

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

### OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

<b>Jefe Oficina de Control Interno y Gestión:</b> <b>JUDITH ESPERANZA GÓMEZ ZAMBRANO</b>	<b>Período Evaluado:</b> Noviembre 12 de 2016 - 13 de marzo de 2017
	<b>Fecha de Publicación:</b> Marzo 13 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 marzo 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, la Evaluación del Sistema de Control Interno FURAG, Avance Sistema Integrado de Gestión – NTD – SIG 001:2011 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.

A la fecha se encuentran en construcción el componente ético para actualizar el aprobado el 16 de abril de 2009, con el Acuerdo No. 11 de 2009, publicado en el Archivo Electrónico el 13 de enero de 2015.

Se encuentra en proceso de actualización de los documentos relacionados con el elemento ético e implementación de los elementos del Gobierno Corporativo.

##### 1.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Los planes de capacitación, inducción, reinducción y bienestar se formularon y ejecutaron en el transcurso del año 2016, identificando la población objeto para cada uno de ellos, así como analizando los resultados esperados.

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)



A 31 de diciembre de 2016, el resultado es el siguiente:

PLAN	CUMPLIMIENTO
Plan de Capacitación	76,60%
Plan de Bienestar	100%
Plan de Inducción y reinducción	100%

Para el año 2017 se encuentran en construcción los planes correspondientes, incluido el plan de incentivos.

Se está realizando en las diferentes áreas de la Empresa la socialización de los resultados del ejercicio de clima laboral realizado en diciembre de 2015 y preparando la nueva medición.

## 1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 1.2.1 Planes y Programas.

Los planes y programas definidos para el año 2016, se desarrollaron a través de la formulación, desarrollo y seguimiento de los Acuerdos de Gestión.

El tablero de control, se actualizó y realizó seguimiento en el Comité Corporativo.

La plataforma estratégica de la Empresa se socializa permanentemente a los diferentes niveles y se actualizó con la aprobación del Plan General Estratégico 2016-2020.

A través del Acuerdo de la Junta Directiva No 14 del 3 de agosto de 2016, se crearon los comités de: Obras e Inversiones, Auditoría y de Gobierno Corporativo.

Se encuentran en construcción los Acuerdo de Gestión para el año 2017, de acuerdo con las metas del Plan de Desarrolla Distrital “Bogotá Mejora para Todos” y el Plan General Estratégico 2016 – 2020.

En el seguimiento realizado al **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, se encontraron actividades que no se cumplieron en la vigencia 2014 y 2015 para el año 2016, se reprogramación actividades.

Cumplimiento: 76, 67%

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

### 1.2.2 Modelo de Operación

El modelo de operación definido en el Mapa de Procesos V4, se actualiza de acuerdo con las necesidades de la Empresa y de cada proceso.

### 1.2.3 Estructura Organizacional

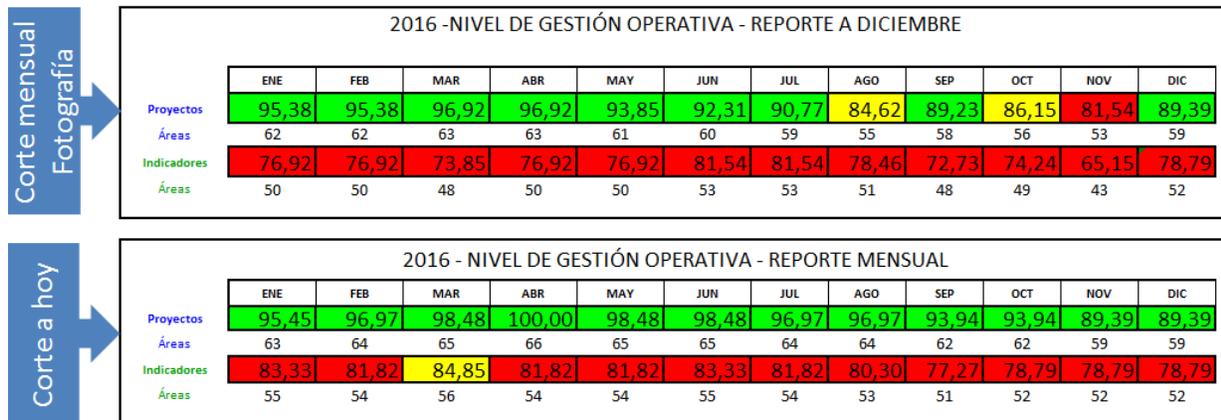
La estructura organizacional vigente, se encuentra acorde con la señalada en el Acuerdo de la Junta Directiva 11 de 2013.

Se han realizado ajustes a los grupos internos con el objeto de facilitar la gestión institucional, se cuenta en construcción la Dirección de Gestión de Pérdidas.

### 1.2.4 Indicadores

La Gestión Empresarial se evalúa a través de los indicadores de los Acuerdos de Gestión y el Tablero de Control. Los resultados son los siguientes a 31 de diciembre de 2016:

Nivel de Gestión Operativa Acuerdos de Gestión a diciembre 2016:



El indicador "NIVEL DE GESTIÓN OPERATIVA" mide las áreas cuyo cumplimiento mensual se encuentra por encima del 30% sobre el total de las áreas

Fuente: Aplicativo Acuerdos de Gestión

Fuente: Informe Anual de Acuerdos de Gestión 2016. Gerencia de Planeamiento y Control

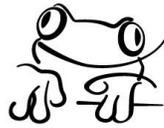
Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



## Resultados Tablero de Control:

INDICADOR	META	LOGRO
<b>1. Cobertura del servicio</b>		
Cobertura residencial y legal Acueducto–Bogotá–Metodología EAB	Meta: Resultado a Dic. 2015 + 20% de la brecha (100 a Dic 2020 - Resultado 2015).	99,97%
Cobertura residencial y legal Alcantarillado sanitario–Bogotá–Metodología EAB	Meta: Resultado a Dic. 2015 + 20% de la brecha (100 a Dic2020- Resultado 2015).	99,34%
Cobertura legal Alcantarillado pluvial - Bogotá – Metodología EAB	Meta: Resultado a Dic. 2015 + 20% de la brecha (100 a Dic2020- Resultado 2015). Meta: 99,42%	99,93%
<b>2. Calidad y continuidad del servicio</b>		
Calidad del agua Bogotá	Calidad = 100 - IRCA Meta: Mínimo 95% (Min Salud)	99,95%
Continuidad del servicio de acueducto Bogotá	Meta: Mínimo 97% (Máximo 6 días año)	99,95%
<b>3. Reclamos por facturación</b>		
Índice de reclamos por facturación (%) y tiempo de atención (Días hábiles)	Meta Reclamos: 0,43%	0,46%
	4.3 por cada 1,000 suscriptores facturados Meta Tiempo: 6 días hábiles	4,45%
<b>4. Reclamos operativos</b>		
Índice de reclamación operativa Acueducto (%)	Meta : 0,30%	0,22%
<b>5. Pérdidas de agua</b>		
. índice de pérdidas por usuario facturado sin ciclo i –Bogotá - (m3-mes)	Meta : 7,09	7,08%
Pérdidas de agua -	grávigo	
<b>6. Tiempos de atención de daños en redes</b>		
Tiempo de atención de redes mayor e igual a 3 pulgadas	Meta : 10 horas	11,57%
Tiempo de atención de redes menores a 3 pulgadas	Meta : 6 horas	7,15%
<b>7. Aseo</b>		
Disposición de residuos sólidos Aguas de Bogotá % y toneladas promedio mes	Meta 45%	a junio 44,25%1
Ejecución de inversiones Vigencia (Compromisos / programado año).	Meta 90%	70,97%
Ejecución de inversiones Vigencia (Giros / PAC periodo).	Meta 100%	7,50%
Ejecución de inversiones CxP (Giros / PAC periodo).	Meta 100%	85,32%
Ejecución de inversiones Vigencia y CxP por Gerencias (Giros / PAC periodo).	Meta 100%	85,30%

Fuente: Tablero de Control. Gerencia de Planeamiento y Control diciembre 2016.

Otros resultados importantes del año 2016 son:

La ejecución presupuestal: 93%

Plan de contratación y compras: 91%

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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

### 1.2.5 Políticas de Operación

Las políticas de operación de la Empresa se encuentran descritas en los procedimientos y en el Manual de Calidad (Documentos disponibles en el Mapa de Procesos, publicado en la intranet).

Se verifica en el proceso de auditoría la aplicación de las mismas.

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El Comité Corporativo en sesión del 18 de octubre de 2016 aprobó la nueva versión de la política de riesgos por proceso y de corrupción, en la cual se definen objetivos, roles, responsabilidades e indicadores.

De igual forma para el año 2016, se contó con el mapa de riesgos por proceso, de corrupción e institucional, para los procesos del Mapa de Procesos V 4.

Se cuenta con la matriz de riesgos consolidada a noviembre 30 de 2016, publicada en el archivo electrónico de la Empresa.

Para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 se elaboró el mapa de riesgos de corrupción.

### Dificultades

La planeación institucional requiere revisarse para que se ajuste a las necesidades de la Empresa y sirvan como insumo para la toma de decisiones y se articule con las diferentes herramientas de gestión empresarial.

Resultado del análisis de los indicadores no se evidencian acciones de mejora documentadas.

Es necesario establecer la coherencia de los objetivos institucionales con respecto a las necesidades de los grupos de valor y establecer mecanismos formales para identificar grupos de valor y sus necesidades.

En el plan de capacitación no se incluyeron los temas de Gobierno en Línea, innovación y gestión financiera.

En atención a que no se cuenta con el Plan de Incentivos debidamente aprobado, estos no se otorgaron en ninguno de los niveles de la Empresa.

No se aplicó procesos meritocráticos abiertos para la selección de los gerentes públicos.

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 relación al clima laboral y con base en los resultados de su medición es necesario adelantar acciones transversales para su fortalecimiento.

No se ha definido el Plan de Incentivos, el cual se encuentra en revisión, así como los documentos éticos.

No se han establecido mecanismos para la evaluación del desempeño a los servidores, independientemente de la naturaleza de la Empresa, y su no aplicación de la Ley 909 de 2004.

Con relación a la gestión de Riesgos es necesario:

Realizar seguimiento a controles y a los riesgos institucionales.

La alta dirección no ha definido el apetito y tolerancia del riesgo en la Empresa.

Es importante socializar la política de riesgos, el proceso y metodología para una adecuada aplicación de estas herramientas.

La gestión de riesgos, no es efectiva, en los siguientes realizados por la OCIG, se evidencian riesgos materializados y no reportados por los responsables de los procesos.

## 2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Avances

#### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

##### 2.1.1 Autoevaluación de Control y Gestión

Con la Resolución 164 de 2015 se formalizaron los Subcomités de Control Interno, como herramienta de autocontrol. De noviembre 2015 a Noviembre de 2016 se han remitido a esta Oficina las siguientes actas:

GERENCIA	AYUDAD DE MEMORIA	No
GERENCIA ZONA 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 de noviembre de 2016</li> <li>5 de diciembre de 2016</li> </ul>	2
GERENCIA ZONA 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>28 de octubre de 2016</li> <li>6 de diciembre de 2016</li> <li>30 enero de 2017</li> </ul>	3
GERENCIA FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 de noviembre de 2016</li> <li>No 5 y 6 del día 12 de diciembre de 2016</li> </ul>	2
GERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>9 de noviembre de 2016.</li> </ul>	2

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

GERENCIA	AYUDAD DE MEMORIA	No
GESTION HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 de diciembre de 2016.</li> </ul>	
GERENCIA TECNOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>7 de octubre de 2016.</li> <li>Ayuda de Memoria del día 27 de diciembre de 2016</li> </ul>	2

Fuente: Base de datos OCIG a marzo de 2017

Dentro de las diferentes herramientas de gestión se incluyen los aspectos necesarios para realizar los ejercicios de autocontrol como son, plan de mejoramiento, mapa de riesgos, acuerdos de gestión.

El Comité de Sostenibilidad Financiera, no ha adelantado las acciones necesarias para aplicar la política de depuración contable permanentemente.

## 2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

En el comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, con el acta No 4 del 26 de diciembre de 2016, se aprobó el Estatuto de Auditoría y Código de Ética del Auditor adoptado mediante la Resolución 023 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

El Programa Anual de Auditoría del 2016, se cumplió el 100%:

AUDITORÍAS 2016	INFORMES DE LEY 2016
Operación Comercial - Incorporación de Usuario, facturación	Arqueo Títulos Judiciales, Abastecimiento, Central de Operaciones
Atención al Cliente	Gestión de Riesgos (por Proceso, Institucionales y de Corrupción)
Investigaciones Disciplinarias	Evaluación SCI - DAFP
Contrato Serviespeciales	Evaluación SCIC - Contaduría General Nación
Pagos Sindicales	Derechos de Autor - Dirección Nacional de Derechos de Autor.
Auditoría al SIG NTD-SIG- 001:2011	Seguimiento a Planes Mejoramiento Auditorias OCIG - Auditorias Contraloría Bogotá
Aprovechamiento y Reciclaje	Informe Semestral Estudio Acciones de Repetición - SIPROJ WEB
Contratación y Compras	Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 124/16
Gestión Ambiental (Rio Bogotá)	Seguimiento Estrategia de Gobierno en Línea Dto. 2573/14 Ley de Transparencia
Auditoría Tesorería	Seguimiento Directiva 003 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales (PTAR)	Seguimiento Plan de Mejoramiento de archivo Decreto 106 de 2015
Pagos Aprendices SENA	Informe Pormenorizado SCI

Fuente: PAA 2016 OCIG.

De igual forma el mismo comité aprobó el Programa Anual de Auditoría 2017 (PAA) el 13 de febrero de 2017.

Los temas priorizados a parte de los informes de ley son:

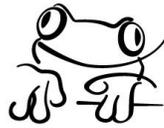
Formato: M4FD0605F01-02

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)



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



Título de Auditoría	Cronograma												Responsable: Líder del proceso auditado	NIVEL DE RIESGO
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
<b>PLAN DE ACCION PRIORIZACION</b>														
Planeación de la gestión empresarial													GERENTE CORPORATIVO DE PLANEAMIENTO Y CONTROL	Moderado
Planeación de recursos													GERENTE CORPORATIVO DE PLANEAMIENTO Y CONTROL	Moderado
Estructura tarifaria													GERENTE CORPORATIVO DE PLANEAMIENTO Y CONTROL	Moderado
Seguimiento a la gestión													GERENTE CORPORATIVO DE PLANEAMIENTO Y CONTROL	Moderado
contratación y compras / Supervisión e Interventoría													SECRETARIA GENERAL	importante
Gestion del servicio, operación, aplicaciones y comunicaciones de tecnología													GERENTE CORPORATIVO DE TECNOLOGÍA	importante
Seguridad y Salud en el Trabajo													GERENTE RECUROS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS	Moderado
Cuentas por Cobrar													GERENTE CORPORATIVO FINANCIERA	Moderado
Gestion Portafolio de Servicios													GERENTE SERVICIO AL CLIENTE	Moderado

Fuente: PAA 2017. OCIG.

El Comité de Auditoría de la Junta Directiva en sesión del 15 de febrero de 2017, solicitó incluir “Recaudo y aplicación del esquema de Aseo”.

Del PAA hacen parte las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad, auditorías de seguimiento y de certificación de la ISO 9001:2008, así como los informes de ley que la oficina de Control Interno y Gestión realiza.

## 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Control Interno y Gestión realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento con corte a 31 de enero de 2017 y a la fecha el resultado es el siguiente:

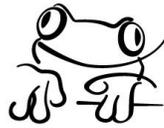
Formato: M4FD0605F01-02

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



## Seguimiento Plan de Mejoramiento OCIG-Corte 31/01/2017

Proceso	Cantidad Hallazgos OCIG			Resultado Seguimiento		
	No Verificados	Verificados	Total	Abierto	Cerrado	Total
Evaluación, Control y Mejoramiento	2	2	4	1	1	2
Gestión Ambiental	3	6	9	5	1	6
Gestión Comercial	69	2	71	2	0	2
Gestión Contractual	0	2	2	1	1	2
Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo	1	7	8	6	1	7
Gestión de la Estrategia	11	12	23	6	6	12
Gestión de Servicios Administrativos	23	5	28	2	3	5
Gestión de TIC	1	12	13	8	4	12
Gestión del Talento Humano	19	21	40	13	8	21
Gestión Documental	14	3	17	1	2	3
Gestión Financiera	6	34	40	17	17	34
Gestión Legal	2	0	2	0	0	0
Gestión Predial	0	3	3	0	3	3
Gestión Social	1	2	3	2	0	2
Servicio Acueducto	0	2	2	2	0	2
Servicio Alcantarillado	5	1	6	0	1	1
Servicio Aseo	2	2	4	2	0	2
Total general	159	116	275	68	48	116

### Hallazgos vencidos a 31/01/2017

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

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

Fuente: OCIG

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

El resultado de esta evaluación se comunicará a cada uno de los responsables y al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno para que se tomen las medidas correspondientes para fortalecer el mejoramiento continuo.

El Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, a diciembre de 2016 presentó el siguiente resultado:

Hallazgos a 31 de Diciembre de 2015	Cerrados en el 2016 por la Contraloría de Bogotá	Hallazgos formulados en el 2016 de las Auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá
<b>189</b>	<b>19</b>	<b>85</b>
A 31 de diciembre de 2016 la matriz de plan de mejoramiento de la Contraloría de Bogotá está conformada por <b>458</b> acciones de mejoramiento.		

Fuente: Archivo de Gestión OCIG.

## Dificultades

Las dificultades relevantes son:

No se fortalecer al interior de la Empresa el quipo MECI.

Es necesario reestructurar el plan de sostenibilidad del MECI, con actividades y responsables de su ejecución, e incluir los demás subsistemas del Sistema Integrado de Gestión.

En términos generales el sistema se encuentra implementado y documentado, pero es necesaria la apropiación en el quehacer diario de los diferentes elementos implementados.

El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra certificado con la norma ISO 9001:2008 por el ICONTEC, está oficina sugiere se revise el tema, para darle relevancia a la norma NTCGP 1000:2009, por cuanto es la norma técnica que regula los procesos y procedimientos al interior de las entidades públicas, en especial a los prestadores de servicios públicos, Ley 872 de 2003.

Con relación al cumplimiento de la Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011, para dar cumplimiento a la implantación de los 7 subsistemas y lograr la integración, es conveniente articular los elementos comunes y aplicarlos para avanzar en los aspectos que presentan debilidad.

Cómo se comentado en otras oportunidades, los resultados de las evaluaciones en el ejercicio de la autoevaluación de control y gestión, deben trascender en la formulación de acciones de mejora de acuerdo con los resultados.

Resultado de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno y Gestión se han suscrito planes de mejoramiento, pero es necesario que las acciones planteadas por los responsables se cumplan dentro de los términos programados, tal como lo establece el literal

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

“g” del Artículo 4º de la Ley 87 de 1993 y se realice el seguimiento debido en los correspondientes subcomités de Control Interno.

Es necesario que los subcomités de control Interno, Resolución 164 de 2015, se realicen y se tomen como el mecanismos de autocontrol formal, definido en la Empresa.

Fortalecer la cultura del control y las auditorias como herramientas de Gestión para el fortalecimiento de la Gestión Empresarial.

### 3. Eje Transversal: Información y Comunicación

#### Avances

#### EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se cuenta con políticas y planes de comunicación, identificando las fuentes de información interna y externa.

Los mecanismos para la recepción de PQR se encuentran operando.

El Comité de Archivo aprobó los ajuste solicitados por el archivo de Bogotá a las Tablas de Retención Documental, para la enviarlas nuevamente a este organismo y recibir la aprobación correspondiente.

Con la Resolución 1046 del 29 de diciembre de 2016, se creó el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo “SIGA”.

Se inició la revisión de los contenidos de la página WEB de la Empresa con el objeto de su actualización y ajuste, resultado de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, y Ley de Transparencia.

Frente a los aspectos señalados en este grupo se encuentran documentados, adoptados en cumplimiento de sistema, que permiten el fortalecimiento del entorno de control y el flujo de información para los medios de comunicación identificados.

#### Dificultades

La Empresa no ha rendido cuentas a la ciudadanía de las vigencias 2014, 2015 y 2016; aun cuando se cuenta con otros mecanismos para el efecto, se debe tener en cuenta la audiencia pública como el medio idóneo para estos efectos.

No se evidencia el resultado del análisis de información interna y externa, y las acciones propuestas para su mejora.

Formato: M4FD0605F01-02

EAB - ESP

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



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

En necesario actualizar la política y el plan de comunicaciones alineado al Plan estratégico 2016 – 2020.

Al igual que en año 2015, en el 2016 no se realizó la encuesta de percepción de satisfacción de los usuarios.

Los análisis realizados a las PQR no son comunicados a la alta dirección de la Empresa para la toma de dediciones correspondiente.

No se evidencia el análisis de las recomendaciones y sugerencias por parte de los servidores, cliente interno.

Las Tablas de Retención Documental se encuentran en revisión para su aprobación por parte del Archivo de Bogotá.

## Conclusiones y Recomendaciones

La EAB-ESP cuenta con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno - MECI – y los documentos correspondientes, pero es necesario que los mismos se apropien y apliquen en el quehacer institucional.

Entre los aspectos importantes a fortalecer se encuentran:

La planeación, seguimiento, evaluación y la programación de acciones de mejora de acuerdo con los resultados de los planes de mejoramiento.

La Gestión de Riesgos, en sus diferentes etapas, identificación, análisis y valoración de los riesgos, así como el seguimiento a los controles y atención permanente sobre la materialización, sigue siendo un tema operativo y estratégico.

El autocontrol, no se ha interiorizado en la cultura organizacional y no se utilizan las herramientas desarrolladas para esta actividad, con la periodicidad establecida.

La comunicación interna y externa con los grupos de valor, para lograr establecer la incidencia de los mismos en la Empresa.

El ejercicio de auditoría interna debe ser visto como el mecanismo que permite agregar valor a la gestión de la Empresa y no como una obligación, para lo cual se recuerda aplicar el Estatuto de Auditoría y Código de Ética del Auditor.



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)