

MEMORANDO INTERNO

1050001-2018-0352

Bogotá, 30 de noviembre de 2018

PARA: Dra. Lady Johana Ospina Corso, Gerente General (e)

DE: Oficina de Control Interno y Gestión.

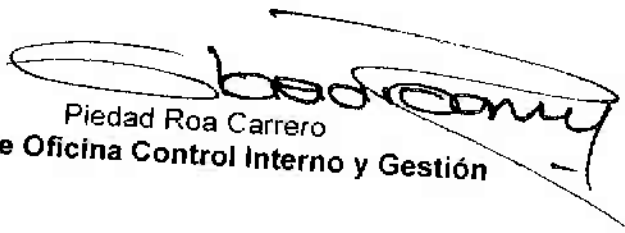
ASUNTO: 37. Seguimiento a Planes de Mejoramiento - Auditorias de la Oficina de Control Interno y Gestión

Respetada doctora Lady Johana:

Para su información y fines pertinentes anexamos el resultado del seguimiento a la gestión efectuada por las diferentes áreas de la Empresa para dar cumplimiento a las actividades del Plan de Mejoramiento Institucional, producto de los informes de auditoría y seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno y Gestión.

El seguimiento se efectuó en desarrollo del Plan Anual de Auditoria de esta Oficina para el año 2018, con corte de seguimiento 30 de septiembre de 2018.

Cordialmente,

  
Piedad Roa Carrero  
Jefe Oficina Control Interno y Gestión

Anexo: Lo anunciado (3 páginas)

Aprobó/Revisó: Dra. Piedad Roa Carrero  
Gustavo T. / William R.

  
GERENCIA GENERAL

EAB 2018 DEC 3 10:34



<b>Nombre del Informe de Seguimiento</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN</b> <b>CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2018</b>
--	---

Las conclusiones y recomendaciones del seguimiento a la Gestión del Plan de Mejoramiento, resultado de las auditorías de la Oficina de Control Interno y Gestión con corte a 30 de septiembre de 2018, son las siguientes:

Es importante resaltar que los resultados obtenidos en forma acumulada en la gestión del Plan de Mejoramiento en lo transcurrido de 2018 evidenció una gestión favorable y un compromiso de los procesos auditados, lográndose una gestión eficaz del 50.4%, es decir de un total de 246 hallazgos acumulados en 2018 se ha logrado el cierre de 124.

### **Respecto al seguimiento de hallazgos**

Se realizó seguimiento a 171 hallazgos abiertos (vencidos y no vencidos) a corte de 30 de septiembre en el Plan de Mejoramiento, lográndose el cierre de 49 hallazgos correspondientes a una gestión del 28,65 %, frente a lo cual se concluye:

- En comparación con el seguimiento anterior (corte del 30 de junio) se evidenció un aumento en la eficacia de cierre de hallazgos del 8% al pasar de 20,89% al 28.65%
- El proceso Gestión Comercial evidenció poca eficacia para este seguimiento, logrando el cierre de 5 hallazgos de 43; no obstante, 34 de los mismos se encontraban vencidos y solo 4 fueron cerrados. Aunque es importante resaltar que en forma acumulada de enero a septiembre este proceso ha presentado una gestión favorable, logrando el cierre de 24 hallazgos de un total de 62. Existen dificultades en la gestión de cierre por ejemplo en 18 hallazgos relacionados con defraudación de fluidos y gestión de pérdidas generados en los años 2014 y 2015 los cuales no han logrado la implementación de las acciones correctivas, pues en su mayoría dependen de la actualización de procedimientos, matriz de riesgos y normatividad.
- Los procesos menos eficaces en la gestión de hallazgos fueron Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo y de Gestión Ambiental que permanecen con 2 hallazgos abiertos generados en los años 2015 y 2016 y actualmente vencidos, situación que hace necesario evaluar si las causas de los hallazgos fueron evaluadas adecuadamente y si las acciones correctivas son las pertinentes.
- El Plan de mejoramiento presentó 93 hallazgos vencidos a la fecha de corte; efectuado el seguimiento se procedió al cierre de 24 hallazgos vencidos de los 49 cerrados, el cierre de hallazgos vencidos presentó una eficacia del 25,81%, gestión que en comparación con el seguimiento anterior (28,83%) disminuyó en un 3,02%. De acuerdo con lo anterior es pertinente buscar solución oportuna dada la importancia de los temas, por ejemplo de

Seguimiento al Avance del Plan de Mejoramiento de la OCIG-Corte a Septiembre 30 de 2018  
Oficina de Control Interno y Gestión



SC701-1

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

M4FD1101F01-02



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**

- defraudación y pérdidas comerciales, de facturación y de prestación de servicios de aseo y cafetería cuyos hallazgos no han podido ser cerrados y presentan vencimiento en su mayoría.
- El resultado del seguimiento presentó 122 hallazgos abiertos de los cuales 69 están vencidos a 30 de septiembre es decir el 56,56 % del total, situación que alerta sobre la necesidad de buscar alternativas que dinamicen la gestión en la implementación de las acciones correctivas.
  - Los hallazgos vencidos y abiertos al final del ejercicio, como se indicó anteriormente, fueron 69 que en comparación con junio (79) y marzo (119), presentan una gestión favorable en cuanto oportunidad, no obstante, para el próximo seguimiento, con corte a 31 de diciembre, se esperan 100 hallazgos vencidos, distribuidos con mayor representatividad en los procesos de Gestión Comercial, Gestión Servicios Administrativos y Gestión Financiera por lo que se reitera la necesidad de fortalecer la priorización y gestión de este tipo de hallazgos con el fin de optimizar la oportunidad y calidad del Plan de Mejoramiento.
  - Los procesos más eficaces en el seguimiento fueron Gestión Financiera y Gestión TIC, en contraste los menos eficaces fueron los Procesos de Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo y de Gestión Ambiental que permanecen con 2 hallazgos generados en los años 2015 y 2016, actualmente abiertos y vencidos.

En el presente seguimiento se realizó un análisis exhaustivo por parte de esta oficina en conjunto con los auditados a 3 hallazgos del proceso comercial los cuales habían quedado pendientes para la verificación in situ desde seguimientos anteriores, con el propósito de evidenciar su eficacia o pertinencia en el contexto actual del proceso de facturación. La conclusión del seguimiento permitió verificar que persisten algunas falencias lo que hace necesario reevaluar la causa raíz de las mismas y sus posibles soluciones que permitan el mejoramiento continuo.

### **Respecto al seguimiento de acciones correctivas**

- Es evidente el mejoramiento de la gestión en el cierre de líneas o acciones correctivas, para el corte se logró una gestión del 34,78 % correspondiente a 88 acciones correctivas cerradas, logrando una eficacia del 3.4 % por encima de lo alcanzado en el seguimiento anterior (31,54%).

En cuanto a acciones correctivas vencidas se evidenció el cierre de 45 de un total de 137 correspondiente al 32.85%, gestión significativa y superior al seguimiento anterior, (Junio 30.90%), situación favorable teniendo en cuenta la dificultad en algunos casos para lograr su implementación.

- Se logró el cierre anticipado con referencia a los términos planeados de terminación de 43 líneas; sin embargo a 31 de diciembre, fecha de corte para el próximo seguimiento, es posible que 132 acciones correctivas se encuentren vencidas, por tanto es necesario como se indicó anteriormente, fortalecerse la implementación de las acciones antes del seguimiento.
- Desde la perspectiva de cierre por líneas referente a acciones correctivas obtuvieron el mejor desempeño los procesos de Gestión de Servicios Administrativos, Gestión Comercial y Gestión TIC, mientras que los menos eficaces fueron Gestión de Calibración,

Seguimiento al Avance del Plan de Mejoramiento de la OCIG-Corte a Septiembre 30 de 2018  
Oficina de Control Interno y Gestión



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 3447000 [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)  
M4FD1101F01-02



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Hidrometeorología y Ensayo, Gestión Ambiental, Gestión de la Estrategia, Servicio Acueducto y Servicio Alcantarillado, todas con cero líneas cerradas.

- La gestión acumulada en el cierre y tratamiento de acciones correctivas o líneas a corte 30 de septiembre de 2018 presentó una eficacia del 70% correspondiente a 382 líneas cerradas, pasando de 547 acciones abiertas a 165, cifras que permiten concluir compromiso por parte de los responsables de los procesos en el tratamiento e implementación de las acciones correctivas y del mejoramiento continuo de los procesos.

### Respecto al seguimiento por años

- La gestión eficaz en el cierre de hallazgos por año correspondió al 2017 y 2018, no obstante los años 2015 y 2017 presentaron 40 hallazgos abiertos y vencidos para el próximo seguimiento.
- Se evidenció el cierre del único hallazgo pendiente de 2011, por tanto el nuevo rango de hallazgos se encuentran entre 2013 y 2018. En 2013 existen 3 hallazgos, 2 relacionados con la actualización de las tablas de retención y otro referente a la real ubicación de los trabajadores frente a lo reportado en SAP.

### RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las áreas de la Empresa conozcan y apliquen la más reciente actualización del Procedimiento M4CE0402P "Mejoramiento Continuo", con el propósito de tener claras las políticas en el desarrollo de modificación o replanteamientos de las acciones correctivas y en general de la estructuración e implementación de los Planes de Mejoramiento.
- Es necesario mantener la tendencia favorable evidenciada en los seguimientos efectuados en lo corrido de 2018, con el fin de optimizar el Plan de Mejoramiento actual en cuanto a calidad y oportunidad.



**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

Seguimiento al Avance del Plan de Mejoramiento de la OCIG-Corte a Septiembre 30 de 2018  
Oficina de Control Interno y Gestión



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

M4FD1101F01-02



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS