cantidades de hallazgos presentados entre diciembre de 2015 y mayo de 2016, no se evidencia incremento de hallazgos abiertos, sin embargo los hallazgos cerrados presentaron un incremento del 26%, indicando que al corte de mayo fue mucho más eficaz la gestión en el cierre de los hallazgos, comparados con diciembre de 2015.

El estado general del Plan de Mejoramiento con corte a mayo de 2016, presentó 461 hallazgos abiertos y 258 hallazgos cerrados, las cantidades de hallazgos por proceso se presentan a continuación:

| PROCESO | HALLAZGOS | | | |
|--|------------|-------------|------------|---------------|
| | Abiertos | Part. Porc. | Cerrados | Part Porc. |
| Gestión Comercial | 99 | 21,5% | 21 | 8,1% |
| Gestión del Talento Humano | 81 | 17,6% | 48 | 18,6% |
| Gestión Financiera | 50 | 10,8% | 28 | 10,9% |
| Gestión de Servicios Administrativos | 36 | 7,8% | 0 | 0,0% |
| Gestión Ambiental | 32 | 6,9% | 6 | 2,3% |
| Gestión Documental | 20 | 4,3% | 25 | 9,7% |
| Gestión de la Estrategia | 19 | 4,1% | 14 | 5,4% |
| Gestión de TIC | 19 | 4,1% | 21 | 8,1% |
| Servicio Acueducto | 16 | 3,5% | 10 | 3,9% |
| Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo | 15 | 3,3% | 50 | 19,4% |
| Servicio Alcantarillado | 14 | 3,0% | 9 | 3,5% |
| Evaluación, Control y Mejoramiento | 11 | 2,4% | 2 | 0,8% |
| Gestión Contractual | 10 | 2,2% | 15 | 5,8% |
| Gestión Predial | 9 | 2,0% | 0 | 0,0% |
| Servicio Aseo | 8 | 1,7% | 1 | 0,4% |
| Gestión de Mantenimiento | 6 | 1,3% | 0 | 0,0% |
| Gestión Legal | 5 | 1,1% | 3 | 1,2% |
| Gestión Social | 5 | 1,1% | 1 | 0,4% |
| Gestión del Conocimiento | 4 | 0,9% | 0 | 0,0% |
| Gestión Documental | 1 | 0,2% | 0 | 0,0% |
| Gestión de Comunicaciones | 1 | 0,2% | 4 | 1,6% |
| Total general | 461 | 100% | 258 | 100,0% |

Fuente: Plan de Mejoramiento por Procesos con corte a mayo de 2016-Archivo Electrónico

En orden descendente se evidencia que los procesos con más hallazgos abiertos, corresponden a Gestión Comercial, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y Gestión de Servicios Administrativos, los cuales corresponden 57.7 % del total de hallazgos.

En cuanto al cierre de hallazgos, se evidenció los procesos de Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo, el Proceso de Talento Humano y el de Gestión Financiera, fueron los más eficaces en el cierre de los mismos. Es importante anotar sobre el vencimiento y la reprogramación presentados en las fechas de culminación de varios hallazgos, debido a la dependencia y necesidad de servicios en otras áreas de la Empresa las cuales no son oportunas en su atención.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

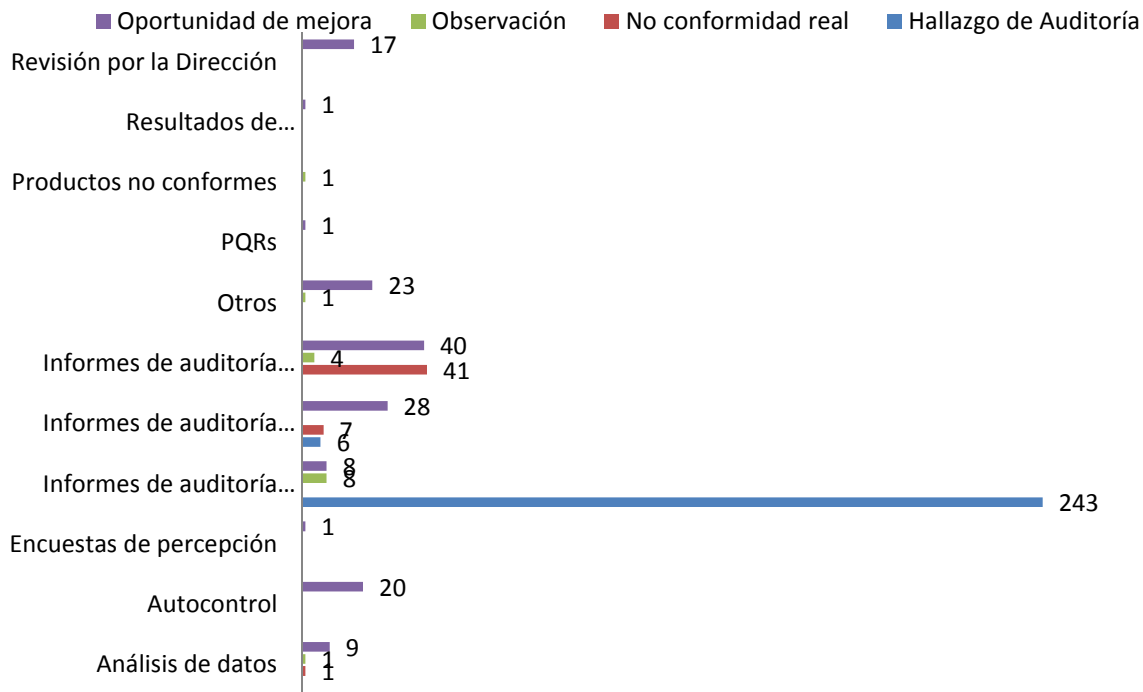
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

A continuación se presenta información sobre el origen de los hallazgos, es decir por auditoría interna, externa, de gestión (OCIG), entre otras y la clasificación por tipo de hallazgo, es decir hallazgo de auditoría, oportunidad de mejora no conformidad real y observación:

Hallazgos Abiertos por Tipo y Origen - Mayo de 2016



Fuente: Plan de Mejoramiento por Procesos con corte a mayo de 2016-Archivo Electrónico

Los hallazgos abiertos en el plan de mejoramiento con corte a mayo del 2016, corresponden en su mayoría al resultado de las auditorías efectuadas por la Oficina de control interno y gestión, participando con 243 hallazgos, 8 oportunidades de mejora y 8 observaciones, correspondientes al 56% del total de hallazgos.

El 18.4% corresponden a no conformidades reales, oportunidades de mejora y observaciones, las cuales fueron generada por la auditoría interna de calidad. El 25,4% restante correspondiente a 117 hallazgos fueron generados en diversos escenarios de autocontrol, encuestas, revisiones de la Dirección, etc.

Se evidenció un incremento en el cierre de hallazgos en el mes de mayo de 2016 en comparación con el mes de diciembre de 2015, sin embargo el resultado global no satisface la gestión que se esperarías obtener de acuerdo con la importancia de los

Formato: M4FD0605F01-02

hallazgos existentes en el Plan de Mejoramiento, los cuales permanecen abiertos e inciden significativamente en los procesos misionales.

La implementación de las acciones correctivas y cierre de hallazgos en los procesos misionales dentro de los tiempos propuestos, se ven comprometidas por procesos facilitadores en su mayoría, los cuales no proveen soluciones oportunas y efectivas en la atención de servicios requeridos.

Dificultades

Se presenta incumplimiento a los planes de mejoramiento resultado de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno y Gestión, y temas reiterativos sin soluciones definitivas.

Es necesario fortalecer la gestión por procesos que garantice el mejoramiento continuo, a través de la estructuración de planes de mejoramiento con objetividad, para que los mismos sean viables, se realicen en los tiempos propuestos, optimicen recursos y den soluciones efectivas.

No se registran acciones de mejora documentadas, como resultado de los informes de seguimiento y evaluación de los sistemas realizados por esta Oficina.

3. Eje Transversal: Información y Comunicación

Avances

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Acogiendo los lineamientos de la nueva administración se encuentra en actualización el Plan de Comunicaciones y la política para su desarrollo.

Actualmente, a través de los diferentes canales de comunicación se informa sobre los diferentes aspectos relacionados con la Empresa, así como desarrollo de campañas frente a Transparencia, Autocontrol en el papel tapiz de los computadores y fortalecimiento de la cultura organizacional a través de la campaña interna denominada “Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo”.

A nivel de comunicación externa se mantiene la información a través del relacionamiento con los medios de comunicación hablados y escritos, sobre promoción de grandes obras, gestión de la Empresa y el aviso del corte de agua en la ciudad.

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

Las tablas de retención documental, se enviaron en diciembre de 2015 al Archivo de Bogotá para su aprobación, quien realizó observaciones a las mismas, por lo que a la fecha se encuentran en proceso de ajustes.

Se atienden en los términos señalados en la ley las PQR, pero se requiere fortalecer aspectos que se citan en el siguiente ítem.

Dificultades

Con relación a PQR es necesario actualizar el sistema que permita realizar el control total de los documentos radicados, CORI el sistema actual no lo permite.

No es claro como la información obtenida de los usuarios en la atención de PQR, se convierte en insumo para la generación de oportunidades de mejora de los procesos, teniendo como base el resultado de los temas tratados.

En cuanto a las respuestas de las PQR escritas, las cuales incluyen recepción a través de la página WEB, del call center y canal presencial en algunos casos, el muestreo permitió determinar que entre un 57,3 % y un 69.3 % de las respuestas, cumplen con criterios de oportunidad, eficiencia, efectividad y trazabilidad en el sistema de correspondencia, de acuerdo con las normas legales que las rigen.

Los atributos de exactitud, relevancia, integridad, oportunidad y confiabilidad, se cotejan a través de ejercicios de autoevaluación y retroalimentación por parte de las Divisiones de Atención al Cliente, esto en cuanto a la verificación antes y después de la generación de respuestas a través del medio escrito, garantizando el mejoramiento continuo en la atención de PQR. Sin embargo y de acuerdo con el resultado al muestreo realizado, es necesario fortalecer estos seguimientos e implementarlos en áreas no misionales que atienden PQR.

Se evidenciaron avances significativos por parte de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente en la implementación y aplicación de la factura de reemplazo con promedio de consumo y no con la eliminación de partidas de Acueducto o Alcantarillado en caso de PQR de facturación.

Con base en el resultado del presente seguimiento efectuado por la OCIG en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, es necesario que las áreas responsables de la atención de PQR, sean misionales o no, presenten acciones correctivas, en el Plan de Mejoramiento Institucional, que evidencien el fortalecimiento y mejoramiento continuo en la atención de las mismas.

La Empresa en virtud del Artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 y el párrafo del mismo artículo está obligada a rendir cuenta a los ciudadanos con la finalidad de la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público. A la fecha no se han realizado las correspondientes a las vigencias 2014, 2015, si se han tratado temas en las audiencias públicas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pero no en el contexto de la gestión Empresarial.

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

Es necesario llamar la atención sobre la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y Antitrámites los cuales no presentan avances importantes para su cumplimiento. De igual forma, la Empresa no presenta acciones tendientes a la implementación de la Ley de Transparencia.

Los sistemas de información, soportan la gestión de la Empresa, pero requieren articulación para el seguimiento de la gestión institucional, la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia.

El sistema de correspondencia CORI, no se ha actualizado generando dificultades para la trazabilidad de la gestión documental.

Conclusiones y Recomendaciones

A la fecha del presente informe la EAB-ESP se encuentra en el proceso de planeación institucional a partir de los lineamientos del Plan de Desarrollo Distrital 2016 -2020 y los objetivos institucionales de acuerdo con su marco regulatorio.

Por lo anterior no se presentaron avances para este corte del informe, pese a lo señalado se ha dado cumplimiento a los planes, funciones y actividades en cada una de las gerencias y zonas de la Empresa, dando continuidad a su operación.

En el proceso de planeación que se desarrolla actualmente, se sugiere incluir estrategias relacionadas con transparencia, PAAC, buen gobierno y sistema Integrado de gestión, que permitan la integralidad de la Empresa para su ejecución, fortaleciendo la gestión por procesos en los diferentes niveles de la Empresa.

Con relación al Modelo Estándar de Control Interno Decreto 943 de 2014, se encuentra implementado, pero es necesario actualizar algunos elementos y los actos administrativos que adoptan el sistema y aprueban elementos, así como los grupos de trabajo, directivo y operativo, aspectos que se espera sean superados con las nuevas directrices.

Finalmente, se sugiere que el sistema de control interno, sea apropiado como herramienta de gestión y permita soportar la toma de decisiones.



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