

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

### OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Jefe Oficina de Control Interno y Gestión: <b>JUDITH ESPERANZA GÓMEZ ZAMBRANO</b>	Período Evaluado: Julio 13 a 12 de Noviembre de 2017
	Fecha de Publicación: Noviembre 12 de 2017

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno y Gestión (OCIG), presenta el Informe sobre el estado del Sistema de Control Interno de la EAB-ESP a noviembre de 2017, de acuerdo con la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI – Decreto Único 1083 de 2015.

Para el presente informe se tomaron como referentes los informes de las auditorías realizadas por la OCIG durante el periodo señalado, los seguimientos a informes de ley, los informes pormenorizados elaborados y publicados con anterioridad y la información suministrada por cada uno de los responsables de los elementos del MECI.

Con base en lo anterior, el Sistema de Control Interno en la EAB-ESP se encuentra así:

#### 1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

##### Avances

#### 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

##### 1.1.1 ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS.

La EAB-ESP cuenta en la actualidad con el Código de Conducta adoptado mediante el Acuerdo 10 de 2009 de Junta Directiva. Es importante señalar que en la actualidad este documento está siendo actualizado y tiene como fecha de terminación diciembre de 2017, se encuentra en actualización el componente ético, en el marco del Gobierno Corporativo.

Los valores definidos en el Plan General Estratégico 2016-2020 se están socializando a través de los medios de comunicación electrónicos y carteleras, definidos en la EAB-ESP para estos fines.

**Orgullo**  
**Vocación de servicio**  
**Solidez**  
**Conocimiento técnico**  
**Eficiencia**

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

### 1.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Se elaboró el Plan de Capacitación Institucional, PIC 20017, el cual se diseñó teniendo en cuenta los procesos y programas de desarrollo.

En la vigencia 2017 han asistido 2.650 trabajadores, lo que equivale al 80.92% del personal vinculado actualmente, a cerca de 93 eventos, con una inversión de \$360.514.398, correspondiente al 44.95% del presupuesto estimado para capacitación durante el presente año, quedando pendiente la principal actividad de eventos que se desarrollan durante el segundo semestre de 2017 tales como formación en SAP, gestión de proyectos, redacción, docencia, entre otros.

La EAB-ESP ha participado en 8 eventos gremiales con la asistencia de 66 servidores públicos.

A continuación se relacionan algunos de estos:

- 60° Congreso Internacional de la Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental –ACODAL.
- 19° Congreso Nacional e Internacional ANDESCO Servicios Públicos, TIC's y TV.
- IX Congreso Nacional de Presupuesto Público.
- II Seminario ANDESCO de Servicio al Cliente y PQR's.
- VI Conferencia Internacional de CRYPTOSPORIDUM en Cuba.
- 41 Jornada de Derecho Tributario.
- XI Congreso Internacional de Derecho Disciplinario.
- VIII Olimpiadas Sanitarias Colombianas.

**EVALUACION DE IMPACTO:** Se implementó por medio de formularios Google la evaluación de impacto, cuyo objetivo es determinar la efectividad y los beneficios para la organización y su desarrollo. Se envía link <https://goo.gl/forms/uztzt6EJyinXeA23>, al cual se puede ingresar y dar respuesta inmediata. Se tomaron 14 eventos como prueba piloto del primer semestre del 2017:

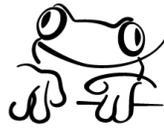
Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



CAPACITACION PRIMER SEMESTRE	ASISTENTES	CONVOCADOS	RECIBIDOS	PORCENTAJE
CAPACITACION TALLER MECI	124	87	7	8,05%
CAPACITACION ABSENTISMOS LABORALES	488	305	51	16,72%
CAPACITACION GESTION CONTRACTUAL	43	23	4	17,39%
CAPACITACION BW	10	8	1	12,50%
CAPACITACION CONTROL DOC	428	316	52	16,46%
CAPACITACION VIBRO COMPACTADORES Y MONTACARGA ELECTRICO	13	13	4	30,77%
CAPACITACION EN GESTION DOCUMENTAL CONTRATOS	43	12	2	16,67%
CAPACITACION EN RIESGOS	24	20	5	25,00%
CHARLA U JAVERIANA "MODELACION CIUDAD CUENCA ECUADOR"	18	12	5	41,67%
CAPACITACION RESOLUCION 829-2012	109	0	0	0,00%
CAPACITACION DIGITACION RF Y USO ADECUADO DE MOVILES CORPORATIVOS	36	0	0	0,00%
CAPACITACION CARGADOR	14	0	0	0,00%
TRABAJO SEGURO EN ALTURAS	21	0	0	0,00%
CHARLA PREVENCION DISCIPLINARIA - PLAN ANTICORRUPCION	555	70	10	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>1926</b>	<b>866</b>	<b>141</b>	<b>16,28%</b>

Fuente: Dirección Mejoramiento Calidad de Vida. Elaborado Por: Gustavo Trujillo (22.08.17)

Inicialmente se presentan los resultados de los cursos que están por encima de la media y tienen mayor cantidad de asistentes, así como el que tuvo mayor porcentaje de evaluaciones.

En la vigencia 2017, se realizó la virtualización efectiva del Programa de Reinducción de la EAB-ESP, con el fin de dar mayor cobertura e incorporar temas relevantes para la Empresa.

Permanecen los mismos módulos estructurados inicialmente, con las siguientes áreas como responsables de la información y la construcción de la batería de preguntas para certificar el proceso de aprendizaje:

TEMA	AREA RESPONSABLE
<b>MÓDULO INTRODUCTORIO:</b> "POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO"	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial
MODELO DE SERVICIOS COMPARTIDOS	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos
PROCESO DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS	Secretaría General - Dirección Contratación y Compras
SUBPROCESO DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección Gestión de Calidad y Procesos
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL – TALENTO HUMANO	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa – Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección Gestión de Calidad y Procesos
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	Oficina de Investigaciones Disciplinarias

Fuente: Dirección Mejoramiento Calidad de Vida. Elaborado Por: Gustavo Trujillo (22.08.17)

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

En la actualidad el Programa de Reinducción virtual se encuentra en ejecución y se puede acceder a través de la intranet corporativa, herramienta que permite datos estadísticos de participación.

Se inició el Programa de Reinducción a través de la plataforma virtual “Escuela Virtual del Agua”, en el cual han participado 370 trabajadores, haciéndose ya la citación a todos los funcionarios administrativos por correo electrónico. Durante la primera semana de noviembre se realizará un recordatorio.

178 personas han participado en la Inducción a la Empresa en lo corrido del año 2017, a la fecha está pendiente la programación de 12 trabajadores oficiales y 6 empleados públicos que participarán en la próxima jornada que se llevará a cabo en noviembre de 2017 para cubrir el 100% de los ingresos de esta vigencia.

En el Plan de Bienestar se han desarrollado las siguientes actividades:

Auxilios educativos, auxilios de guardería, primaria y educación especial 2017, becas mejor bachiller, becas profesionales, vacaciones creativas, aguinaldo navideño, preparación para el retiro laboral, taller de duelo, salas amigas, día del pensionado, entrenamientos deportivos, jornadas deportivas institucionales, programa de CAT móvil, gestores de ética, fechas especiales, fondo especial de vivienda.

El 26 de septiembre se realizó la Feria de la Bicicleta, en la que se reconocieron a los 44 pioneros del Programa ModoBici. A la fecha se encuentran 103 funcionarios activos en el programa.

Para el buen uso de los créditos otorgados se realizó feria inmobiliaria con la participación de 300 trabajadores y el apoyo de 40 firmas entre constructoras e inmobiliarias y 4 entidades financieras.

Se aprobó el Plan de Incentivos en el Comité Corporativo de la Empresa de Acueducto, Alcantarilla y Aseo de Bogotá – ESP que se llevó a cabo el martes 15 de agosto de 2017.

## **1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **1.2.1 Planes y Programas.**

El avance del PGE se visualizará en el informe de gestión 2017 que se publicará el 31 de enero de 2018, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

El seguimiento de los Acuerdos de Gestión (proyectos e indicadores) se realiza a través del aplicativo APA, no obstante la Dirección de Resultados Corporativos envía reporte corporativo a los gerentes públicos con base en lo registrado en dicho aplicativo. A septiembre los resultados son:

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



**ACUERDOS DE GESTIÓN 2017 Reporte SEPTIEMBRE**

**Reporte: APA - POR EMPRESA**

Corte mensual

**NIVEL DE GESTIÓN OPERATIVA**

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
<b>Proyectos</b>	98,48	100,00	100,00	100,00	100,00	98,48	95,45	96,97	92,31
<b>Áreas</b>	65	66	66	66	66	65	63	64	60

El Indicador "NIVEL DE GESTIÓN OPERATIVA" mide las áreas cuyo **cumplimiento** mensual se encuentra por encima del 90% sobre el total de las áreas

Fuente: Aplicativo Acuerdos de Gestión

Para los Acuerdos de Gestión se tienen en cuenta los siguientes tips:

Tener presente el Decreto 1083 de 2015 y el procedimiento interno M4EE0102P Concertación, formalización, seguimiento, retroalimentación y evaluación de Acuerdos de Gestión.

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

Los acuerdos de gestión mantienen actualizado al gerente público, responsable del Acuerdo y permite efectuar seguimiento de avance por parte del superior jerárquico.

Es importante efectuar seguimiento continuo al Acuerdo de Gestión con el fin de evaluar su ejecución y tomar los correctivos necesarios para su cumplimiento donde se analicen los resultados del Acuerdo y se consignen en una ayuda de memoria. (Resolución Interna 0164 de 2015- Subcomité de Control Interno).

Para el caso de los proyectos o indicadores que registren un cumplimiento con una desviación frente a lo planificado se sugiere formular un plan de mejoramiento en cumplimiento del Subsistema de Gestión de Calidad y documentar acciones correctivas, preventivas o de mejora (Procedimiento M4CE0401 Mejoramiento Continuo).

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC- se cumplió de acuerdo con lo programado dentro del periodo evaluado, en donde se realizaron reprogramaciones de actividades.

La ejecución del PAC, a septiembre 30 de 2017 es:

Ejecución PAC de Gastos: Cierra con un PAC programado de gastos por \$1.523.241 millones, del cual se giraron \$1.271.850 millones equivalentes al 83%.

Ejecución PAC Inversión Directa a septiembre: Registra un valor programado de \$119.130 millones, el cual al cierre de septiembre presenta una ejecución del 55% (Giros).

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

Ejecución Plan de Contratación y Compras:

Millones de pesos			
RUBRO	Valor total PCYC 2017	Contratado \$	Contratado %
Inversión	1.185.779	41.708	3,52%
Funcionamiento	228.593	99.292	43,44%
Fuente: Informe Dirección de Contratación y Compras - 3 de noviembre de 2017			

Se realiza seguimiento a esta ejecución por parte del Comité Corporativo periódicamente.

### 1.2.2 Modelo de Operación

El mapa de Procesos Versión 4, se encuentra vigente y de acuerdo con la dinámica institucional se realizan los ajustes necesarios.

La EAB-ESP realizó la evaluación de satisfacción del usuario "NSU", a la fecha se encuentra en proceso la contratación para la "Consultoría para realizar el Plan de Acción como resultado de la encuesta de NSU".

#### Modelo de gestión de grupos de interés.

Para la EAB-ESP, los grupos de interés son el conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial. Con el fin de asegurar mecanismos de relacionamiento efectivos y compromiso permanente para contar con una visión compartida y generar confianza con los grupos de interés, la EAB-ESP se encuentra en el proceso de implementación del modelo de gestión de grupos de interés acorde con lo establecido en la norma AA1000SES (2011) y en el Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés (AccountAbility: 2006), el cual consta de cuatro etapas: Planificar, preparar, implementar y verificar y actuar, alineado con el ciclo PHVA.

La EAB-ESP desarrolló la caracterización de grupos de interés mediante los criterios de:

- **Propuesta de valor:** Compromiso de la EAB-ESP hacia los grupos de interés.
- **Asuntos materiales:** Necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- **Mecanismos de relacionamiento:** Medios de retroalimentación entre la EAB y los grupos de interés.
- **Mecanismos de medición:** Herramientas de monitoreo de la satisfacción o percepción de grupos de interés hacia la EAB.
- **Impactos:** Huellas positivas o negativas.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS

Con base en la priorización de grupos de interés se estructuró la caracterización teniendo en cuenta los criterios de propuesta de valor, asuntos materiales, mecanismos de relacionamiento, mecanismos de medición e impactos.

La propuesta de valor es el compromiso que la EAB-ESP tiene hacia los grupos de interés. Para los primarios se obtiene del Plan General Estratégico 2016-2020; mientras que para los secundarios se construye a partir de los resultados del “Estudio línea base para la gestión de la comunicación externa. Centro Nacional de Consultoría. Contrato 2- 02-11700-00866-2014.

La identificación de grupos de interés de la organización, así como sus necesidades y expectativas (Requisitos) determinan el desarrollo del ciclo PHVA de los procesos. El seguimiento y revisión de la información de los grupos de interés y sus requisitos pertinentes, se realiza a través de los procedimientos establecidos y los mecanismos de medición definidos como las herramientas de monitoreo de la satisfacción o percepción de grupos de interés hacia la EAB-ESP; los cuales se construyeron a partir de ejercicios de referenciación competitiva con otras empresas y de los mecanismos de medición existentes en la Empresa, de acuerdo a lo establecido en el lineamiento 8 del Sistema Integrado de Gestión: “Mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas

### 1.2.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional es la aprobada mediante el Acuerdo 11 de 2013.

Composición:

Gerencia General, con el nivel de staff  
Secretaría General, Dirección de Contratación y Compras, Dirección Seguros, Dirección de Seguridad y Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones  
Oficina de Control Interno y Gestión  
Oficina de Investigaciones Disciplinarias  
9 Gerencias Corporativas, con las divisiones correspondientes  
5 zonas distribuidas en la ciudad.

El detalle se encuentra en el siguiente link:

[http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2017LPV/Organigramas/ORGANIGRAMA\\_GENERAL.pdf](http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2017LPV/Organigramas/ORGANIGRAMA_GENERAL.pdf)

Los manuales de funciones y competencias laborales, recogen el que hacer de cada una de estas áreas.

Con el fin agilizar la consulta del Manual de Funciones la Gerencia de Gestión Humana y Administrativa desarrolló el siguiente link

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



Fuente: Tubo al Día del 9 de noviembre de 2017.

## 1.2.4 Indicadores

A partir de los Objetivos Estratégicos se definieron los indicadores en el Tablero de Control y a su vez en los Acuerdos de Gestión.

Objetivos Estratégicos:

1. Excelencia Empresarial
2. Eficiencia Operacional
3. Aporte Calidad de Vida
4. Liderazgo
5. Reputación y Credibilidad.

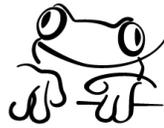
Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



## Objetivos e indicadores Estratégicos: Panel de control

Excelencia empresarial		Eficiencia operacional		Aporte a la Calidad de Vida		Liderazgo	
<b>1. Sostenibilidad Financiera</b>		<b>1. Prestación del servicio</b>		<b>1. Sostenibilidad ambiental</b>		<b>Tecnología e innovación</b>	
Ebitda	99,9	Atención red mayor 3 <sup>ra</sup> Empresa		Aporte al saneamiento del Río Bogotá*	102,7	Procesos sistematizados	NA
Capital de trabajo*	143,7	Atención red menor = 3 <sup>ra</sup> Empresa		Intervención de hectáreas	124,2	<b>Reputación y credibilidad</b>	
Ahorro Proveeduría Estratégica	NA	Reclamación alcantarillado Empresa		<b>2. Dividendos sociales</b>		<b>1. Relaciones</b>	
<b>2. Sostenibilidad Operativa</b>		Ejecución obras PSMV	NA	Construcción de corredores ambientales	70,4	Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción Grupos de interés	
Ejecución Plan de Inversiones	75,8	IRCA - Bogotá	792,3	<b>3. Gobernabilidad</b>		Indice de transparencia	
<b>3. Sostenibilidad Reguladora</b>		ICON - Bogotá	102,5	Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión		105,0	
DEA Empresa	100,0	IQR - Bogotá	477,1	<b>* Aporte al saneamiento Río Bogotá</b>			
Devolución tarifaria Empresa	100,0	IPUF - Bogotá (Sin I)	105,7	*Interceptor Tunjuelo-Canoas	113,4		
Modelo preventivo	NA	DACAL Residencial Bogotá	70,6	*Interceptor Zona Franca	100,0		
Fallos a favor de sanciones impuestas	NA	Nuevos suscriptores facturados Bogotá	95,2	Construcción Estación Elevadora de Canoa	100,0		
Factor regional Bogotá	66,7	Cobertura legal acueducto Bogotá	100,0	Gestión Proyecto PTAR Canoas Fase I	100,0		
		Cobertura legal alc sanitario Bogotá	100,0				
		Cobertura legal pluvial Bogotá	99,9				
		DACAL No Residencial Bogotá	97,2				
		<b>2. Gestión organizacional</b>					
		Evaluación Desarrollo y eficiencia trabajadores TF	NA				
		Disminución de la accidentalidad laboral	196,8				

Eficiencia operacional	
<b>1. Prestación del servicio</b>	
IRCA - Soacha	999,0
ICON - Soacha	102,4
IQR - Soacha	744,3
IPUF - Soacha (Sin I)	93,9
DACAL - Soacha	84,3
Nuevos suscriptores facturados Soacha	792,3
DACAL No Residencial Soacha	100,0
<b>2. Gachancipá</b>	
IRCA - Gachancipá	114,2
ICON - Gachancipá	102,4
IQR - Gachancipá	999,0
IPUF - Gachancipá (Sin I)	124,0
Nuevos suscriptores facturados Gach	101,3

Fuente: Tablero de Control Septiembre 2017. Gerencia de Planeamiento y Control.

Realizando seguimiento a lo señalado en informe anterior, con relación a la revisión del Manual de Indicadores, se encontró en el Mapa de Procesos V4, el documento:

### MANUAL DE INDICADORES, CÓDIGO DEL DOCUMENTO: M4EE0408M01-01, VERSIÓN No. 1 Aprobación: 17/08/2017.

Con relación a las mesas de trabajo con los líderes de los 20 procesos, se realizaron con el proceso de Gestión Predial y Servicio de Alcantarillado.

### 1.2.5 Políticas de Operación

Dentro del procedimiento para la documentación de procesos y procedimientos se incluye el requisito de identificar las políticas de operación de asociadas a los mismos.

En el proceso auditor se verifica su cumplimiento.

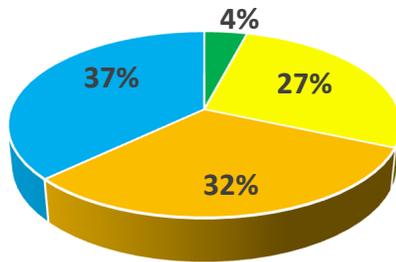
### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Se actualizó la Política de Administración de Riesgos, el 1 de agosto 2017 incluyendo el tema de identificación de oportunidad en cumplimiento del ISO 9001:2015.

Situación actual de los riesgos son:

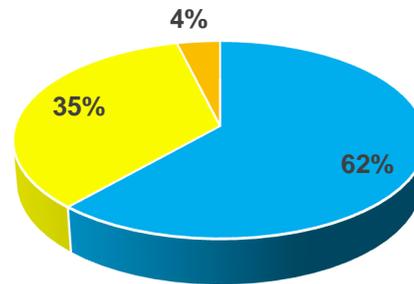
Formato: M4FD0605F01-02

**NIVEL DE RIESGO RESIDUAL  
POR PROCESO**



■ ACEPTABLE ■ BAJO  
■ MODERADO ■ IMPORTANTE

**NIVEL DEL RIESGO RESIDUAL  
DE CORRUPCIÓN**



■ BAJO ■ MODERADO ■ IMPORTANTE

Fuente: matriz de riesgos publicada en el archivo electrónico con corte 31 de agosto 2017

La Dirección Gestión Calidad y Procesos avanzaron en la actualización de la Matriz de Riesgos, sin embargo es necesario que continúe el proceso de actualización de los controles, causas y planes de tratamiento.

## Dificultades

Como se señaló en el Informe anterior, se cuenta con el Plan General Estratégico 2016-2020 que define la misión, visión, valores corporativos, objetivos estratégicos con los soportes documentales de cada uno de los insumos para su construcción.

Para establecer los compromisos en los Acuerdos de Gestión o planes de acción, se tomó más tiempo de lo establecido en el procedimiento **Concertación, formalización, seguimiento, retroalimentación y evaluación de Acuerdos de Gestión M4EE0102P**, que en la política de operación 2. Establece "... La concertación y formalización se realizará en los términos de ley y preferiblemente antes del 28 de febrero de cada año..." los acuerdos se suscribieron en el mes de agosto de 2017.

Lo anterior, genera que no haya un referente válido para evaluar la gestión Empresarial desde el inicio del año.

Los resultados del seguimiento al **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** se citan a continuación:

Se observó que no obstante el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, PAAC, haber sido elaborado teniendo en cuenta los lineamientos del Decreto 124 de 2016 respecto a sus componentes, el impacto de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción de la Empresa se ve

Formato: M4FD0605F01-02

limitado mientras la alta dirección no se apropie del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para que tenga el contenido estratégico y articulado con la gestión y los objetivos de la entidad; premisa fundamental establecida por la ley.

Cabe anotar que sobre este aspecto fundamental esta Oficina se ha pronunciado reiteradamente, con el propósito de lograr la máxima efectividad en la estrategia en la lucha contra la corrupción de la Empresa, a la que obliga el Artículo 73 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

Por otra parte cabe recordar que, de acuerdo con lo establecido por la ley, el PAAC se elabora para ser desarrollado por vigencias anuales de tal modo que las actividades no pueden extenderse al siguiente año, en cuyo caso es necesario redefinir las actividades para que sean ejecutadas en la vigencia. Es el caso de la tercera actividad del componente de Racionalización de Trámites, responsabilidad de la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente, que culmina en julio de 2018 según el Plan.

Así mismo para la actividad de “Identificación, evaluación y valoración de los Riesgos de Corrupción” del primer componente del Plan, responsabilidad de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos, no se observa ningún avance encontrándose vencida desde julio del presente año.

En términos generales con relación a los riesgos se señala:

Se observa en la matriz de riesgos que los planes de tratamiento continúan vencidos con fechas 2015 y 2016, para los procesos gestión de servicios administrativos, gestión comunicaciones, gestión documental, gestión contractual y gestión TIC, evidenciado que no se efectuó la actualización solicitada por esta oficina del informe anterior.

Es importante recordar que los planes de tratamiento de acuerdo a la metodología establecida “*Son todas acciones nuevas que un proceso va a realizar para afectar las causas o reforzar los controles*”, en la matriz de riesgos se observa que planes de tratamiento registran “*hacer seguimiento a los controles y documentar controles*” característica que se debe ser revisada, frente a la calificación de los controles para establecer el riesgo residual.

El 100 % de los casos de los riesgos materializados no se reportaron a la Dirección de Calidad y Procesos y no se adelantaron las acciones correspondientes, incumpliendo el numeral 16 de las políticas generales del procedimiento administración de riesgos, como es el caso del riesgo por proceso “**afectación de la prestación del servicio vehículos livianos**” del proceso Gestión de Servicios Administrativos.

Se observa en la matriz de riesgos que los procesos gestión contractual y gestión financiera no realizaron el proceso de actualización y recomendaciones que se solicitaron en los informes 2016 y 2017.

Se observa en la matriz de riesgos que se realizó la actualización de los riesgos del proceso de gestión de la estrategia, sin embargo en auditorías realizadas a este proceso se observó la necesidad de revisar el tema de riesgos de fondo, para que permita identificar los riesgos asociados a este proceso y los subprocesos.

Formato: M4FD0605F01-02

En la revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión - SIG - realizada en octubre de 2016 y agosto de 2017 no se revisaron en detalle los riesgos de proceso y de corrupción.

No se han realizado los Subcomités de Control Interno que establece la Resolución 164 de 2015 de la EAB-ESP, como espacio de autocontrol para realizar el seguimiento a los controles y los riesgos.

Se reitera nuevamente que la Alta Dirección es la encargada de formular los lineamientos y declarar sus intenciones frente a la Gestión del Riesgo.

Mediante correo del pasado 26 de agosto de 2016, esta Oficina realizó observaciones para la construcción del borrador del documento de Política de Riesgos remitido a los Gerentes, la cual no se tuvo en cuenta:

***“Es necesario para la gestión del riesgo determinar el apetito de riesgo, el cual es específico para la naturaleza de nuestra Empresa y es responsabilidad del máximo órgano de la entidad determinarlo, ya que la fijación de este umbral permite optimizar la relación riesgo – rentabilidad y controlar y mantener los riesgos en los niveles deseados”.***

No se ha realizado el plan de mejoramiento resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios, para fortalecer los temas identificados por los usuarios como débiles en la prestación del servicio.

## 2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Avances

#### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

##### 2.1.1 Autoevaluación de Control y Gestión

La EAB-ESP cuenta con un modelo de mejoramiento continuo el cual se alimenta de los diferentes informes que se generan en la evaluación MECI, evaluación de indicadores y seguimiento de riesgos entre otros.

Con la Resolución 164 de 2015 se formalizaron los Subcomités de Control Interno, como herramienta de autocontrol. A octubre la Oficina de Control Interno y Gestión ha recibido las siguientes ayudas de memoraría:

Formato: M4FD0605F01-02

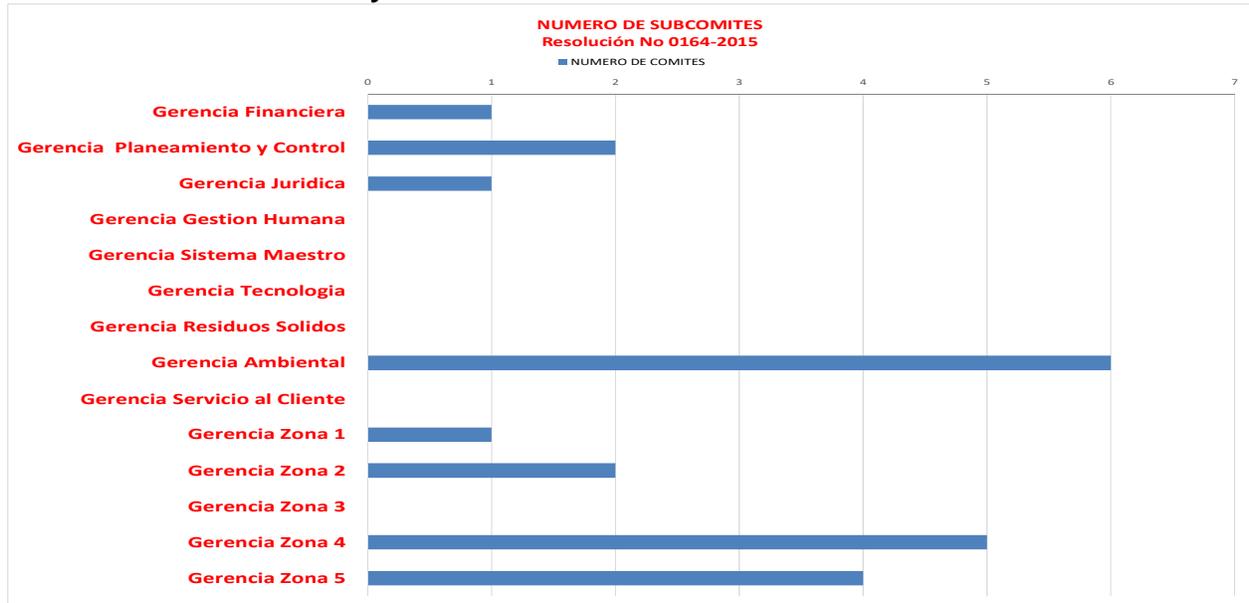
EAB - ESP

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



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS

### Ayudas de Memoria Remitidas a la OCIG



Fuente: Base de datos OCIG a octubre de 2017

La Oficina de Control Interno y Gestión, con el objetivo de fortalecer el autocontrol a través del rol de enfoque hacia la prevención, publicó en el Informativo del 7 de noviembre y en el TUBO, revista virtual de la EAB-ESP, del 30 de octubre, mensajes para el cumplimiento de los subcomités.

## 2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

La Oficina de Control Interno y Gestión con la aplicación del procedimiento de Auditoría internas M4CE0301P, aplicación del Estatuto de Auditoría y Código de Ética, Resolución 023 de 2017 y la Carta de Representación en cumplimiento del Plan de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, realizó las siguientes auditorías entre julio y octubre de 2017 con los siguientes resultados de acuerdo con el nivel de riesgos de los hallazgos:

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

### Subproceso Planeación de la Estrategia Empresarial



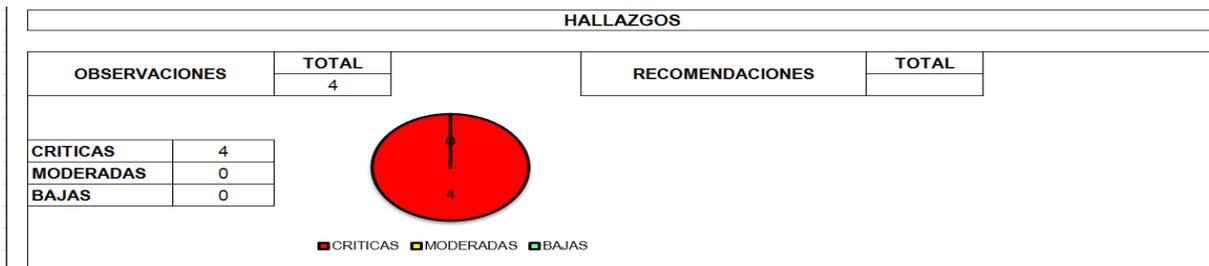
Fuente: Informe de Auditoría.

### Subproceso Planeación de recursos – Modelo de Servicios Compartidos



Fuente: Informe de Auditoría

### Subproceso Seguimiento a la Gestión – incluido SUI



Fuente: Informe de Auditoría

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

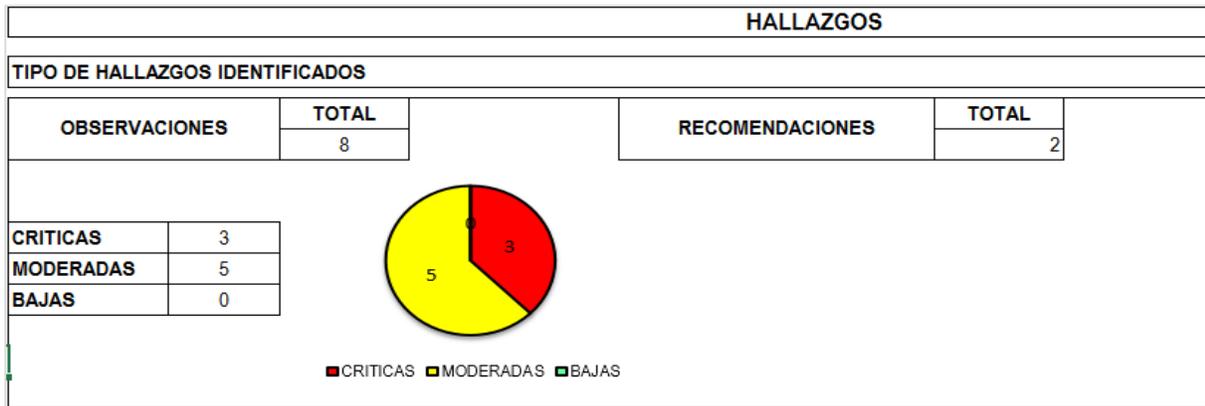
Av. Calle 24 # 37 - 15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia.  
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co

### Estructura Tarifaria – Costos de Referencia



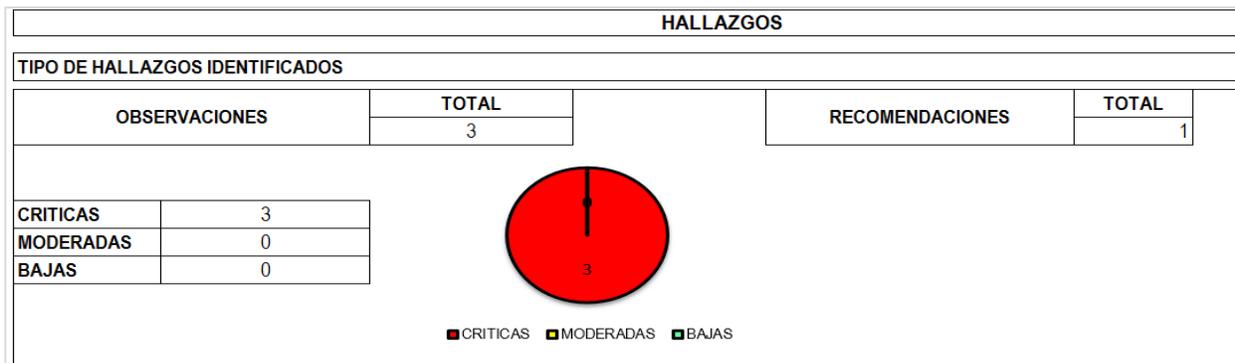
Fuente: Informe de Auditoría

### Cuentas por cobrar – cartera Misional



Fuente: Informe de Auditoría

### Representación Judicial y Actuación Administrativa.

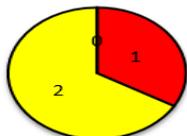


Fuente: Informe de Auditoría

### Expedición de Condiciones de Servicio.

Formato: M4FD0605F01-02

HALLAZGOS					
TIPO DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS					
OBSERVACIONES	TOTAL		RECOMENDACIONES	TOTAL	
	3			2	
CRITICAS	1				
MODERADAS	2				
BAJAS	0				



■ CRITICAS ■ MODERADAS ■ BAJAS

Fuente: Informe de Auditoría

### Bienes Raíces – Enajenación Voluntaria - Expropiación Judicial e Imposición de Servidumbre

HALLAZGOS					
TIPO DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS					
OBSERVACIONES	TOTAL		RECOMENDACIONES	TOTAL	
	4			2	
CRITICAS	2				
MODERADAS	2				
BAJAS					



■ CRITICAS ■ MODERADAS ■ BAJAS

Fuente: Informe de Auditoría

### Plan Estratégico de Seguridad Vial –PESV

HALLAZGOS					
TIPO DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS					
OBSERVACIONES	TOTAL		RECOMENDACIONES	TOTAL	
	6			7	
CRITICAS	6				
MODERADAS					
BAJAS					



■ CRITICAS ■ MODERADAS ■ BAJAS

Fuente: Informe de Auditoría

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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

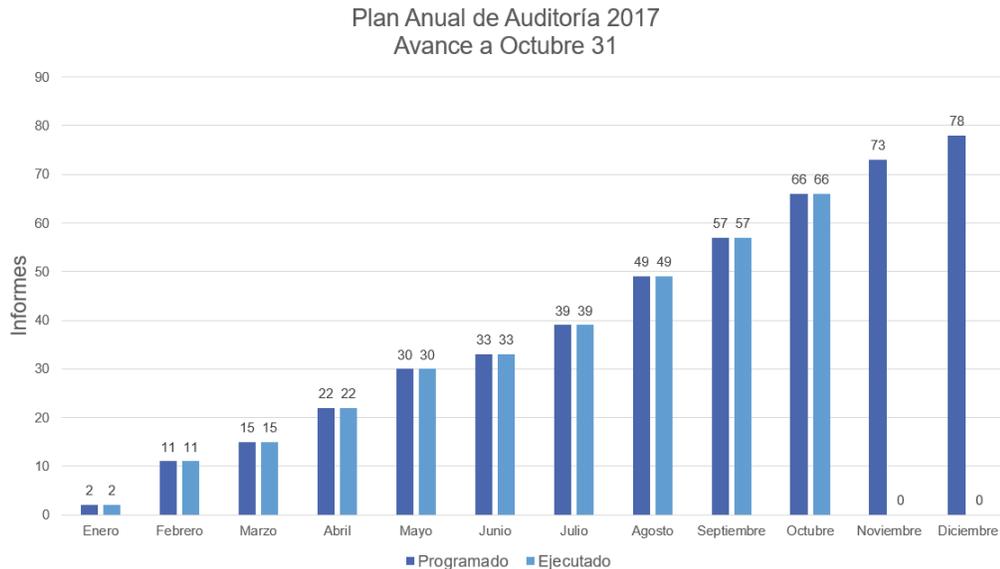


**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

La auditoría de Urbanizadores y Constructores programada para los meses de septiembre y octubre, se aplazó para el próximo año.

Ejecución Programa Anual de Auditoría, PAA, a 31 de octubre de 2017, incluye auditorías e informes de ley:

### Avance a 31 de Octubre



Fuente: Acuerdo de Gestión, 31 de octubre 2017

A la fecha el PAA se ha ejecutado en el 100%. Los informes de auditoría y seguimiento se encuentran en los archivos de gestión de la OCIG, con los correspondientes planes de mejoramiento y la trazabilidad documental de cada ejercicio auditor, los cuales fueron comunicados a la Gerente General y a los responsables de los temas objeto de evaluación y seguimiento.

Los avances se presentan al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y al Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

### 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Realizado el seguimiento a los Planes de Mejoramiento resultado de las auditorías internas, con corte a 31 de agosto, se observan 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](http://www.acueducto.com.co)



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



## Plan de Mejoramiento - OCIG

Seguimiento Plan Mejoramiento corte a 31 de agosto de 2017

PROCESO	VERIFICADOS	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL
Evaluación, Control y Mejoramiento	3	0	3	3
Gestión Ambiental	5	1	4	5
Gestión Comercial	6	4	2	6
Gestión Contractual	2	1	1	2
Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo	8	6	2	8
Gestión de la Estrategia	23	8	15	23
Gestión de Servicios Administrativos	12	7	5	12
Gestión de TIC	13	5	8	13
Gestión del talento humano	27	4	23	27
Gestión Documental	11	5	6	11
Gestión Financiera	38	9	29	38
Gestión Predial	3	0	3	3
Gestión Social	1	0	1	1
Servicio Acueducto	2	1	1	2
Servicio Alcantarillado	3	0	3	3
Servicio Aseo	4	3	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>54</b>	<b>107</b>	<b>161</b>

Hallazgos vencidos a 31/01/2017

	Hallazgos	Part Porc.
Total	116	100%
Cerrados	48	41%
Abiertos	68	59%

Resultado Indicador	41%
---------------------	-----

Fuente:Ocig

Abiertos	54	33,54%
Cerrados	107	66,46%
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Archivo de Gestión OCIG.

Con el Memorando Interno No 1050001-2017-0285 del 19 de septiembre de 2017 se remitió a la Gerente General y a los Gerentes Corporativos los resultados.

De acuerdo con el rol de la Oficina de Control Interno, "Relación con entes externos de control" conjuntamente con la Contraloría de Bogotá, en la visita fiscal del Plan de Mejoramiento y en desarrollo de Auditoría de Regularidad PAD 2017 vigencia 2016, se realizó seguimiento al consolidado del Plan de Mejoramiento suscrito con el Ente de Control cerrando 242 acciones de mejoramiento.

Igualmente la Oficina de Control Interno y Gestión, en cumplimiento del parágrafo 2 artículo 9 de la Resolución 069 de 2015 que establece "**PARÁGRAFO 2.** Las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento que superen las tres (3) vigencias contadas a partir de su vencimiento, serán cerradas por la Oficina de Control Interno del sujeto de vigilancia y control fiscal o quien haga sus veces, quien deberá garantizar que las mismas han eliminado la causa que originó el hallazgo comunicado por la Contraloría de Bogotá D.C.", cerró 118 acciones de mejoramiento, para un total de 360 acciones cerradas. Actualmente el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá queda conformado de la siguiente forma:

### Estado Actual Plan de Mejoramiento Contraloría de Bogotá

ACCIONES PENDIENTES	Hallazgos y Acciones	Fecha de Vencimiento
Auditoría de Desempeño Saneamiento Río Bogotá (Código de Auditoría 195)	Hallazgos : 5 Acciones 9	25 de Octubre de 2018
Auditoría Regularidad vigencia 2016 ( Código Auditoría 187)	Hallazgos: 38 Acciones: 63	26 de Julio de 2018

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

ACCIONES PENDIENTES	Hallazgos y Acciones	Fecha de Vencimiento
Auditoría de Desempeño Saneamiento Río Bogotá (Código de Auditoría 195)	Hallazgos : 5 Acciones 9	25 de Octubre de 2018
Auditoría Regularidad vigencia 2015 ( Código Auditoría 250)	Hallazgos: 42 Acciones: 60	22 de junio de 2017
Auditoría de Desempeño Contratos de Consultoría ( Código Auditoría 275)	Hallazgos: 24 Acciones: 36	24 Septiembre de 2017
Auditoría de Desempeño Compra y Legalización de Predios ( Código Auditoría 276)	Hallazgos: 12 Acciones: 12	24 Septiembre de 2017
Auditoría de Desempeño Administración de Humedales ( Código Auditoría 263)	Hallazgos: 5 Acciones: 6	21 de Diciembre de 2017
Visita Fiscal Ejecución Sentencias Consejo de Estado (Código de Auditoría 531)	Hallazgos: 2 Acciones: 4	30 de junio de 2017
Visita Fiscal Interceptor Tunjuelos Canoas (Código de Auditoría 502)	Hallazgos: 5 Acciones: 6	Tiene acciones a marzo de 2017 y febrero de 2018
Para un total de 197 acciones pendientes de ejecución		

## Dificultades

Los Acuerdos de Gestión o Planes de Acción se suscribieron al finalizar el mes de agosto, quedando el primer semestre de 2017 sin elementos claros para la evaluación de la Gestión Institucional.

El ejercicio del autocontrol, es deficiente debido a que no se realizan los reportes correspondientes en los mecanismos establecidos para tal fin. No se realizan los Subcomités de Control Interno como lo señala la Resolución 164 de 2015 como mecanismos de autocontrol.

Para el desarrollo de las auditorías que realiza la Oficina de Control Interno y Gestión, se presentan reprogramaciones de los planes debido a la dificultad para concretar fechas para aplicar las pruebas de auditoría, no se evidencia el compromiso real de los líderes de los procesos auditados para atender personalmente o estar atentos de los resultados cuando se delega esta responsabilidad, desconociendo el Estatuto de Auditoría, Resolución 023 de 2017.

Las acciones de los Planes de Mejoramiento son débiles e ineficientes para realizar la mejora de los procesos. Las solicitudes de reprogramación se hace hasta por un año o dos, frente a este aspecto la Contraloría de Bogotá ha manifestado su inconformidad.

Se encuentran actividades que no se han cumplido desde hace tres años, con la gravedad que el tema persiste y con más riesgos para el control de los procesos de la Empresa, no se toman decisiones para solucionar los aspectos señalados.

No se han realizado el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno con la periodicidad establecida, en las sesiones del Comité de Auditoría, no hay espacio para el tema de Control Interno, lo que genera incumplimiento a los términos señalados en los documentos

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

que lo conforman, Resolución No 506 de 28 de julio de 2017, Acuerdo de la Junta Directiva No 14 del 3 de agosto de 2016

### 3. Eje Transversal: Información y Comunicación

#### Avances

#### EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Política de Comunicaciones se encuentra en proceso de revisión para aprobación por parte de la alta gerencia. Una vez se surta este trámite se procederá a su divulgación e incorporación al Plan de Comunicaciones.

Con la Política de Comunicación aprobada, se dará trámite a la revisión y aprobación del Plan de Comunicaciones por parte de la Secretaría General. El Plan está constituido por: Política de Comunicaciones, elementos constitutivos del Plan de Comunicaciones exigidos por la norma NTD SIG 001:2011; Matriz de Voceros, Matriz Grupos de Interés, Plan Táctico 2017, Indicadores 2017.

La gestión de la correspondencia se soporta en el sistema CORI. En la EAB-ESP se recibe (Entradas) la correspondencia Presencial y Web mediante el aplicativo de correspondencia CORI, el cual consta de recepcionar la correspondencia, clasificarla según el área competente a la cual se le asignara la gestión.

Se adjunta la cantidad de radicados de entrada generados presencial y portal web, en lo corrido del año 2017.

Descripción	Mes										TOTAL
	enero-17	febrero-17	marzo-17	abril-17	mayo-17	junio-17	julio-17	agosto-17	septiembre-17	octubre-17	
NDCD	7.875	9.534	10.636	9.197	11.273	10.442	11.311	11.024	10.930	11.565	103.787
TDR	8.914	10.699	12.098	10.966	13.334	12.277	12.584	13.113	12.965	14.908	121.858
<b>INDICADOR</b>	<b>88,3%</b>	<b>89,1%</b>	<b>87,9%</b>	<b>83,9%</b>	<b>84,5%</b>	<b>85,1%</b>	<b>89,9%</b>	<b>84,1%</b>	<b>84,3%</b>	<b>77,6%</b>	<b>85,2%</b>

Fuente: CORI octubre 2017

La correspondencia generada (Salidas) se relaciona mediante el aplicativo de correspondencia CORI en el cual las diferentes áreas de la Empresa gestionan todas las respuestas para ser entregadas a los usuarios.

Se adjunta la cantidad de radicados de salida generada por las diferentes áreas de la empresa.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

Descripción	Mes										TOTAL
	enero-17	febrero-17	marzo-17	abril-17	mayo-17	junio-17	julio-17	agosto-17	septiembre-17	octubre-17	
NDCD	16.186	17.366	18.903	11.663	19.112	18.813	19.438	20.825	19.888	27.566	189.760
TSG	16.939	18.258	19.893	12.361	20.292	20.017	20.425	21.960	20.801	28.686	199.632
<b>INDICADOR</b>	<b>95,6%</b>	<b>95,1%</b>	<b>95,0%</b>	<b>94,4%</b>	<b>94,2%</b>	<b>94,0%</b>	<b>95,2%</b>	<b>94,8%</b>	<b>95,6%</b>	<b>96,1%</b>	<b>95,1%</b>

Fuente: CORI octubre 2017

En la actualidad se cuenta con un sistema de gestión de correspondencia externa centralizado, el cual asigna los números de radicación tanto de ingreso como de salida de las respuestas que genera la entidad.

La EAB-ESP implementó en su ERP/ Sistema de información Empresarial, desarrollado sobre plataforma SAP, el módulo HR en el cual se lleva la gestión de la Nómina de la Empresa. De igual forma en esta misma herramienta se tiene la gestión financiera, posibilitando la consolidación de los estados financieros a través del módulo de Contabilidad GL. De igual forma se cuenta como parte del ERP con el módulo especializado en gestión de Activos Fijos GA.

La EAB-ESP se encuentra en la actualidad implementando lo exigido por la estrategia de GEL (Gobierno En Línea), la cual está orientada a la mejor atención y prestación de servicios al ciudadano, a través de la implementación de trámites y servicios sobre el portal Corporativo WEB.

Para atender esto la entidad cuenta con un “contact center” para la atención de reclamos y solicitudes de los usuarios externos y se instaló en los diferentes puntos de atención los kioscos multimedia que generan ahorros en tiempo de atención. Además, se cuenta con el portal corporativo de la Empresa, donde se publica información de interés para el usuario. Otras herramientas orientadas al usuario son las aplicaciones móviles como reporte de tapas averiadas, visitas EAB. Es de anotar que a la fecha se encuentra en desarrollo la APP Móvil para la EAB, donde se pretende unificar toda la información de interés el usuario del servicio.

Se implementó el pago de la factura a través del medio PSE, el cual se encuentra en la página web de la Empresa, para facilitar y agilizar el pago del servicio a los usuarios.

## SEGUIMIENTO AJUSTE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL TRD EAB-ESP

1. Primera entrega al Consejo Distrital de Archivos de Bogotá 1410001-2015-1684 del 23-12-2015 se enviaron las 103 TRD acompañados de los instrumentos archivísticos (Cuadros de caracterización 20, un cuadro de clasificación documental y las correspondientes fichas de valoración documental).

2. Por parte del Archivo de Bogotá, confirman el recibo de las TRD para revisión E-2016-000634 del 5 de enero de 2017.

3. Se recibe Concepto TRD enviado por el Consejo Distrital de Archivos mediante comunicación E-2016-047734 A.B. - del 13 de mayo de 2017.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS

4. Con el fin de cumplir con el requerimiento de ajustes a las observaciones, la Dirección de Servicios Administrativos en julio de 2016 realiza proceso de contratación de tres Archivistas para realizar ajustes, lo cuales se entregaron en el mes de diciembre de 2016.

5. Mediante comunicación 141001-2016-7705 del 28 de diciembre de 2016 se realiza entrega de la segunda versión con los ajustes correspondientes, TRD, 20 cuadros de caracterización, un cuadro de clasificación y 16 fichas de valoración de series y subseries misionales

6. Se recibe respuesta por parte del Consejo Distrital de Archivos de Bogotá del Concepto mediante radicado E-2017-045728 del 15 de mayo de 2017.

7. En el segundo semestre de 2017 se solicitó a la Gerencia de Planeamiento y Control presupuesto para vigencia 2018, para la contratación del equipo de trabajo que realice los ajustes a las observaciones realizada por el Consejo Distrital de Archivos de Bogotá.

Para la atención de PQR, la EAB ESP cuenta actualmente con cinco puntos de atención ubicados estratégicamente en las cinco zonas de servicio, los cuales atienden en jornada continua de 7:00 am a 5:00 p.m. o 7:00 p.m. y los sábados de 9:00 am a 1:00 pm. Estos puntos de atención cuentan con ventanilla preferencial y generador de turnos para la atención eficiente de los usuarios.

Adicionalmente tiene puntos de servicio en los CADES, SUPERCADDES y RAPICADDES (recaudo), por lo que se puede concluir que la Empresa cumple satisfactoriamente respecto a lo exigido por la norma respecto a puntos de atención.

El total de requerimientos registrados para el corte de octubre 2017 asciende a 949.008 contactos. Para el año 2016, a la misma fecha, se registraban 1.039.339 contactos, lo cual quiere decir que, según los resultados globales, se han disminuido en un 9% los registros o contactos que han hecho los usuarios con la Empresa.

La mayor participación de contactos la presenta la clase Solicitudes, la cual agrupaba para 2016 un total de 964.158, comparando la misma categoría con el 2017 se tiene una disminución del 10%, cerrando en 866.918. La variación más representativa se dio en los requerimientos por clase “Reclamos” con un incremento del 16% al pasar de 39.499 en 2016 a 45.925 Para 2017.

Los resultados por tiempos de respuesta muestran que se han obtenido resultados positivos en los valores globales, con una disminución de -51% en los DH de respuesta, pasando de un promedio global de 12.2 DH a 5.9 DH. Ahora bien, al desagregar por tipo la información, se tiene que las mejoras se vieron más claramente en las categorías de recursos y quejas, cada una con contracciones de -64% y -59% respectivamente. Las reclamaciones son las únicas que han incrementado, aunque se mantiene entre 4-5 días hábiles.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS

## Dificultades

No se cuenta con los elementos aprobados necesario para el desarrollo efectivo de la Comunicación como eje transversal del MECI.

La Empresa a través del área que lidera la gestión documental, ha adelantado las gestiones necesarias para la aprobación de la TRD, pero no se ha logrado este propósito, es necesario el liderazgo de los diferentes líderes de proceso, y de la alta dirección con la asignación de recursos suficientes para adelantar esta proyecto.

Con relación a las PQR: al igual que en el informe anterior, se señala lo siguiente:

El sistema de correspondencia CORI presenta deficiencias como ha sido evidenciado anteriormente en los diferentes seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno y Gestión.

No se tiene definido si finalmente entre en operación el aplicativo CONTROL DOC como está programado en el Plan de Mejoramiento para el soporte en la gestión de la PQR.

No se ha definido la Política Institucional para la atención de PQR.

De acuerdo con el resultado del análisis de la muestra se concluye que la atención de peticiones en las cuales se incluyen solicitudes, quejas, consultas, reclamos, etc., cumplen la normatividad vigente en un 46%, las cuales corresponden en su mayoría a las peticiones realizadas a través de medio escrito y telefónico.

Teniendo en cuenta que las peticiones verbales recibidas a través del canal presencial fueron del 76.2% del universo y que contribuyeron en la muestra analizada con 36 peticiones de las cuales 5 no registraron en el sistema la petición o la respuesta expresa al usuario (Tema: financiero y aseo) y 18 no evidenciaron entre otras, trazabilidad en el sistema SAP ECC 6.7 o notificación y respuesta al peticionario (mediatas), es necesario que la Empresa evalúe el alcance del Decreto 1166 de 2016, donde se regula la presentación, radicación y constancia de todas las peticiones verbales, incluidas las recibidas por vía telefónica y por medios electrónicos y tecnológicos, teniendo en cuenta una serie de requisitos a cumplir en la atención de las mismas.

Es necesario tener en cuenta el concepto 636 de 25 de agosto de 2016 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, donde indicó que las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios se encuentran sujetas a la aplicación del Decreto 1166 de 2016. Es importante también tener en cuenta que el Decreto estableció que la implementación y adecuación se debió realizar a más tardar el pasado 30 de enero de 2017.

Verificadas las peticiones pendientes de cierre informadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio adscrita a la Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante consecutivo E-2017-059344 radicado en la Empresa el pasado 16 de junio de 2017, se evidenció que a la fecha existen 79 peticiones sin cierre oficial en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, lo que pone

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

en riesgo manifiesto a la Empresa e individualmente a los funcionarios responsables de los requerimientos por las sanciones y multas que pueden acarrear.

No se evidencia la toma de decisiones con base en el análisis de PQR para solucionar los temas que generan el mayor número de quejas recibidas, en el informe de Servicio al Cliente de la Dirección de Apoyo Comercial, se hacen recomendaciones para el fortalecimiento del tema.

El archivo electrónico diseñado como repositorio de los elementos del MECI y sus productos, se encuentra desactualizado.

## Conclusiones y Recomendaciones

Como se ha reiterado en los diferentes informes, el Sistema de Control Interno, SCI, se encuentra formalmente constituido y en actualización de varios de sus productos mínimos, pero no se apropia como herramienta para el fortalecimiento de la gestión empresarial.

La planeación institucional, estratégica, táctica y operativa, pese a las mejoras técnicas, no se realiza con oportunidad para que permita realizar la evaluación de la gestión empresarial de forma que evidencie los ajustes necesarios para logro de los objetivos. Se sugiere revisar la metodología del DAFP para la suscripción de los Acuerdos de Gestión y el Decreto Único del 1083 de 2015 en los relacionado con los planes de acción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, PAAC, no trasciende al fortalecimiento de la estrategia anticorrupción, debido a que no es concebido como institucional y que sea liderado por la alta dirección para obtener mejores resultados.

Es necesario que el comportamiento ético en la Empresa sea establecido formalmente a través del Código de Buen Gobierno, en cumplimiento del Acuerdo Consejo de Bogotá 645– 9 de junio de 2016, Art. 124, por parte de la alta gerencia y respaldado a través de la comunicación frecuente y entrenamiento a los niveles de la estructura organizacional, así como mediante un programa de cumplimiento, que incluya controles preventivos (como son las políticas y procedimientos, entrenamiento al personal, consultas e incentivos), controles detectivos (como análisis de riesgos, políticas de informantes y auditorías de cumplimiento) y un correcto sistema de sanciones por incumplimiento. (El Observador – Ética Empresarial - Ernst & Young sept. 2012)

El componente de Administración del Riesgos presenta debilidades en su gestión, pese a que se cuenta con las herramientas para su desarrollo. Con la implementación del Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se sugiere iniciar la actualización del MECI al Modelo COSO/INTOSAI en especial para este aspecto, con la implementación de las tres líneas de defensa, como lo establece la 7ª Dimensión: Control Interno.

Para fortalecer el ambiente de control, es importante que el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno y el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, fortalezcan su compromiso con el SIG, para lograr la dinámica y articulación con el MIPG y apropiar el ejercicio del autocontrol. De igual forma implementar las funciones establecidas en el Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.6.

Formato: M4FD0605F01-02

El ejercicio de la auditoría interna no se toma como oportunidad de agregar valor a la Empresa, ya que no es atendida oportunamente, al finalizar cada ejercicio de aseguramiento, los planes de mejoramiento no permiten solucionar los hallazgos identificados, desnaturalizando este componente del MECI.

Con los resultados del diligenciamiento del FURAG, esta oficina sugiere que se elabore un plan de implementación del MIPG así como actualización del MECI, con seguimiento permanente por las instancias correspondientes.

La información y comunicación como eje transversal carece de los elementos necesarios señalados en el MECI como soporte del mismo, se han desarrollado mecanismos de comunicación interna y externa, caracterización de usuarios, rendición de cuentas, pero es importante fortalecer estos aspectos para lograr la comunicación efectiva con los usuarios y partes interesadas. Para lo cual es importante dar cumplimiento la estratégica de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia.

Los sistemas de información, requieren revisión ajustes para que soporten la gestión de la empresa, se cuenta con el SAP, pero se encuentra varios procesos por fuera de este sistema, como aspectos de facturación, tesorería cuentas por cobrar, representación judicial, el mismo proceso auditor entre otros, generado controles manuales con mayor riesgos de pérdidas de recursos y posibles riesgos de corrupción, fraude y soborno.

Finalmente, es importante que la Empresa se asegure de dar cumplimiento al marco legal que le corresponde de acuerdo con su naturaleza, por lo que se sugiere implementar el “Compliance” que consiste en:

“Cumplimiento normativo, interno y externo de una organización, a través de la gestión de estrategias corporativas (Regulación de buenas prácticas, Código de Ética, anticorrupción, prevención de riesgos laborales, protección de datos, bloqueo de capitales, mercado de valores, etc.) que permitirán entre otras cosas, prevenir y evitar las conductas delictivas de las organizaciones” definición de World Compliance Association, aspectos identificados de importancia para la OCDE, quien define que se debe contar con enfoques para la planificación del cumplimiento, Implementación y monitoreo de programas de cumplimiento e informes de los resultados del programa de cumplimiento.



**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](http://www.acueducto.com.co)



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS