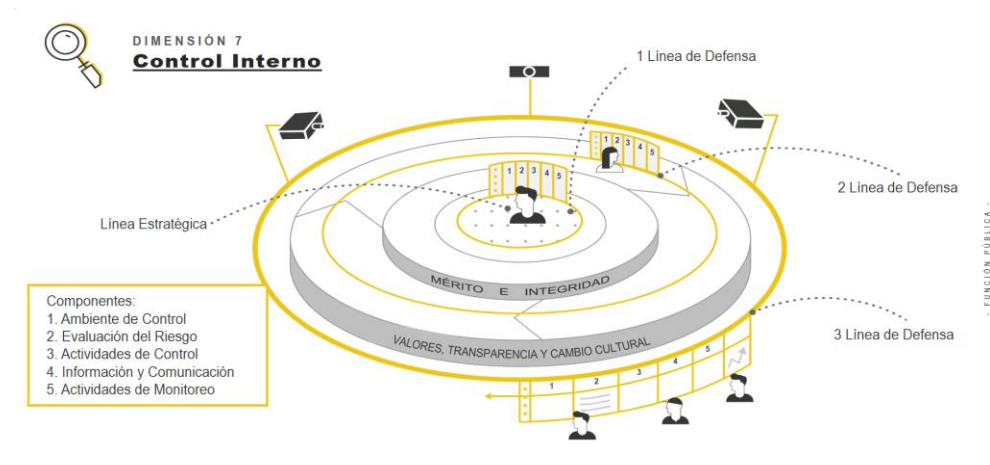


Nombre de la Entidad:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP

Periodo Evaluado:

I SEMESTRE 2024



Estado del sistema de Control Interno de la entidad

83%

Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno

¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si/ en proceso/ No) (Justifique su respuesta):	Si	La evaluación del Sistema de Control Interno obtiene un puntaje de 83% lo que indica que todos los componentes están operando adecuadamente. No obstante, se identifican algunas debilidades en relación con los requerimientos evaluados, las cuales requieren mejoras en los procesos. Demuestra compromiso con la competencia de todo el personal, gestionando el talento humano de manera estratégica y cubriendo todo el ciclo de vida del servidor público. Cuenta con el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, que supervisan la gestión del riesgo y contribuyen al fortalecimiento y sostenimiento del Sistema de Control Interno.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	El Sistema de Control Interno opera de manera adecuada y es efectivo, ya que los principios y lineamientos están presentes y funcionando, lo que facilita el monitoreo y evaluación de la gestión del riesgo en la empresa. Se presenta un aumento en la calificación de algunos componentes del sistema. El componente de ambiente de control, por ejemplo, pasó del 77% al 83%. Este incremento se debe a la implementación y ejecución del plan estratégico de talento humano y al entorno de control desarrollado en la EAAB-ESP, lo que apoya el Sistema de Control Interno con una cultura generalizada y documentada en cuanto al control. Asimismo, el componente de evaluación del riesgo aumentó del 74% al 82%, evidenciando avances en la revisión de los controles y en el ajuste de la política de administración de riesgos y oportunidades.
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	La entidad cuenta con un esquema de roles y responsabilidades establecido en el marco de las líneas de defensa. Además, dispone de un mapa de aseguramiento que identifica los controles y proveedores de la segunda línea de defensa, el cual es monitoreado cuatrimestralmente por la Oficina de Control Interno y Gestión. Sin embargo, es necesario documentar el esquema de líneas de defensa en el Sistema Único de Gestión. Esto permitirá establecer claramente la responsabilidad y autoridad en la gestión del riesgo, así como en la construcción y seguimiento de los controles de la segunda línea de defensa. También es crucial para el reporte de información clave del sistema de control interno, lo que respaldará la toma de decisiones.

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
Ambiente de control	Si	83%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El entorno de control desarrollado en la EAAB-ESP apoya el Sistema de Control Interno con una cultura generalizada y documentada con respecto al control.</li> <li>Se cuenta con un proceso de atracción, mantenimiento y desarrollo del talento humano. Existe una estructura organizativa con distribución de autoridad y responsabilidad.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Los controles de segunda línea de defensa presentan debilidades en su diseño, deben incorporar los atributos del control (Responsable, periodicidad, propósito, como se lleva a cabo la actividad, la instancia a la que se presentan los resultados, evidencia de su desarrollo y las acciones que se toman en caso de que se generen alertas).</li> <li>Política de riesgos desactualizada de acuerdo a los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, ya que se encuentra pendiente de aprobación.</li> <li>No se evidenció ningún documento que establezca claramente políticas o responsabilidades para cada servidor público orientadas en especial al desarrollo y mantenimiento del control interno en la EAAB-ESP.</li> <li>No se cuenta documentado las competencias y responsabilidades frente a construcción y seguimiento al mapa de aseguramiento de la empresa.</li> </ol>	77%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La empresa mantiene su compromiso con la integridad y promueve el comportamiento ético de sus colaboradores mediante el acompañamiento, sensibilización, divulgación y seguimiento al plan de acción de la política de integridad. Además, cuenta con procedimientos para gestionar los posibles conflictos de interés.</li> <li>La empresa cuenta con mecanismos y herramientas para llevar a cabo una adecuada supervisión del Sistema de Control Interno en las actividades de actualización y evaluación.</li> <li>Se implementó el Instructivo MPEC2021B4 comunicación en crisis.</li> <li>Se cuenta con un Plan Estratégico de Talento Humano que aborda las actividades de ingreso, permanencia y retiro de los colaboradores de la empresa, promoviendo un entorno de trabajo sano y seguro.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>No se evidencia que, desde la política de integridad, se realice un análisis del impacto generado por el acompañamiento y el desarrollo de todas las actividades en temas de convivencia laboral, reducción de procesos disciplinarios, quejas y denuncias sobre servidores públicos.</li> <li>No se cuenta documentado las competencias y responsabilidades frente a construcción y seguimiento al mapa de aseguramiento de la empresa.</li> <li>Los controles de segunda línea de defensa presentan debilidades en su diseño, deben incorporar los atributos del control (Responsable, periodicidad, propósito, como se lleva a cabo la actividad, la instancia a la que se presentan los resultados, evidencia de su desarrollo y las acciones que se toman en caso de que se generen alertas).</li> <li>Política de riesgos desactualizada de acuerdo a los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</li> <li>No se evidenció ningún documento que establezca claramente políticas o responsabilidades para cada servidor público orientadas en especial al desarrollo y mantenimiento del control interno en la EAAB-ESP.</li> <li>No se evidencia que se diligencie la totalidad de las evaluaciones de proveedores por parte de los inventores o supervisores.</li> </ol>	6%
Evaluación de riesgos	Si	82%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con el procedimiento de administración de riesgos documentado, el cual incluye la metodología (instructivo) para definir riesgos y controles relacionados con la corrupción, la gestión, la tecnología, la información y los aspectos ambientales. Esto se realiza de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas. Además, se dispone de un cronograma de actualización de riesgos para 2024, el cual está en ejecución.</li> <li>Se cuentan con informes periódicos de evaluación del diseño y seguimiento de los controles de la matriz de riesgos de la EAAB-ESP por parte de la tercera línea de defensa. Estos informes señalan las debilidades a corregir y se realiza el seguimiento de la implementación del cronograma de actualización.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La segunda línea de defensa aún no contempla la documentación de riesgos fiscales, la cual, según el director de la función pública, está incluida en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, Versión 6, año 2022. Esta reconomención ha sido señalada en los informes de la tercera línea de defensa.</li> <li>Cumplir la actualización y aprobación de la política de administración de riesgos y oportunidades.</li> </ol>	74%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con el procedimiento de administración de riesgos documentado, el cual incluye la metodología (instructivo) para definir riesgos y controles relacionados con la corrupción, gestión, tecnología e información y aspectos ambientales. Esto se realiza de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en entidades públicas.</li> <li>Se cuentan con informes periódicos de evaluación de diseño y seguimiento a los controles de la matriz de riesgos de la EAAB-ESP por parte de la tercera línea de defensa, que señalan debilidades a corregir.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se evidencian debilidades y una falta de uniformación de criterios en la aplicación de la metodología de riesgos por parte de la segunda línea de defensa, lo que como consecuencia, impide obtener una matriz de riesgos con los atributos de controles suficientes para mitigar la posible materialización de riesgos derivados o emergentes.</li> <li>La segunda línea de defensa aún no contempla la documentación de riesgos fiscales que, según el director de la función pública, se encuentran incluída en la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 6 año 2022, reconomención que se ha realizado en los informes de la tercera línea de defensa.</li> <li>Es necesario actualizar la política de riesgos de acuerdo con los cambios normativos internos de la EAAB-ESP.</li> </ol>	6%
Actividades de control	Si	75%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Por parte de la Oficina de Control Interno y Gestión se evalúa la gestión del riesgo incluyendo el cumplimiento de la política de riesgos y oportunidades de la empresa.</li> <li>A partir de los informes de gestión de riesgos emitidos por la COG, la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos genera un cronograma de actualización de riesgos para la ejecución en el año 2024, el cual se encuentra en desarrollo.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se debe asegurar que los controles de segunda línea de defensa (Proceso TIC) estén diseñados correctamente y se incluyan controles relevantes sobre infraestructura tecnológica, seguridad de la información y mantenimiento tecnológico.</li> <li>Se debe asegurar el cumplimiento del plan de actualización documental del Sistema Único de Gestión.</li> </ol>	75%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con los lineamientos y procedimientos para la actualización de los documentos del Sistema Único de Gestión.</li> <li>Se cuenta con el instrumento de gestión de identidades -GID en el cual se establecieron los roles y permisos para solicitar y autorizar los permisos para los diferentes roles de los sistemas de información de la empresa.</li> <li>Por parte de la Oficina de Control Interno y Gestión se evalúa la gestión del riesgo incluyendo el cumplimiento de la política de riesgos y oportunidades de la empresa.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se continúa presentando falta en el diseño y ejecución de los controles, ya que no se tiene en cuenta lo mencionado en los procedimientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</li> <li>Se debe asegurar que los controles de segunda línea de defensa (Proceso TIC) estén diseñados correctamente y se incluyan controles relevantes sobre infraestructura tecnológica, seguridad de la información y mantenimiento tecnológico.</li> <li>Se debe asegurar el cumplimiento del plan de actualización documental del Sistema Único de Gestión, ya que a corte de diciembre presenta un 47% de incumplimiento según las fechas de vencimiento establecidas por los procesos.</li> </ol>	0%
Información y comunicación	Si	96%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe un seguimiento regular a través de diferentes instancias como la Junta Directiva y el Comité Corporativo, asegurando que la información sea utilizada para identificar desviaciones y tomar medidas correctivas.</li> <li>La implementación de herramientas como los datos abiertos y portales de PQRS evidencia un esfuerzo por facilitar el acceso a la información y mejorar la transparencia.</li> <li>La empresa cuenta con un sistema de información empresarial y aplicaciones diversificadas para la gestión eficiente de la información, tanto interna como externa.</li> <li>La Empresa posee una amplia gama de medios de comunicación interna lo que permite brindar una cobertura integral, asegurando que la información llegue a todos los niveles y áreas de la organización.</li> <li>La variedad de medios ofrece flexibilidad para adaptarse a diferentes tipos de mensajes, ya sean informativos generales, anuncios a corto o largo plazo, o comunicaciones momentáneas o permanentes.</li> <li>La inclusión de medios digitales como redes sociales y portales web indica una adaptación a las tendencias actuales, facilitando la comunicación en entornos virtuales y la accesibilidad remota.</li> <li>La presencia de roles dedicados a la comunicación dentro de la empresa asegura que las estrategias comunicativas sean implementadas de manera efectiva y se ajusten a las necesidades de los diferentes grupos de interés.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Aunque se lleva a cabo una encuesta de percepción de los grupos de interés y seguimiento de las PQRS, no se especifica cómo se utilizan estos canales y perspectivas para la mejora continua de los procesos internos. Esto podría representar una oportunidad perdida para el aprendizaje organizacional.</li> <li>La falta de una vinculación efectiva entre el registro de entrada y salida de las PQRS compromete la trazabilidad y el seguimiento de los requerimientos, lo que podría afectar la calidad del servicio al usuario. Hecho evidenciado de manera adicional en la plataforma de Bogotá la escucha (SDQS).</li> </ol>	96%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La empresa cuenta con un sistema de información empresarial y aplicaciones diversificadas para la gestión eficiente de la información, tanto interna como externa.</li> <li>La Empresa posee una amplia gama de medios de comunicación interna lo que permite brindar una cobertura integral, asegurando que la información llegue a todos los niveles y áreas de la organización.</li> <li>La variedad de medios ofrece flexibilidad para adaptarse a diferentes tipos de mensajes, ya sean informativos generales, anuncios a corto o largo plazo, o comunicaciones momentáneas o permanentes.</li> <li>La inclusión de medios digitales como redes sociales y portales web indica una adaptación a las tendencias actuales, facilitando la comunicación en entornos virtuales y la accesibilidad remota.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pese a que se cuenta con una encuesta de percepción de los grupos de interés y se realiza un seguimiento mensual de las PQRS recibidas por diferentes medios, no hay una referencia explícita a cómo se utilizan estos canales para la mejora continua de los procesos internos de la empresa.</li> <li>Falta una conexión efectiva o vinculación obligatoria entre el oficio de entrada y el oficio de salida o respuesta brindada al usuario, lo que genera una brecha en la trazabilidad y seguimiento de los requerimientos, compromiendo la calidad y coherencia en la atención al usuario.</li> </ol>	0%
Monitoreo	Si	79%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se ha constatado que las actividades relacionadas con los seguimientos y auditorías están diseñadas, documentadas, socializadas y funcionando en alto grado de conformidad con lo establecido en los procedimientos del proceso de Evaluación Independiente.</li> <li>Conforme al Plan Anual de Auditorías Combinadas aprobado, la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa aplica su proceso de evaluación independiente con el fin de identificar brechas en el cumplimiento de criterios evaluados y emitir recomendaciones encaminadas a que las áreas responsables formen los planes que permitan la mejora continua. Los resultados obtenidos son socializados a la alta dirección con el fin de conocer el estado del Sistema de Control Interno.</li> <li>Para la construcción del Plan Anual de Auditorías Combinadas, la Oficina de Control Interno analiza información de diversas fuentes (planes de riesgos, informes de organismos de control y certificadores, mesas Plan de desarrollo y Plan General Estratégico, auditorías de calidad, etc) con el fin de priorizar las auditorías y seguimientos a realizar durante la vigencia.</li> <li>La segunda línea de defensa tiene documentados procedimientos relacionados con el seguimiento a la gestión.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se han identificado casos específicos en los cuales las acciones realizadas por los auditados a partir de las observaciones o recomendaciones de la Oficina de Control Interno y Gestión o los auditores internos de segunda línea no han sido cumplidas y muestran desviaciones.</li> <li>No todas las áreas que han sido identificadas como segunda línea de defensa evidencian la implementación de procedimientos de monitoreo continuo como insumo para la toma de decisiones.</li> <li>No se evidencia que se evalúe en su totalidad a los proveedores de servicios y de los evaluaciones realizadas no se evidencia la incidencia de los riesgos en la terminación del contrato, estado de las garantías contratadas, sanciones, multas o descuentos contratados o aquellas que en consideración de quienes suscriben el sistema deben gestionarse.</li> <li>A pesar de que la Empresa realiza la encuesta de percepción de los grupos de interés y se realizan análisis estadísticos con base en las PQRS comerciales, especialmente en temas de facturación, no se cuenta con un análisis global de las temáticas que abordan las PQRS. No se evidencian reportes acerca de la toma de decisiones frente a las situaciones detectadas, ni designación de la responsabilidad a un área que lidere este labor permitiendo el reorientamiento al Sistema de Control Interno.</li> </ol>	82%	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se ha constatado que las actividades relacionadas con los seguimientos y auditorías están diseñadas, documentadas, socializadas y funcionando en alto grado de conformidad con lo establecido en los procedimientos del proceso de Evaluación Independiente.</li> <li>El proceso de evaluación independiente se encarga de identificar, analizar, evaluar y monitorear los riesgos y controles asociados, con el objetivo de asegurar una adecuada gestión y mitigación, reduciendo la probabilidad de ocurrencia y materialización del riesgo.</li> <li>Se incorpora información de diversas fuentes durante el análisis inicial, como, por ejemplo, informes de organismos de control, vigilancias y certificadores, entre otros. Los resultados de la evaluación son oportunamente presentados por la JGA de la Oficina de Control Interno y Gestión (OCIG) ante los distintos comités y la Alta Dirección, facilitando así la toma de decisiones.</li> <li>El proceso de evaluación independiente lleva a cabo mesas de trabajo con las unidades auditadas para socializar los informes preliminares y discutir cualquier discrepancia antes del cierre de la auditoría.</li> <li>Se realiza un seguimiento a la ejecución de las auditorías internas del Sistema Único de Gestión, estos resultados son presentados para revisión por la dirección en el Comité Corporativo.</li> <li>La segunda línea de defensa tiene documentados procedimientos relacionados con el seguimiento a la gestión.</li> </ol> <p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se nota la ausencia de una plataforma que unifique las PQRS, lo que limita la posibilidad de realizar un monitoreo integral de las mismas.</li> <li>En relación con los informes derivados del seguimiento realizado por la segunda línea de defensa, se evidencia que no cumplen con el procedimiento de Seguimiento Continuo. Esto se debe a que los informes de subevaluación que generan no contienen acciones de mejora que aseguren el mantenimiento y fortalecimiento del sistema de control interno de la empresa.</li> </ol>	-3%