

**INFORME GENERAL****SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO DE LA OCIG****1050001-2022-0023****CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2021****1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

Establecer los avances y evaluar la gestión del Plan de Mejoramiento producto de las auditorías y seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno y Gestión (OCIG), con el propósito de identificar su incidencia en la mejora continua de los procesos de la Empresa.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

- Verificar la gestión en el cumplimiento de las observaciones y acciones correctivas por parte de los responsables de los procesos auditados.
- Evaluar los resultados con el fin de identificar los procesos que presentaron los niveles más altos de eficacia en la implementación de las acciones correctivas y aquellos que deben fortalecerla.
- Informar los resultados a la Gerencia General y a las gerencias responsables de los procesos auditados, con el propósito de que se implementen mejoras que optimicen la ejecución de las acciones correctivas.
- Crear sinergias que faciliten la implementación eficaz y oportuna de las observaciones y de las acciones correctivas producto del resultado de la evaluación de la gestión por parte de los procesos auditados.

**3. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

El seguimiento se enmarcó en el total de observaciones abiertas en el Plan de Mejoramiento Institucional con corte a 31 de diciembre de 2021, producto de seguimientos y auditorías de la Oficina de Control Interno y Gestión.

**4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO**

- Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas - DAFP
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno y Gestión 2021
- Procedimiento "Mejoramiento Continuo", código MPC0202P Versión 4. Políticas Generales y de Operación

**5. RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

**5.1 Introducción**

Se detalla el estado de avance en que se encuentran los planes de mejoramiento producto de las auditorías a los procesos y de los informes de seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno y Gestión, con corte al 31 de diciembre de 2021. La gestión de los procesos es dinámica y presenta oportunidades de mejora en aspectos como indicadores, controles, riesgos, procedimientos, entre otros; los cuales, a través del mejoramiento continuo y en desarrollo de planes de mejoramiento propios de los procesos, permiten su optimización.

El seguimiento al avance en la implementación de las acciones permite evaluar y fortalecer el ambiente de control de la Entidad, mediante el mejoramiento continuo de los procesos.

El informe se fundamenta en los resultados obtenidos, producto del seguimiento ejecutado por los auditores de esta Oficina, el cual se realizó mediante la verificación de evidencias, análisis de lo registrado en el seguimiento del avance de la actividad y soportes aportados en el ejercicio del auto control por los responsables de la implementación de las observaciones en la matriz del Plan de Mejoramiento. En algunos casos y debido a falta de claridad en el ejercicio de autocontrol, se hizo necesario contrastar la información mediante comunicación con los auditados.

A continuación, se presenta el resultado en la gestión de observaciones y de sus acciones, el resultado de la gestión por año de generación de las observaciones, hallazgos con vencimiento superiores a 90 días y la gestión en oportunidades de mejora frente a informes anteriores, así como las conclusiones y recomendaciones por parte de esta Oficina.

**5.1.2 Marco de Control.**

Con el propósito de desarrollar el presente informe en el marco de la Dimensión 7 de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se analizó el esquema de responsabilidad de las Líneas de Defensa del Modelo, identificando lo siguiente:

**Tabla 1. Marco de Control**

<b>LINEAS DE DEFENSA</b>		
<b>Línea Estratégica</b>	<b>1° Línea de Defensa</b>	<b>2° Línea de Defensa</b>
Gerente General.	Gerentes. Secretario General	Líderes de los Subsistemas.
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.	Directores, jefes de División, jefes de Oficina.	
Gerencia de Planeamiento y Control, Dirección de Resultados Corporativos.		

Fuente: Preparación propia OCIG.

**5.2 Desarrollo del Seguimiento.**

**5.2.1 Información Inicial**

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2021 se establecieron 3 seguimientos cuatrimestrales para esta vigencia, en consecuencia, mediante correo electrónico del 17 de diciembre del 2021, esta Oficina remitió archivo en Excel a los responsables de los Procesos como alerta sobre las observaciones próximas a vencerse el 31 de diciembre, con el propósito de prevenir a los responsables sobre el incumplimiento en las fechas de terminación acordadas en los Planes de Mejoramiento.

El 31 de diciembre de 2021 mediante correo electrónico se comunicó a los responsables de gestionar las observaciones la necesidad de realizar del 3 al 13 de enero de 2022, el ejercicio de autocontrol en la matriz “Plan de Mejoramiento” y aportar las respectivas evidencias en las carpetas de cada proceso dispuestas en el File Server de la Dirección de Calidad y Procesos.

También se informó a las diferentes Gerencias, Oficinas y responsables de los Procesos, que se realizaría seguimiento al avance en la implementación de las acciones de los Planes de Mejoramiento vigentes por parte de los auditores de la OCIG, entre los días 18 y 21 de enero de 2022.

Una vez recopilada la información y los soportes correspondientes en el ejercicio de auto control por parte de los auditados, procedió la OCIG a revisar los avances y evidencias para determinar el estado de las acciones.

Del 30 de agosto al 31 de diciembre se incorporaron y prorrogaron observaciones y acciones correctivas individuales generándose para este seguimiento, 105 observaciones abiertas (vencidas y no vencidas) con 191 acciones correctivas.

Para este seguimiento se incorporaron los siguientes Planes de Mejoramiento:

- Auditoría de Datos Abiertos
- Auditoría atención al cliente
- Seguimiento al cumplimiento de la normatividad archivística, Consejo Distrital de Archivos de Bogotá.

**5.2.2 Seguimiento por observaciones**

Una vez efectuado el seguimiento al Plan de Mejoramiento con corte al 31 de diciembre de 2021, en cuanto a observaciones se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 2. Gestión en la Implementación y Cierre de Observaciones**

Proceso	Hallazgos				Plan Final	
	Abiertos Iniciales	Cerrados Seguimiento	Abiertos Vencidos Iniciales	Cerrados Vencidos Seguimiento	Abiertos	Vencidos
Direccionamiento Estratégico y Planeación	1	1	1	1	0	0
Direccionamiento Estratégico y PlaneaciónGestión Comercial	1				1	0
Direccionamiento Estratégico y PlaneaciónGestión ComercialGestión de Conocimier	1	1	1	1	0	0
Direccionamiento Estratégico y PlaneaciónGestión ComercialServicio Acueducto	2		2		2	2
Gestión Comercial	31	1	17	1	30	16
Gestión Contractual	11	9	10	9	2	1
Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo	6	2	4	2	4	2
Gestión de Mantenimiento	3	1	3	1	2	2
Gestión de Servicios Administrativos	6		1		6	1
Gestión de TIC	29	9	27	9	20	18
Gestión del Talento Humano	1	1	1	1	0	0
Gestión Documental	1				1	0
Gestión Financiera	1		1		1	1
Gestión TIC - Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos	2		1		2	1
Gestión TIC y Financiera	1		1		1	1
Servicio Acueducto	7		3		7	3
Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial	1	1	1	1	0	0
<b>Total general</b>	<b>105</b>	<b>26</b>	<b>74</b>	<b>26</b>	<b>79</b>	<b>48</b>

Fuente: OCIG

Se realizó el seguimiento a 105 observaciones abiertas con corte al 31 de diciembre de 2021, de las cuales 74 observaciones correspondían a hallazgos vencidos a la fecha de corte. Se cerraron 26 observaciones que equivalen a una gestión de cierre del 25%, todos los hallazgos cerrados corresponden a observaciones vencidas.

De las 79 observaciones que quedan abiertas al final del ejercicio, 48, que corresponden al 61%, se encuentran vencidas y se concentran principalmente en los siguientes procesos:

Proceso	Observaciones Vencidas
Gestión TIC	18
Gestión Comercial	16

Con respecto al seguimiento anterior se presentó cambio en la gestión de cierre; en agosto se registró el cierre del 28% de los hallazgos, y en diciembre se alcanzó el 25%, evidenciándose así un decrecimiento en el nivel de gestión, infiriendo con esto debilidad de los procesos en su autocontrol y autogestión de frente al Sistema de Control Interno de la entidad.

### 5.2.3 Resultado del seguimiento por año de generación

La gestión actual en el tratamiento y cierre de observaciones, desde el 2014 hasta diciembre del 2021 fue la siguiente:

**Tabla 3. Gestión en la Implementación y Cierre de Observaciones por Año de Generación**

Año	Observaciones			Plan Final	
	Abiertos Iniciales	Cerrados	Part Porc.	Abierto	Vencido
2014	5		0%	5	5
2017	6		0%	6	6
2019	10	1	10%	9	9
2020	41	19	46%	22	20
2021	43	6	14%	37	8
<b>Total General</b>	<b>105</b>	<b>26</b>		<b>79</b>	<b>48</b>
Part Porcentual	100%	25%		100%	61%

Fuente: OCIG

La cantidad de observaciones que finalmente quedaron abiertas y vencidas más antiguas corresponden al 2014, 2017 y 2019, estas observaciones se han presentado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, debido a la dificultad en su implementación.

En lo corrido del 2021 la Secretaria General coordino mesas de trabajo con las Gerencias involucradas en los hallazgos antiguos, estableciendo compromisos con los Gerentes para la gestión y cierre de los mismos. Sin embargo, a la fecha de cierre de este informe la situación de los hallazgos antiguos prevalece de acuerdo con la información reportada por los auditores.

**5.2.4 Seguimiento por líneas o Acciones**

Dado que un hallazgo puede contemplar varias actividades para su tratamiento a continuación, se presenta el resultado del seguimiento por acciones correctivas a 31 de diciembre del 2021:

**Tabla 4. Gestión en la Implementación y Cierre de Acciones Correctivas**

Proceso	Acción Correctiva				Plan Final	
	Abiertas Iniciales	Cerradas seguimiento	Abiertas Vencidas Iniciales	Cerradas Vencidas Seguimiento	Abiertas	Abiertas Vencidas
Direccionamiento Estratégico y Planeación	1	1	1	1	0	0
Direccionamiento Estratégico y PlaneaciónGestión Comercial	1				1	0
Direccionamiento Estratégico y PlaneaciónGestión ComercialGestión de Cond	1	1	1	1	0	0
Direccionamiento Estratégico y PlaneaciónGestión ComercialServicio Acuedu	2		2		2	2
Gestión Comercial	52	11	35	11	41	24
Gestión Contractual	21	19	19	19	2	0
Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo	12	8	10	8	4	2
Gestión de Mantenimiento	3	1	3	1	2	2
Gestión de Servicios Administrativos	14		1		14	1
Gestión de TIC	52	23	50	23	29	27
Gestión del Talento Humano	2	2	2	2	0	0
Gestión Documental	10				10	0
Gestión Financiera	1		1		1	1
Gestión TIC - Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos	4		1		4	1
Gestión TIC y Financiera	2	1	1	1	1	0
Servicio Acueducto	12	1	4	1	11	3
Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial	1	1	1	1	0	0
<b>Total general</b>	<b>191</b>	<b>69</b>	<b>132</b>	<b>69</b>	<b>122</b>	<b>63</b>

Fuente: OCIG

El resultado del ejercicio presentó el cierre de 69 acciones correctivas equivalentes al 36% de un total de 191 líneas identificadas inicialmente; el resultado evidencia un leve incremento en la gestión con respecto al seguimiento efectuado en septiembre al corte 30 de agosto del 2021 que registró una gestión del 26%.

Dado que no se presenta una mejora notable en la gestión de las acciones, la OCIG llama la atención recordándoles a los responsables de los procesos, que los planes de mejoramiento son un conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejora necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de los procesos, existe una necesidad prioritaria de fortalecer el ejercicio de autocontrol al interior de cada área y cumplir con los compromisos suscritos.

El proceso de Gestión Comercial presentó, al final del ejercicio, 41 acciones o líneas abiertas de las cuales 24 se encuentran vencidas; como esta Oficina lo ha señalado en informes anteriores y expuesto ante el Comité Corporativo, se requiere una gestión dinámica frente a la ejecución de las actividades que mitigan las observaciones, sin embargo, al corte del informe la situación continua. Estos planes corresponden a las siguientes auditorías realizadas en el 2014, 2017, 2019, 2020 Y 2021:

**AUDITORIA**

- 07-Auditoria Evaluación al proceso de Gestión Comercial Sub proceso de Operación Comercial
- 30-Seguimiento a la atención de PQR-II Semestre de 2018
- 35.Informe Final de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-II semestre de 2020
- 9- Auditoría Gestión Portafolio de Servicios.Venta de Agua al Territorio
- Auditoría (8) cuentas por cobrar
- Auditoría Gestión de Desarrollo Urbano – Subproceso Gestión de Desarrollo Urbano y Gestión Comercial de Incorporación de Usuarios
- Evaluación al Subproceso de Facturación
- Evaluación al Subproceso de Gestión de Pérdidas-Año 2013
- Informe de seguimiento a las peticiones , quejas y reclamos.I Semestre de 2020

El proceso Gestión de TIC presentó, al final del ejercicio, 29 acciones o líneas abiertas de las cuales 27 se encuentran vencidas. Estos planes corresponden a las siguientes auditorías realizadas en el 2019 y 2020:

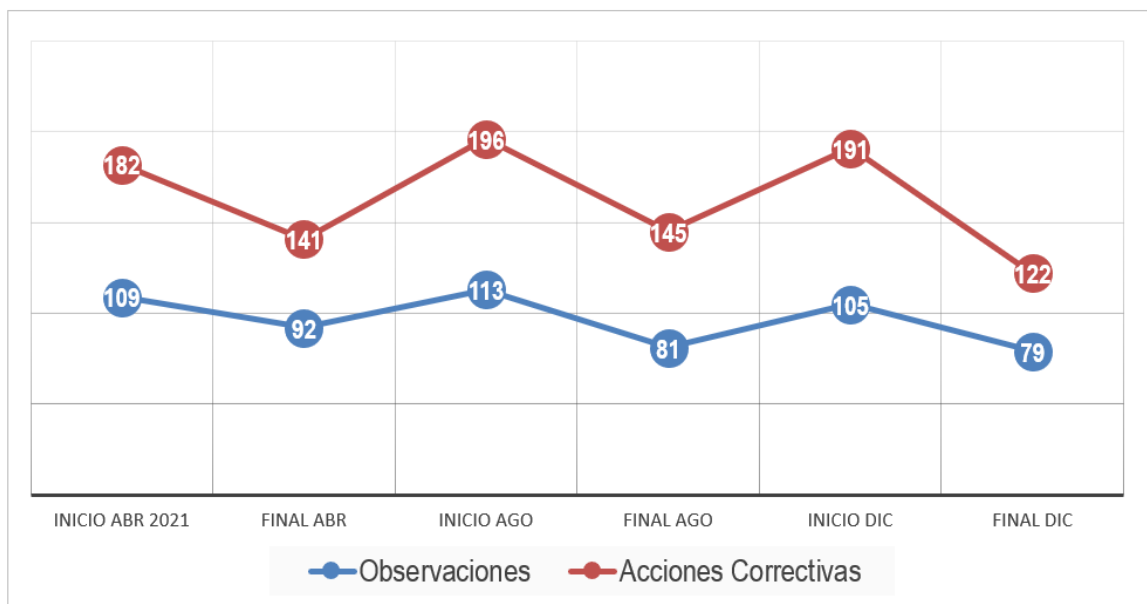
**AUDITORIA**

- Auditoría Centro de Computo
- Auditoría de Cumplimiento Datos Personales - Ley 1581 de 2012
- Auditoría Dirección de Información Técnica y Geográfica Nro. 1050001-2020-0244
- Informe Auditoría 1050001-2020-0250 Estrategia y Gestión TI - COVID19
- Informe Auditoría Implementación Gobierno Digital Nro. 1050001-2019-0402
- Informe Auditoría Interna DRP Nro. 1050001-2019-0352
- Informe Auditoría Interna Gobierno de TI Nro. 1050001-2019-0353
- Informe Controles Generales TI SAP Seguridad Nro. 1050001-2019-0414
- Informe Final Gestión de contratos, memorando 150001-2021-0016
- Informe Final Licenciamiento de software ley 6 03 de 2000, memorando 150001-2020-0187
- Informe Seguridad firewall, IPS, Antivirus, Hardening y vulnerabilidades Nro. 1050001-2019-0401

Se recomienda continuar con el agendamiento de reuniones con los responsables de los hallazgos y la Secretaría General, junto con un seguimiento a los compromisos adquiridos en cada sesión por parte de la Secretaría General, para que se gestionen de manera efectiva los hallazgos.

A continuación, se presenta la variación de observaciones y acciones correctivas en cada ejercicio de seguimiento:

**Gráfico 1. Comportamiento en el Cierre de observaciones y Acciones Correctivas 2021**



Fuente: OCIG

En el próximo seguimiento con corte a 30 de abril de 2022 y sin tener en cuenta las incorporaciones o modificaciones, el Plan de Mejoramiento, se iniciará con 79 observaciones abiertas de las cuales 48 se encuentran vencidas (61%) conformadas por 122 acciones, de las cuales 63 se encuentran vencidas (52%).

**5.2.5 Brechas y dificultades en la Gestión de Cierre e Implementación de observaciones**

En los seguimientos efectuados se han evidenciado brechas y dificultades en la implementación de acciones que atienden las observaciones realizadas en las auditorías, que a pesar de haber sido evaluadas, modificadas, prorrogadas, incluso reestructuradas no han dado una respuesta efectiva a los hallazgos abiertos por la Oficina de Control Interno y Gestión.

A continuación, se presentan las observaciones con dificultad en el cierre e implementación de las acciones correctivas:

**Tabla 5. ALERTA-Observaciones con dificultades en la implementación y cierre**

Año	Observación	Auditoría	Reporte del auditor
2014	M4FF75	Gestión Presupuestal de Convenios	No se evidencia inclusión del riesgo relacionado con el manejo ni la ejecución de convenios interadministrativos; tampoco adjuntan ayuda de memoria que indique que se haya realizado la socialización del mismo en la reunión realizada y que adjuntan como evidencia.
2014	M4MU135/136	Subproceso de Gestión de Pérdidas	Si bien los encargados del proceso adjuntan como evidencia propuestas de la resolución, no se observa acto administrativo ya definido o Resolución terminada para la inclusión y normalización de los predios establecidos en el ciclo I.
2014	M4MU86/87	Subproceso de Facturación	El área responsable realizó 3 mesas de trabajo en las que trataron la optimización de las revisiones internas, insumo para la elaboración del procedimiento y documentos asociados. Sin embargo, han transcurrido 4 años y aún no se cuenta con el procedimiento.
2017	M4MA88	*12. Expedición condiciones de servicio	Si bien se realizaron acciones en busca de subsanar la observación, no es posible valorar la efectividad de las mismas, por este motivo se mantiene en estado vencida, hasta tanto se pueda verificar la efectividad de las acciones emprendidas.
2017	M4FF151/155	Cuentas por Cobrar	Se evidenció ayuda de memoria del 28.10.2021 que hace referencia al concepto jurídico para depurar las cuentas y menciona la necesidad de solicitar otro concepto en el que se indique que las partidas no son representativas por el monto (\$10.000) y tienen antigüedad de más de 2 o 3 años. Se evidencia presentación de la misma fecha que contextualiza lo sucedido con los costos de referencia y las tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con las resoluciones de la CRA y con la decisión de la Junta Directiva de cambiarlos. Se menciona que se desarrolló una metodología y los algoritmos para identificar los montos a devolver a los usuarios. Informan que no es posible realizar el ajuste a las partidas de las cuentas contrato antiguas, ya que no tienen facturación por lo que no se podría compensar los cobros no autorizados.  Se evidencia ayuda de memoria del 15 de diciembre de 2021, que en el título de la reunión señala "Revisión Hallazgo M4FF151 Actividad 6", no obstante, ni el hallazgo ni la actividad señalados corresponde al hallazgo M4FF155. Se evidencia informe de seguimiento planes de mejoramiento con corte a 30 de agosto del 2021. M4FF155 – Actividad 4 – Cuentas Anomalías Comerciales, con fecha 22 de octubre de 2021, en el que se describen las actividades realizadas en el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de junio del 2021 relacionada con la recuperación de anomalías comerciales en una muestra de 3.305 cuentas de la Zona 4. Es importante señalar que no se evidenciaron informes de las demás zonas, de acuerdo con lo establecido en la acción "Cada zona realiza el análisis de una muestra de cuentas que presentan anomalías comerciales y realiza el respectivo informe con el resultado de dicho análisis". Por lo anterior la actividad continua vencida.
2017	M4MU231 y 234	Gestión Portafolio de Servicios. Venta de Agua al Territorio	Para el hallazgo 231 el auditor informa: El área encargada no relaciona evidencia de ningún contrato firmado pese a indicar que 4 de estos usuarios ya cumplen con los requisitos necesarios. No se cumple con la acción planteada que es realizar seguimiento a la gestión contractual a los diferentes procesos que se adelantan en los contratos de SAP con los beneficiarios. Para el hallazgo 234: A la fecha de seguimiento la matriz de riesgos no se encuentra terminada para los procesos de VAB y VAC, se encuentra pendiente incluir esta información en la matriz general del proceso de Gestión Comercial. Se sugiere al área responsable valorar y de ser el caso incluir en la matriz de riesgos, un riesgo por la falta de control en el cálculo del valor y generación de la factura y riesgos adicionales producto de la inadecuada gestión de la cartera de estos usuarios.

Fuente: OCIG

**5.2.6 Observaciones con vencimiento superior a 90 días**

En cumplimiento de la política 40 del procedimiento "Mejoramiento Continuo"- MPCS0202P Versión 4, a continuación, se presentan las observaciones con vencimiento superior a 90 días, las cuales se presentan en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Tabla 6. ALERTA- Observaciones con VENCIMIENTO Superior a 90 días

HALLAZGO	PROCESO	DIAS VENCIDOS
M4FF151	Gestión Comercial	731
M4FF155	Gestión Comercial	976
M4FF75	Gestión Financiera	2102
M4MA88	Servicio Acueducto	1157
M4MU135	Gestión Comercial	1553
M4MU136	Gestión Comercial	1553
M4MU231	Gestión Comercial	945
M4MU234	Gestión Comercial	1188
M4MU86	Gestión Comercial	1553
M4MU87	Gestión Comercial	1553
MPMU008	Gestión Comercial	610
MPMU010	Gestión Comercial	518
OCIG-001	Gestión de TIC	134
OCIG-040	Gestión de TIC	487
OCIG-044	Gestión de TIC	184
OCIG-045	Gestión de TIC	184
OCIG-061	Gestión de TIC	365
OCIG-063	Gestión de TIC	365
OCIG-064	Gestión de TIC	365
OCIG-067	Gestión de TIC	184
OCIG-071	Servicio Acueducto	275
OCIG-075	Servicio Acueducto	306
OCIG-076	Gestión de TIC y Planeación	171
OCIG-077	Gestión de TIC y Planeación	140
OCIG-078	Gestión de TIC y Planeación	140
OCIG-084	Gestión de TIC	123
OCIG-085	Gestión de TIC	184
OCIG-086	Gestión de TIC	365
OCIG-089	Gestión de TIC	276
OCIG-090	Gestión de TIC	260
OCIG-091	Gestión de TIC	199
OCIG-092	Gestión de TIC	123
OCIG-093	Gestión de TIC	123
OCIG-094	Gestión de TIC	123
OCIG-095	Gestión de TIC	123
OCIG-098	Gestión de TIC	123
OCIG-111	Gestión Contractual	122
OCIG-112	Gestión Contractual	122
OCIG-113	Gestión Contractual	122
OCIG-114	Gestión Contractual	122
OCIG-115	Gestión Contractual	122
OCIG-124	Gestión Contractual	123
OCIG-125	Gestión Contractual	457
OCIG-126	Gestión Contractual	291
OCIG-131	Gestión de TIC	365
OCIG-132	Gestión de TIC	184
OCIG-140	Gestión Comercial	245
OCIG-141	Gestión Comercial	245
OCIG-149	Gestión de TIC	123
OCIG-165	Gestión Contractual	91



A continuación, se presentan los hallazgos con vencimiento superior a 90 días por proceso:

PROCESO	HALLAZGOS
Direccionamiento Estratégico y PlaneaciónGestión ComercialGestión de Conocimiento e	1
Direccionamiento Estratégico y PlaneaciónGestión ComercialServicio Acueducto	2
Gestión Comercial	12
Gestión Contractual	9
Gestión de TIC	22
Gestión Financiera	1
Servicio Acueducto	3
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración OCIG

Es necesario que los procesos aquí mencionados gestionen sus hallazgos cuanto antes y se fortalezca el ejercicio de control sobre las acciones que plantean y no se están cumpliendo, toda vez que estas desviaciones pueden materializar riesgos e impedir el cumplimiento de los objetivos de la organización.

### **5.3 Gestión frente a las Oportunidades de mejora en Informes Anteriores.**

Para el presente seguimiento no se evidencian avances significativos en la gestión del Plan de Mejoramiento, se entiende que la situación de salud pública a la que nos enfrentamos impacta a la organización, sin embargo, y con el tiempo que ya ha transcurrido se invita a los procesos a la toma de conciencia de cara al tiempo de respuesta que toman los mismos en implementar sus acciones frente a los hallazgos ya que es crucial para el éxito y la sostenibilidad del sistema de control de la entidad.

Como parte del Sistema de Control Interno es fundamental que se continúen dando las directrices desde la línea estratégica, los diferentes comités como el Corporativo, el de Evaluación y Desempeño y el CICC para las acciones que mitigan observaciones que registran vencimientos mayores a 90 días; muchas de ellas están relacionadas con procesos misionales de la entidad y podemos vernos abocados en la materialización de riesgos.

Es necesario que frente al presente informe los responsables tomen las acciones pertinentes al interior de sus áreas para que en el próximo seguimiento se evidencie una gestión representativa frente a sus hallazgos.

Adicionalmente, se deben cumplir los compromisos adquiridos en el marco de las reuniones programadas por la Secretaria General con el fin de gestionar los hallazgos vencidos mayores a 90 días.

## **6. CONCLUSIONES DEL INFORME SEGUIMIENTO**

### **6.1 FORTALEZAS.**

#### **Gestión en el Seguimiento a 31 de diciembre de 2021**

- Actualmente las observaciones con mayor participación en el Plan de Mejoramiento fueron generadas en el año 2021, bajando de manera considerable los periodos de antigüedad que venían siendo recurrentes.

- Se logro el cierre de 19 hallazgos del 2019, que registraban un vencimiento superior a 90 días.
- Se observa compromiso por parte de la Gerencia General y la Secretaría General para la gestión de los hallazgos antiguos, sin embargo, se deben concretar las acciones por parte de los Gerentes Corporativos.

**6.2 DEBILIDADES.**

**Gestión en el Seguimiento a 31 de diciembre de 2021**

- Dado que la gestión de cierre de las acciones no es óptima, la OCIG hace un llamado a los responsables de los procesos recordándoles que los planes de mejoramiento son un conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejora necesarias para corregir las desviaciones encontradas tanto en el Sistema de Control Interno como en la gestión propia de los procesos. Existe una necesidad prioritaria de fortalecer el ejercicio de autocontrol y autogestión al interior de cada área.
- El proceso de Gestión TIC, presenta el mayor número de acciones vencidas superiores a 90 días.
- El proceso de Gestión Comercial es el segundo proceso, después de Gestión TIC, en presentar la mayor cantidad de observaciones vencidas. Se evidencian dificultades en la gestión del Plan por parte de estos dos procesos.
- En general se solicita a todos los procesos que cumplan con el Procedimiento de Mejoramiento Continuo, reportando el autocontrol en los tiempos establecidos con la suficiente evidencia, ya que para el periodo objeto de este seguimiento el procedimiento fue incumplido por las áreas.
- Se genera una ALERTA para los responsables de los procesos que superan los 90 días de vencimiento, situación que se informará en el próximo Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y a la Secretaria General.

**6.2.1 OBSERVACIONES.**

No Aplica

**6.2.2. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA** *“Las Recomendaciones para la mejora, si bien no requieren plan de mejoramiento, si deberán ser analizadas y en caso de ser procedentes, deberán ser atendidas por los responsables en el marco de la gestión propia del área o dirección a cargo, ya que serán objeto de monitoreo en próximas auditorías, y su desatención recurrente será escalada al Comité de Coordinación de Control Interno - CCCI según consideración de la Jefatura OCIG”.*

	<b>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	De acuerdo con los resultados del seguimiento y teniendo en cuenta que algunas observaciones presentan mayor complejidad en la implementación, se recomienda realizar monitoreo continuo a las mismas y apoyarse en los Subcomités y Comités para la toma de decisiones.	Gerencia de Tecnología Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia Corporativa Financiera Servicio Acueducto Gestión Contractual

2	Para las observaciones que presentan vencimientos muy antiguos apoyarse en la segunda línea de defensa para la toma de acciones efectivas. Realizar las mesas de trabajo a que haya lugar y presentar cumplimiento de compromisos a la Secretaria General de acuerdo con las reuniones que se programen.	Gerencia de Tecnología Gerencia Corporativa Financiera Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Secretaria General
3	Coordinar reuniones con los Gerentes y establecer compromisos en relación con los 50 hallazgos que registran un vencimiento superior a 90 días, de tal forma que se logre el cierre de las mismas.	Secretaria General

**7. COMUNICACIONES DE AVANCE.**

Durante el seguimiento no se produjeron comunicaciones de avance.

<b>Nombres / Equipo Auditor</b>	
<b>Auditor Líder OCIG</b>	María Nohemí Perdomo Ramírez
<b>Auditor</b>	Luz Dary Valbuena Melenge

**María Nohemí Perdomo Ramírez**  
**Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.**

Con Copia: Vía correo electrónico: Gerentes, Gerentes de Zona y directores