

<b>PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> <b>SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG</b>	
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA</b>	

INFORME FINAL DE AUDITORÍA		
<b>ID - NOMBRE DE LA AUDITORÍA</b>	<b>01. MPMS - GESTIÓN SOCIAL</b>	<b>1050001-2024-0251</b>
		<b>N° Consecutivo</b>
<b>UNIDAD AUDITADA</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN SOCIAL</b>	
<b>ÁREA(S) RESPONSABLE(S)</b>	<b>GERENCIA CORPORATIVA DE SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMUNITARIA</b>	

**Fecha Reunión de Inicio: 8 de marzo de 2024**

**Fecha Reunión de Cierre: 03 de julio de 2024**

### 1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.

Evaluar el proceso de Gestión Social a través de la verificación de la eficacia de la gestión de los riesgos, la ejecución de los controles y cumplimiento de las responsabilidades del proceso, mediante técnicas y pruebas de auditoría para determinar que se asegure el cumplimiento del objetivo estratégico “Reputación y Liderazgo”, así como del objetivo del proceso.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.

- Evaluar el proceso de Gestión Social, el cumplimiento de los 4 ejes temáticos descritos en la caracterización y su articulación con la normatividad asociada.
- Evaluar la Gestión de Riesgos del proceso verificando la aplicabilidad y efectividad de los controles.
- Verificar el cumplimiento en la formulación, presentación, ejecución y seguimiento al Plan de Gestión Social en todos sus componentes y el Plan de Implementación de Medidas De Manejo Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo y Gestión Social PIMMAS.
- Verificar la aplicación de la norma NS-038 en una muestra de contratos de intervención durante el período evaluado.

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Evaluar las actividades del proceso de Gestión Social relacionadas con las actividades de intervención de la Empresa para la vigencia 2023.

### 4. MARCO NORMATIVO DE LA AUDITORÍA.

- **Constitución Política de Colombia** Artículos (2, 23, 40, 74, 83, 126, 127, 270, 322, 365)
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- **Ley 1755 de 2015**, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- **Ley 1474 de 2011**, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículos (76 y 78)
- **Ley 850 de 2003**, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- **Decreto 1078 de 2015**, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- **Decreto 2573 de 2014**, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 2623 de 2009**, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- **Acuerdo 505 de 2012**, "Por medio del cual se modifica el Acuerdo 137 de 2004, "Por medio del cual se establece el Sistema Distrital de Atención Integral de Personas en condición de discapacidad en el Distrito Capital y se modifica el Acuerdo 022 de 1999". Modificado parcialmente por el Acuerdo Distrital 586 de 2015.
- **Decreto Distrital 392 de 2015**, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto Distrital 197 de 2017**, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- **Decreto Distrital 371 de 2010**, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3.
- **Decreto Distrital 166 de 2010**, "Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto Distrital 470 de 2007**, "Por el cual se adopta la "Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital".
- **Directiva Nacional Documento CONPES 3649 Departamento Nacional de Planeación**, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- **Resolución Interna 61141 de 2015**, "Por el cual se adopta el Manual Derechos de Petición Versión 5.0" ¿IDU?
- **Acuerdo No. 11 de 2013**, "Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias"
- **Norma Técnica de Servicio NS-038** Manual de manejo de impacto ambiental y urbano

## 5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2024 (PAA 2024), se llevó a cabo la auditoría al Proceso MPMS Gestión Social, en el marco de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y COSO 2013, la cual se orientó hacia el análisis de la efectividad de los elementos de control de los riesgos del proceso, por medio de análisis a la operación y sus componentes, a través de la evaluación del diseño, aplicación, solidez y efectividad de los controles específicos y la pertinencia de la valoración del riesgo residual; de igual forma, se verificó la existencia y aplicación de los indicadores en la ejecución de las actividades y desempeño del proceso y su aporte, por otra parte se verificó una muestra de contratos asociados al proceso; basados en el flujo de control y realizando pruebas de cumplimiento, sustantivas y de doble propósito; en busca de agregar valor con el fin de mejorar las operaciones de la EAAB-ESP.

### 5.1 Alistamiento.

Durante la fase de alistamiento de auditoría se realizó la revisión de más de 60 fuentes documentales que incluyeron el despliegue estratégico de la Empresa, la caracterización del proceso Gestión Social, subprocesos, procedimientos, indicadores, matriz de riesgos, informes de auditoría interna y de entes de control realizadas al proceso a cargo de la Dirección de Gestión Comunitaria y las gerencias de Zona. De igual manera se revisaron los Planes Institucionales asociados al proceso y la política de participación ciudadana en la gestión liderada por la Dirección de Gestión Comunitaria.

En cuanto al análisis preliminar de los riesgos de gestión y de corrupción, junto con los elementos de control asociados, el equipo auditor identificó dos riesgos uno de gestión y uno de corrupción, para los cuales se tienen establecidos cinco controles a fin de mitigar o evitar su materialización, cuya descripción se encuentra en el numeral 5.3 del presente informe.

Resultado del análisis planteado en la fase de alistamiento se definieron los objetivos y alcance de la auditoría y se realizó reunión de apertura de auditoría el 8 de marzo de 2024 con la asistencia de funcionarios de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, la Dirección de Gestión Comunitaria y el equipo auditor de la Oficina de Control Interno y Gestión.

Una vez realizada la apertura de la auditoría, se procedió a realizar solicitudes de información mediante correo electrónico a las áreas responsables de la ejecución de actividades del proceso y se plantearon las pruebas de recorrido y de escritorio, cuyas actividades correspondientes a la fase de ejecución se anuncian a continuación:

### 5.2 Evaluar el proceso de Gestión Social, el cumplimiento de los 4 ejes temáticos descritos en la caracterización y su articulación con la normatividad asociada.

Del análisis realizado en la fase de alistamiento el equipo auditor considera que la caracterización del proceso debería contar con la siguiente estructura de funcionamiento y componentes de operación:



Diagrama: 01 Caracterización proceso Gestión Social

Fuente: Construcción OCIG a partir de las pruebas de recorrido y análisis documental del proceso

#### PLANEAR

- ❑ **Análisis de los insumos.**
  - Identificar los grupos de interés impactados por el proceso.
  - Análisis de los resultados del Plan anterior.
  - Análisis de los resultados de la política de participación ciudadana.
  - Análisis de los resultados de los Planes de Acción Social (Ambiental, Comercial / Operativo y de Intervenciones)
  - Evaluar las solicitudes y expectativas de los grupos de interés.
- ❑ **Formulación de Planes**
  - Programar actividades.
- ❑ **Revisión y aprobación**
  - Revisar y aprobar el Plan de Gestión Social.
  - Revisar y aprobar los planes de acción por componente
  - Revisar y aprobar la política de participación ciudadana de la Gestión y los planes anuales de la política.
  - Certificación de Disponibilidad Presupuestal.

**1**

#### SUBPROCESO COMPONENTE COMERCIAL / OPERATIVO:

- ❑ Plan de Acción Social Operativo / Comercial
  - Actualizar el directorio de organizaciones sociales e institucionales.
  - Realizar acompañamiento y sensibilización social a las actividades operativos y comerciales.

**2**

#### SUBPROCESO COMPONENTE AMBIENTAL:

- ❑ Plan de Acción Social Ambiental
  - Verificar el impacto de las sensibilizaciones en el cuidado del Recurso Hídrico.

**3**

#### SUBPROCESO COMPONENTE INTERVENCIONES:

- ❑ Plan Acción Social de Intervenciones
  - Asesoría y seguimiento al componente social de todos los contratos de intervención.
  - Asesoría y seguimiento a la interventoría.

**HACER**

- Socializar y divulgar el Plan de Gestión Social Empresarial
- Implementar los planes de acción en cada componente
  - Ejecutar eventos pedagógicos.
  - Realizar encuestas de satisfacción.
- Adaptar actividades o ajuste de la estrategia debido a cambios normativos o metodológicos.

**VERIFICAR**

- Implementar controles y actividades críticas
- Seguimiento y Monitoreo
  - Recopilar y analizar información
  - Evaluar la efectividad de la ejecución de los Planes.

**ACTUAR**

- Retroalimentar los resultados
- Formular Acciones de Mejora
- Elaborar Planes de Mejoramiento

4

**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN:**

- Plan Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- PAAC (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano) en la actualidad Programas de Transparencia y Ética Pública.

5

**COMITES DE CONTROL SOCIAL Y VOCALES:**

- Acompañamiento a los vocales de control para la presentación de las propuestas de participación ciudadana en la gestión.

La anterior estructura no cuenta con el componente de Gestión Social Predial, teniendo en cuenta que, en el análisis realizado en la fase de alistamiento y posterior prueba de recorrido, mediante técnica de entrevista, realizada el 22 de marzo de 2024 con la profesional social de la Dirección de Bienes Raíces, se evidenció que la ejecución del procedimiento 'Gestión Social Predial', identificado con código MPFP0105P, es realizada directamente por el equipo social de la Dirección Bienes Raíces. Esta actividad se lleva a cabo sin la intervención directa de la Dirección Gestión Comunitaria, a pesar de que esta última es la líder del proceso Gestión Social, porque dicho procedimiento no corresponde a la estructura del proceso Gestión Social.

En consecuencia, el equipo de trabajo que realiza la denominada 'Gestión Social Predial' no tiene ningún tipo de articulación con la Dirección de Gestión Comunitaria. Las actividades de este equipo no dependen funcionalmente ni operan bajo las directrices o procedimientos establecidos por la Dirección de Gestión Comunitaria para el proceso de Gestión Social. Las actividades administrativas y operativas relacionadas con la adquisición de predios para el correcto funcionamiento de los contratos de obra se realizan de acuerdo con el corredor de obra establecido por las áreas receptoras de servicio. Este equipo se encarga de censar los predios involucrados en el corredor de obra, llevar a cabo los respectivos reasentamientos y ofrecer propuestas a los usuarios cuando se requiere adquirir un predio, ya sea por vía administrativa o jurídica. Además, apoyan a los usuarios durante el proceso de adquisición del nuevo predio, asegurando que las condiciones sean similares a las anteriores.

La gestión social predial se ejecuta de manera individualizada, es decir, predio a predio, mediante la asignación de un equipo interdisciplinario conformado por profesionales técnicos, jurídicos y sociales dentro de la estructura de Gestión del proceso de Gestión Predial.

Por otra parte, en relación con los componentes definidos por el grupo auditor del análisis efectuado se cuenta con más de treinta (30) pruebas de escritorio y se programó un total de diez (10) pruebas de recorrido, realizadas a las zonas de servicio, al proceso de gestión comunitaria y al proceso de

Gestión ambiental en relación con las actividades realizadas por cada uno de estos actores para las actividades definidas en los Planes de Gestión Social o componente social con la ciudadanía.

### **5.2.1 Subproceso Componente Comercial / Operativo**

Del Subproceso de Gestión Comercial / Operativo, se realizó prueba de recorrido y se practicó técnica de entrevista entre el 18 al 24 de abril en cada una de las cinco zonas con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las responsabilidades del proceso Gestión Social plasmadas en el procedimiento e instructivos, y verificar la existencia de controles asociados a estos. Como resultado de las entrevistas realizadas y el análisis efectuado a la información suministrada por las zonas se identificó lo siguiente:

1. El Plan de Gestión Social Comercial y Operativo es propuesto por el equipo de Gestión Social de la zona; sin embargo, no se identificaron parámetros claros para el diagnóstico, formulación y aprobación de estos planes por parte de la Gerencia de Zona en los diferentes niveles de la estructura de gestión del proceso.
2. El Plan de Gestión Social Comercial y Operativo es construido teniendo en cuenta las actividades que realiza o plantea ejecutar la zona, sin embargo, este carece de cantidades y tiempos de ejecución que permitan realizar un seguimiento adecuado a las actividades.
3. Cada zona realiza de manera semanal una programación de actividades de acuerdo con las solicitudes de eventos lúdico – pedagógicos y escenarios de participación que requieren presencia de la Empresa.
4. Los coordinadores de gestión social de las zonas programan las actividades de manera semanal de acuerdo con las solicitudes recibidas y las necesidades propias de cada zona, considerando que estas conocen los grupos poblacionales a los que van dirigidos los talleres, las necesidades y problemas de los grupos de interés, sin embargo, no existen criterios definidos para priorizar ya sea por grupo poblacional, espacio, cantidad de usuarios a los que van dirigidos los talleres, recursos, entre otros.
5. El proceso cuenta con un instructivo para la atención de conflictos o emergencias.
6. La capacitación y lineamientos estratégicos la desarrollan internamente los equipos sociales de las zonas, sin contar con el acompañamiento del área líder del proceso.
7. Para evaluar los eventos y mejorar en estos, se practican encuestas de satisfacción al finalizar la actividad, sin embargo, no se observa un análisis de los resultados por parte de la Dirección Gestión Comunitaria para implementar mejoras o directrices.
8. Cada zona realiza un reporte de ejecución mensual que alimenta el Aplicativo Plan de Acción (APA).
9. Si bien el equipo de Gestión Social de las zonas cuenta con funcionarios de la Dirección Gestión Comunitaria para el desarrollo de las actividades, estos responden por sus actividades directamente a las zonas lo que evidencia una dependencia funcional pero no administrativa.
10. No se aportó evidencia de la articulación ni del rol de liderazgo de la Dirección de Gestión Comunitaria en relación con la gestión realizada por los equipos sociales de las zonas.
11. Los equipos sociales de las zonas no cuentan con presupuesto asignado para las actividades de difusión de información institucional a través de piezas informativas como volantes, carteles u otros recursos, usados en la gestión directa de la EAAB; las piezas informativas o de difusión corresponden a las responsabilidades dentro del componente social de los contratos de intervención, el material sobrante es solicitado por los equipos sociales con el propósito de mitigar el riesgo de su uso inadecuado por parte del contratista.

En cuanto a los procedimientos e instructivos del proceso se constató con las zonas lo siguiente:

**Procedimiento MPMS0101P “Sensibilización y capacitación para la gestión social de la EAAB-ESP”**

El procedimiento inicia con la recepción de solicitudes y oferta de eventos pedagógicos sobre temas de Acueducto, Alcantarillado, Sistema Hídrico y Gestión Comercial de la EAAB-ESP y, finaliza con la evaluación de los eventos y su respectiva sistematización de la información.

Las solicitudes son generadas por los grupos de interés gobierno, organizaciones, academia e investigación y comunidad, para participar en espacios interinstitucionales o eventos lúdico-pedagógicos sobre temas de Acueducto, Alcantarillado, Sistema Hídrico, incluyendo temas ambientales.

Estas solicitudes llegan a través de varios canales, como carta, correo electrónico, llamada telefónica o comunicación por WhatsApp, y se dirigen a los grupos de gestión social de cada zona. Se atienden mediante campañas informativas, charlas, conferencias, jornadas informativas, talleres y recorridos.

Según lo constatado con los coordinadores de gestión social de las zonas, estas solicitudes son recibidas a través de diferentes medios, ya que no cuentan con un canal unificado. A la fecha de las pruebas de recorrido, no se evidenciaron solicitudes pendientes por atención o programación.

Posteriormente, el profesional y equipo de gestión social de las zonas consolidan las solicitudes y planifican semanalmente las actividades a realizar. Identifican los recursos humanos, logísticos o pedagógicos necesarios y coordinan con las áreas de la Empresa que sean necesarias, en caso de requerir la intervención de un área técnica. Según lo manifestado en las pruebas de recorrido las actividades se priorizan según el orden de llegada de las solicitudes, el riesgo que puedan representar para la comunidad, o el contacto y programación concertada con el solicitante.

En cuanto a la programación de eventos pedagógicos, el procedimiento no establece de manera clara cómo se priorizan estas solicitudes según la entidad solicitante, el espacio requerido según la cantidad de personas a participar y los recursos necesarios para el desarrollo del evento.

Las temáticas más solicitadas abordan problemas particulares de cada zona, como la afectación de redes por defraudación de fluidos, alcantarillado, inclusión y normalización de usuarios del ciclo I, entre otros. Estas actividades contribuyen a gestionar el recurso hídrico mediante la construcción de una cultura ciudadana.

Finalmente, para valorar la calidad de los eventos, se realiza una encuesta de satisfacción al 10% de la población participante. Los resultados se registran en un informe semestral para verificar si existen actividades a mejorar según la percepción de los usuarios. A la fecha, no se han adelantado acciones de mejora como consecuencia de los resultados de satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, el equipo auditor, basándose en las pruebas realizadas a las zonas 1, 2, 3, 4 y 5, pudo identificar algunas posibles falencias en la ejecución del objetivo del procedimiento, que corresponde a planificar, ejecutar y evaluar eventos pedagógicos con los grupos de interés para generar cambios

de actitud y pensamiento en relación con la sostenibilidad del recurso hídrico, ecosistemas asociados y los servicios de Acueducto y Alcantarillado, descritas a continuación:

**(i) Debilidad del Enfoque Estratégico:** Se identificó que los equipos sociales de las zonas realizan la selección y ejecución de los eventos pedagógicos a partir de los requerimientos realizados por los grupos de interés. Sin embargo, no fue posible evidenciar la definición de lineamientos o directrices estratégicas generadas desde la Dirección de Gestión Comunitaria como líder del proceso. Además, el proceso carece de directrices claras y definidas para planificar los eventos lúdico-pedagógicos, ya que el procedimiento no menciona los factores de ponderación que se deben tener en cuenta según las entidades solicitantes, tiempos de ejecución, tipo de evento, cantidad de personas y otros factores relevantes.

**(ii) Ausencia de Evaluación Integral:** A pesar de implementar encuestas como mecanismo de valoración de la satisfacción de los eventos, no se cuenta con un mecanismo de evaluación integral de los eventos pedagógicos. Esto incluye la falta de evaluación de impacto a largo plazo, la falta de seguimiento de los cambios de actitud y comportamiento en la comunidad después de los eventos y la ausencia de evaluaciones cualitativas para comprender mejor las necesidades y preocupaciones de la comunidad.

**(iii) Limitación en la Gestión de Recursos:** Los equipos sociales de las zonas afirmaron no contar con asignación presupuestal que apalanque la gestión de eventos pedagógicos y el suministro de material didáctico, además de experimentar una asignación insuficiente de recursos materiales y humanos.

**(iv) Dificultad en Coordinación y Comunicación:** Conforme a las entrevistas realizadas, falta coordinación y comunicación de parte de la Dirección de Gestión Comunitaria hacia los equipos de Gestión Social de las zonas en la planificación y ejecución de eventos pedagógicos. Esto puede resultar en la duplicación de esfuerzos y falta de aprovechamiento de sinergias entre las áreas.

**(v) Deficiencia en la Capacitación:** Los equipos de Gestión Social realizan capacitaciones internas para mejorar sus competencias en la socialización de eventos lúdico-pedagógicos. Sin embargo, no se observan capacitaciones específicas por parte del área de Mejoramiento y Calidad de Vida para mejorar el desempeño de los funcionarios.

Esta falta de formación especializada puede limitar la adaptación al cambio y puede reducir la capacidad de atender con precisión las necesidades y preocupaciones de la comunidad, afectando la efectividad de los eventos.

### **Procedimiento MPMS0201P “Acciones y Estrategias Gestión Social Comercial y Operativa”**

El procedimiento inicia con la formulación del plan de gestión social comercial y operativa y finaliza con el seguimiento a las actividades de este.

La formulación del Plan de Gestión Social Comercial y Operativa es realizada por el equipo de Gestión Social de las Zonas y es presentado al Gerente de Zona para su validación y aprobación. Este Plan es liderado por los profesionales de Gestión Social de cada una de las Zonas, quienes ejercen el rol de coordinador y realizan un cronograma o programación de eventos de periodicidad

semanal teniendo en cuenta las actividades definidas por las áreas comercial y operativa, así como las solicitudes recibidas de los grupos de interés.

Posteriormente el coordinador realiza un seguimiento trimestral a la ejecución del plan. En caso de detectar incumplimiento de las actividades formuladas, estas se registran en el formato "Resumen de Reunión y Compromiso" y se replantean las metas no alcanzadas para el próximo seguimiento. Como resultado del seguimiento, generan un informe anual y un informe mensual APA con el registro cuantitativo de las actividades planeadas y ejecutadas por mes, para cumplir con los compromisos gerenciales e indicadores.

El equipo auditor, basándose en las pruebas realizadas a las zonas 1, 2, 3, 4 y 5, identificó algunas debilidades; en la ejecución del procedimiento, cuyo objetivo es ejecutar actividades de acompañamiento social para mitigar los impactos de las actividades operativas y comerciales para el 100% de los requerimientos que las dependencias soliciten. Estas falencias son:

**(i) Soporte inadecuado de la aprobación del Plan:** Según lo informado por los equipos de Gestión Social de las zonas, la formulación del Plan de Gestión Social Comercial y Operativa es realizada por dichos equipos y la validación y aprobación corresponde al Gerente de Zona. Sin embargo, no se observó evidencia de un escenario de revisión y aprobación formal por parte de este último, lo que puede generar incertidumbre sobre la implementación efectiva del plan y afectar la coherencia y alineación de las actividades con los objetivos estratégicos. Además, la falta de revisión formal podría limitar la identificación y mitigación de posibles riesgos, así como la adaptación de estrategias para abordar adecuadamente las necesidades de la comunidad.

**(ii) Deficiencia en la retroalimentación del seguimiento:** Respecto al seguimiento a la ejecución del Plan de Gestión Social Comercial y Operativa, no se observó un proceso de retroalimentación por parte de la Dirección de Gestión Comunitaria. La revisión y análisis a este lo realiza la zona en el Comité de Gerencia de Zona.

#### **Instructivo MPMS0201I01 “Instructivo Cambio Medidores”**

La actividad no se ejecuta regularmente porque la empresa no realiza actualmente cambios masivos de medidores. Las solicitudes se atienden según la demanda, y, en caso de cambios masivos, los equipos de las zonas prevén entregar piezas informativas, realizar reuniones explicativas y acompañar en terreno para informar a los usuarios sobre los beneficios del cambio de medidor. El área comercial realiza el cambio del aparato de medición directamente.

#### **Instructivo MPMS0201I02 “Atención Conflictos Colectivos o de Emergencias”**

Este instructivo se aplica en caso de presentarse situaciones de conflicto o emergencias, tales como: inundaciones, fallas en la prestación del servicio, entre otros. Las emergencias pueden generar conflictos, pero estos también pueden surgir debido a la insatisfacción en la prestación del servicio derivada de una intervención de obra.

Aunque en general, el primer respondiente en una situación de emergencia es la brigada de bomberos, dentro de la empresa, el primer respondiente es el coordinador de gestión social de la zona. Una vez se conoce la situación, el equipo de Gestión Social de la Zona coordina con las áreas

<b>PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG</b>	
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA</b>	

correspondientes (primer respondiente y otros relacionados) para atender la emergencia o conflicto.

### 5.2.2 Subproceso de Gestión Socioambiental

Para verificar el segundo componente definido como ‘Ambiental’, se realizó prueba de recorrido y se practicó técnica de entrevista los días 21 de marzo y 25 de abril de 2024 con funcionarios de la Dirección Gestión ambiental del Sistema Hídrico y de la Dirección de Gestión Comunitaria donde se identificó lo siguiente:

1. El proceso de Gestión Social tiene un subproceso denominado Gestión Socio - Ambiental, en este se encuentra inmerso el procedimiento MPMS0101P “Sensibilización y Capacitación para la Gestión Social de la EAAB – ESP”. Sin embargo, de acuerdo con lo mencionado por la Dirección de Gestión Comunitaria no existe un Plan de Gestión Social Ambiental, aunque en la información solicitada por el equipo auditor se reportó un documento denominado “Plan Gestión Social Intervenciones” el cual contiene una pestaña titulada Plan de Gestión Social Empresarial - Subprocesos Gestión Socio Ambiental 2023” que contiene actividades como: eventos de socialización ambiental, parque cantarrana, Acueductos veredales, entre otros.

Además, no se ha vinculado a este subproceso un procedimiento que coordine las actividades entre la Dirección de Gestión Comunitaria y la Dirección de Gestión Ambiental del Recurso Hídrico. Esto implica que el acompañamiento y seguimiento de proyectos sujetos a la Norma Técnica de Servicio NS-038 **no** se realiza en el marco del subproceso de Gestión Socio - Ambiental.

2. A pesar de que la Gestión Socio – Ambiental es un subproceso del proceso de Gestión Social, no cuenta con un Plan de Gestión Social Ambiental, pese a ser parte integral del proceso. La Dirección de Gestión Comunitaria manifiesta que el plan es una obligación del contratista en cumplimiento de la NS-038 dentro del componente de intervenciones.

3. En desarrollo del componente de intervenciones la Dirección de Gestión Comunitaria manifiesta, que el rol de los profesionales sociales corresponde al de apoyo a la supervisión, es decir, al componente social y ambiental de los contratos susceptibles de aplicación de la NS-038, generalmente, este rol se concreta a través de la designación a los profesionales sociales como funcionarios de apoyo a la supervisión.

4. Las actividades correspondientes al componente socio ambiental en los contratos de las Intervenciones, en Cantarrana son desarrolladas a través de contratos de prestación de servicios y en Humedales ejecutadas directamente por el contratista Aguas de Bogotá, quien entrega un informe de las actividades realizadas a la supervisión ejercida por la Dirección de Gestión Ambiental del Recurso Hídrico con apoyo de la Dirección de Gestión Comunitaria.

### 5.2.3 Subproceso de Gestión Social en Intervenciones

**Procedimiento MPMS0301P Asesoramiento, acompañamiento, seguimiento a los planes gestión social intervenciones.**

El procedimiento inicia con la participación en el cálculo del costeo del componente social en las intervenciones y finaliza con el seguimiento y control del Plan de Gestión Social de Obra.

En las zonas hay un escenario de revisión y socialización de la formulación de los proyectos por un equipo multidisciplinario, en este escenario los equipos de gestión social de las zonas verifican los valores destinados al componente social y dan su visto bueno.

Después de participar en el cálculo del costeo y al inicio de los contratos, el contratista debe presentar entre los requisitos para el inicio del contrato, el Plan de Gestión Social de Obra el cual es validado por el Profesional Nivel 20, coordinador social de la zona y aprobado por el supervisor del contrato.

Plan respecto al cual los coordinadores de gestión social de las zonas junto con sus equipos de trabajo realizan el seguimiento al cumplimiento de ejecución y realización de actividades mediante reuniones periódicas en conjunto con los profesionales de gestión social del contratista e interventoría. El seguimiento se realiza en el marco del cumplimiento de la Norma Técnica de Servicio NS-038, soportada mediante un informe mensual suscrito por los equipos sociales.

Para garantizar la correcta ejecución de parte del contratista e interventoría y debido seguimiento por parte del equipo de gestión social de las zonas, se deben generar Certificados de no Afectación a cada uno de los predios involucrados o afectados en la intervención, este corresponde a un paz y salvo social generado al terminar la actividad de obra, incluidas PQR y recibo a satisfacción de parte de la comunidad.

Como resultado de las entrevistas realizadas y el análisis efectuado a la información suministrada por las zonas se identificó lo siguiente:

1. Los equipos de gestión social de las zonas incluyen en su planificación la participación en espacios interinstitucionales y comunitarios, además se evidencia la asistencia efectiva a dichos eventos.
2. El coordinador y equipo de gestión social de las zonas son los que realizan el seguimiento al componente de gestión social de los contratos de intervención en las zonas.
3. Los profesionales sociales de las zonas ejercen un rol de apoyo a la supervisión del contrato en las actividades del componente social.
4. El coordinador y equipo de gestión social de las zonas apoyan la formulación del costeo del componente social de los proyectos.
5. Los equipos sociales de las zonas no cuentan con presupuesto asignado para las actividades de difusión de información institucional a través de piezas informativas como volantes, carteles u otros recursos, usados en la gestión directa de la EAAB; las piezas informativas o de difusión corresponden a las responsabilidades dentro del componente social de los contratos de intervención, el material sobrante es solicitado por los equipos sociales con el propósito de mitigar el riesgo de su uso inadecuado por parte del contratista.

De acuerdo con lo anterior y las pruebas realizadas por el equipo auditor, se identificaron algunas debilidades en la ejecución del procedimiento, cuyo objetivo es garantizar la implementación y seguimiento del 100% de las actividades de intervención con el fin de reducir, controlar y mitigar los impactos. Estas falencias son:

**(i) Inconsistencia en el procedimiento:** El procedimiento le asigna al profesional Nivel 20 de la zona, coordinador social de la zona la responsabilidad de la aprobación del Plan de Gestión Social de Obra e Interventoría. Sin embargo, dicha aprobación se da por parte del supervisor del contrato.

(ii) **Falta de Participación Comunitaria:** No se pudo identificar la participación de las comunidades en la formulación de los Planes de Gestión Social de Obra.

#### 5.2.4 Política de Participación Ciudadana en la Gestión

La política de participación ciudadana en Colombia tiene sus raíces en la Constitución de 1991, que consagra la participación como un derecho fundamental y un pilar de la democracia participativa. Esta política se refuerza mediante el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, específicamente en la **Dimensión Gestión con valores para resultados**, que promueve la participación ciudadana como una dimensión clave para mejorar la calidad de los servicios públicos a través de espacios, mecanismos o canales que permitan a la ciudadanía verificar la gestión de la entidad en sus fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento, fortaleciendo la relación entre la Empresa y sus grupos de interés.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) ha adoptado e implementado esta política con el objetivo de fortalecer su relación con la comunidad, mejorar la transparencia en la gestión pública y asegurar que sus decisiones y acciones respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. A través de diversos mecanismos y escenarios de participación, la EAAB busca involucrar activamente a los ciudadanos en la supervisión y mejora de los servicios de acueducto y alcantarillado, promoviendo una gestión más eficiente y equitativa.

Para evaluar la aplicación de esta política el equipo auditor, revisó el documento de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y entrevistó a la Dirección de Gestión Comunitaria para abordar su formulación y seguimiento. Además, se revisó la política aprobada junto con su plan y cronograma, como se describe a continuación:

La formulación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión es realizada por la empresa en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con la Dirección de Gestión Comunitaria (DGC) como líder de esta política. El seguimiento es responsabilidad del director del proceso Gestión Social. La estrategia de participación ciudadana y control social se articula con la planeación y gestión institucional mediante las 18 políticas de MIPG a nivel estratégico, táctico y operativo. La evidencia de los productos esperados en cada fase de implementación se mide a través del FURAG, cuyos soportes son almacenados en la herramienta Archer. Se sigue un sistema de defensa en tres líneas para asegurar el cumplimiento del plan, con informes trimestrales enviados al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

La última versión de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión fue aprobada en el Comité Corporativo No. 21 el 2 de junio de 2020, esta fue diseñada para facilitar y promover la participación y el control social ciudadano, enmarcándose en MIPG para crear procesos transparentes y con valor social agregado, alineándose con las normativas vigentes.

Su implementación establece una serie de lineamientos o fases, estas son:

**Diagnóstico:** Elaborar un Diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en el cual se identifican las fortalezas y debilidades de la implementación de la política, los canales disponibles por

la empresa para que los diferentes grupos de interés tengan ese contacto y se socialicen los resultados del diagnóstico.

**Construir la estrategia articulada a la planeación y gestión institucional:** En esta fase, es necesario formar un equipo de trabajo encargado de liderar la planificación de la participación ciudadana. Este equipo, en colaboración con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, deberá identificar y clasificar las actividades que involucren a todos los grupos de interés, garantizando su inclusión en cada fase del proceso y la participación de las instancias legalmente establecidas. Además, se deberá divulgar la estrategia de participación a través de diversos canales, así como establecer un mecanismo para su seguimiento y difundir la versión definitiva, teniendo en cuenta la retroalimentación recibida de los grupos de interés.

**Construir la estrategia de rendición de cuentas en el PAAC:** Fase cuyo objetivo es desarrollar la estrategia de rendición de cuentas en el PAAC, que incluye la implementación de canales y metodologías para las actividades de rendición de cuentas, capacitación para usuarios y comunidad en control social, asignación de recursos y presupuesto, establecimiento de un cronograma de actividades, asignación de roles y responsabilidades, seguimiento y evaluación de la estrategia, y campañas de comunicación interna y externa. Estas acciones estarán alineadas con la Ley 1474 de 2011 y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

**Ejecutar:** En esta fase, se identifica la información de insumo para los procesos de participación ciudadana y se socializa previamente con los grupos de interés convocados. Posteriormente, en los canales, medios o escenarios habilitados se recolectan las recomendaciones u objeciones de estos grupos que luego se analizan, ajustan e informan a los grupos de interés.

**Evaluar:** Fase en la que se evalúa, publica y documenta los resultados de las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas, enfatizando la participación, la incidencia, la evaluación ciudadana y las buenas prácticas, para hacerlas accesibles al público.

Según lo estipulado en el Acuerdo 11 de 2013, la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente es responsable de definir y aprobar las políticas de gestión social, mientras que las gerencias zonales se encargan del seguimiento en sus áreas respectivas. La DGC formula, implementa y evalúa los programas de gestión social y administra el Sistema de Información de Gestión Social Empresarial (SIGSE) actualmente Sistema de Gestión Operativo Social (SGOS). El Comité Institucional de Gestión y Desempeño supervisa trimestralmente las estrategias y el Equipo Técnico de la Política de Participación Ciudadana realiza diagnósticos y establece lineamientos para asegurar la correcta implementación y mejora del MIPG.

El objetivo de la política corresponde a facilitar y promover la participación y el control social ciudadano mediante mecanismos de diálogo para mejorar la satisfacción y expectativas de los ocho grupos de interés definidos por la Empresa en: comunidad, usuarios, gobierno, proveedores externos, academia e investigación, colaboradores, medios de comunicación y organizaciones.

Participación que es medida a través de tres indicadores:

Indicador	Entidad que evalúa	Periodicidad	Resultado Indicador 2023
Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA)	Procuraduría General de la Nación.	Anual (noviembre)	96%
Índice de Desempeño Institucional (IDI)	Departamento Administrativo de la Función Pública.	Anual. Año Vencido.	<b>(No cuenta con resultados del año 2023, se verifican los del año anterior)</b> 2022 D3 - Gestión para resultados: 76,4% 2022 Política 13: 84,2%.
Índice Institucional de Participación Ciudadana (IIPC)	Veeduría Distrital	Anual: junio de año anterior a mayo de año siguiente.	Dimensión 1. Noción de participación ciudadana: 96,36% Dimensión 2. Diseño institucional: 96,61% Dimensión 3. Articulación con otras entidades: 93,35% Sector Descentralizado Vinculadas 94,54%

Tabla: 01 Resultados indicadores

Fuente: Construcción OCIG a partir resultado entidad evaluadora

De acuerdo con los resultados de los indicadores se observa que la Empresa cuenta con prácticas que permiten el acceso a la información pública y nociones de la transparencia y participación ciudadana con oportunidades de optimizar la gestión de resultados institucionales en relación con la política.

El Plan de Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública 2023, elaborado en agosto de 2022 y aprobado en enero de 2023, tiene como objetivo fortalecer la reputación y liderazgo de la EAAB-ESP mediante una estrategia de relacionamiento con la ciudadanía. Se estructura en cuatro ejes: Diagnóstico, Estrategia, Ejecución y Evaluación. El Diagnóstico involucró la actualización y socialización del autodiagnóstico basado en el informe FURAG, además del diseño de herramientas para diagnóstico y control social. La Estrategia se enfocó en fomentar la participación ciudadana e innovar en la interacción con los grupos de interés. La Ejecución consistió en actividades concretas con estos grupos, mientras que la Evaluación incluyó un seguimiento trimestral del progreso de cada eje mediante un aplicativo para el registro y monitoreo de actividades. Este plan, con un cronograma de actividades detallado, procura mejorar la participación ciudadana en la gestión pública de la EAAB-ESP, promoviendo una interacción más fuerte y efectiva con la comunidad.

### 5.2.5 Comités de Control Social y Vocales

La participación en espacios interinstitucionales y comunitarios por parte de la Empresa se encuentra inmersa en dos procedimientos:

#### Procedimiento MPMS0302P “Participación en Espacios Institucionales y Comunitarios”

Analizado este procedimiento del subproceso Gestión Social en Intervenciones, se observó que la definición del objetivo y el alcance no son claros, ni específicos para guiar eficazmente las acciones del proceso. Además, carecen de elementos medibles y alcanzables en un período de tiempo.

En cuanto a las políticas de operación, se observa que no se cuenta con los roles y responsabilidades específicos que garantice una representación adecuada y una toma de decisiones informada en eventos institucionales y comunitarios. El procedimiento no cuenta con las políticas estructuradas en función de las intervenciones de carácter de gestión social.

En cuanto a las actividades descritas en el procedimiento, los equipos de gestión social zonal representan a la empresa en eventos interinstitucionales y comunitarios, según las convocatorias

recibidas por medio escrito, verbal o electrónico en el marco del cumplimiento legal. Una vez recibida la convocatoria, se designa a un funcionario responsable y si es necesario, se coordina la participación de otros empleados para asegurar una representación adecuada y efectiva de la Empresa en estos espacios. Finalmente, el funcionario realiza una ayuda de memoria y registra la lista de asistencia de participación al evento.

Sin embargo, el procedimiento carece de actividades detalladas y claras de cómo realizar el control y seguimiento. A pesar de estas medidas, la medición de la efectividad de la participación se basa más en la frecuencia y la cantidad de eventos atendidos que en indicadores cualitativos.

### **Procedimiento MPMS0303P “Gestión de la Información de los Vocales de Control y sus comités misionales”**

De acuerdo con la entrevista realizada el 05 de junio en la Dirección de Gestión Comunitaria se evaluó la actividad de acompañamiento brindado por la Empresa a los Vocales de Control en el proceso de construcción de propuestas en el marco de la participación ciudadana en la Gestión. Identificando, que la Empresa cuenta con cerca de 100 vocales de control relacionados con el servicio de Acueducto incluidos los tres designados por el alcalde Mayor en la Junta Directiva de la Empresa.

Se encuentra definido un espacio de participación semanal en el cual se comparte información, se realiza acompañamiento y atención a las solicitudes de los vocales de control quienes representan los grupos de usuarios ante la Empresa. En estos espacios se discuten aspectos para elevar posibles mejoras a la Junta Directiva de la Empresa a través de propuestas que articulan los vocales de control, aunque sin generar compromisos formales o decisiones concretas.

Una vez atendidas por la Empresa las inquietudes de los vocales de control estos pueden radicar propuestas, acciones jurídicas u otro tipo de solicitudes ante los entes de control o ante las diferentes áreas de la Empresa, como por ejemplo la Secretaria General, para que en la agenda de la Junta Directiva se aborden estas propuestas. Respecto a esta actividad se realiza una recomendación en el numeral 7 del presente informe.

#### **5.3 Evaluar la Gestión de Riesgos del proceso verificando la aplicabilidad y efectividad de los controles.**

##### **5.3.1 Resultado análisis matriz de riesgos**

Al verificar los riesgos y controles establecidos por el proceso, se observó dos riesgos relacionados en la matriz de riesgos: uno de gestión y uno de corrupción, a continuación, se relaciona el análisis efectuado a cada uno de estos riesgos y controles definidos por el proceso para mitigar su materialización.

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



**FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA**

Código Riesgo	Descripción del Riesgo	Causas Riesgo de Gestión	Causas Riesgos de Corrupción
R1-MPMS	Incumplimiento en la atención de las actividades del Plan de Gestión Social Empresarial	Alta demanda de solicitudes de actividades sociales por parte de los usuarios y/o la comunidad Asignación de recursos presupuestales que no corresponden al alcance de las actividades del Plan de gestión social (logístico, humano, presupuesto).	
R2-MPMS	Gestión indebida de los recursos del componente social o servicios de la Empresa, para la obtención de beneficios particulares.		Realizar actividades que no sean competencia de la empresa o por presión e influencia de diferentes actores políticos y sociales.
<b>Total, Causas</b>		<b>2</b>	<b>1</b>

Tabla: 02 Riesgos de Gestión y Corrupción proceso Gestión Social  
Fuente: Construcción OCIG a partir de la matriz de riesgos

Evaluados los riesgos y controles, se observaron debilidades en los siguientes aspectos:

Descripción Riesgo		Incumplimiento en la atención de las actividades del Plan de Gestión Social Empresarial	
Control		MPMS-CP1 - <i>"Realizar seguimiento al avance las actividades del Plan de Gestión Social Empresarial. Se realiza una reunión de seguimiento en la que se revisa el cumplimiento de metas y actividades definidas para el Plan de gestión social empresarial. En caso de observar desviaciones frente a las metas se realiza ajuste de las metas."</i>	
Código Riesgo	Ítem	Debilidades detectadas	
R1-MPMS	1	<b>Diligenciamiento parcial de la matriz de riesgos</b>	Al no diligenciar la totalidad de los campos de la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso, se compromete la eficacia en la identificación y mitigación de los riesgos.
R1-MPMS	2	<b>Error en la Valoración de Riesgo Residual e Inherente</b>	No es posible identificar en la matriz qué porcentaje disminuye el riesgo al aplicar los controles. Se debe hacer una correcta valoración del riesgo inherente y residual para verificar si los controles son efectivos.
R1-MPMS	3	<b>Definición de Responsabilidades</b>	La actividad de control no especifica claramente qué cargo debe ejecutar el seguimiento al Plan de Gestión Social Empresarial.
R1-MPMS	4	<b>Segregación de Funciones</b>	No es identificable dentro del diseño del control la segregación de funciones necesarias.
R1-MPMS	5	<b>Relevancia del Documento Metodológico</b>	El documento metodológico y la actividad de control relacionada con el riesgo corresponden al seguimiento para el Plan de Gestión Social Comercial y Operativo, no al seguimiento al Plan de Gestión Social Empresarial.
R1-MPMS	6	<b>Enfoque Preventivo</b>	Se encuentra mal definido el tipo de control ya que es detectivo y no preventivo. Motivo por el cual se sugiere la implementación de controles adicionales que aborden la causa subyacente del riesgo.
R1-MPMS	7	<b>Correlación entre Control y Riesgo</b>	Es esencial que los controles estén directamente relacionados con la mitigación del riesgo. Si la actividad propuesta no aborda directamente las causas del riesgo o no previene su ocurrencia, podría ser necesario revisar y ajustar el control para que sea más efectivo. Ya que como se indicó en el párrafo anterior al ser el control de tipo detectivo se estaría verificando la materialización del riesgo, más no su mitigación.
R1-MPMS	8	<b>Evaluación de la Efectividad del Control</b>	Además de evaluar la probabilidad e impacto del riesgo antes y después de aplicar el control, sería útil evaluar la efectividad del control en términos de su capacidad para reducir la probabilidad e impacto del riesgo a niveles aceptables. Actualmente, al evaluar el riesgo en la matriz, este posee una calificación alta y, posterior a la ejecución del control, sigue siendo alta.
R1-MPMS	9	<b>Error en la identificación de causas</b>	Al no contar el Plan de Gestión Social con una cuantificación de actividades, no es posible identificar cuando hay una alta o baja demanda

Tabla: 03 Debilidades control MPMS-CP1 proceso Gestión Social  
Fuente: Construcción OCIG a partir de la matriz de riesgos

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



**FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA**

Control		MPMS-CP2 - " <i>Realizar ajustes correspondientes en el alcance de las actividades definidas en el Plan de gestión social empresarial.</i> <i>La Dirección Gestión Comunitaria anualmente solicita el presupuesto requerido y remite dicha información a la Dirección de Presupuesto de la Empresa. En caso que no se apruebe la totalidad de recursos, realiza los ajustes correspondientes en el alcance de las actividades.</i> "	
Código Riesgo	Ítem	Debilidades detectadas	
R1-MPMS	1	<b>Falencias en el orden cronológico de las actividades</b>	La actividad se realiza con antelación a la aprobación del Plan de Gestión Social de cada Vigencia; el ajuste al presupuesto se realiza en el segundo semestre del año anterior a la vigencia, la aprobación del plan de gestión social se realiza durante el primer trimestre de la vigencia.
R1-MPMS	2	<b>Falta de Coordinación Temporal en el Control Preventivo</b>	A pesar de que el control es preventivo, la falta de sincronización entre la solicitud y ajuste presupuestario con la aprobación del Plan de Gestión Social resulta en una medida preventiva menos efectiva, ya que los ajustes se realizan antes de contar con una visión clara y definitiva de las necesidades y alcance del plan.
R1-MPMS	3	<b>Impacto de la Matriz de Riesgos Incompleta en la Eficacia de los Controles</b>	La falta de diligenciamiento completo y correcto de la matriz de riesgos del proceso resulta en una valoración imprecisa de los riesgos inherentes y residuales. Esta falta de precisión dificulta la evaluación de la eficacia de los controles propuestos para reducir la probabilidad o el impacto de los riesgos identificados.
R1-MPMS	4	<b>Error en la Valoración de Riesgo Residual e Inherente</b>	La falta de una valoración precisa del riesgo residual e inherente limita la capacidad de la organización para monitorear y mejorar continuamente sus procesos de control de riesgos.
R1-MPMS	5	<b>Definición de Responsabilidades</b>	La actividad de control no especifica claramente qué cargo debe ejecutar el seguimiento al Plan de Gestión Empresarial.
R1-MPMS	6	<b>Segregación de Funciones</b>	No es identificable dentro del diseño del control la segregación de funciones necesarias.

Tabla: 04 Debilidades control MPMS-CP2 proceso Gestión Social  
Fuente: Construcción OCIG a partir de la matriz de riesgos

Control		MPEC-CC1 - " <i>Activar el protocolo de manejo de comunicaciones en situaciones de crisis menores y mayores.</i> "	
Código Riesgo	Ítem	Debilidades detectadas	
R1-MPMS	1	<b>Error en documento metodológico asociado</b>	El documento metodológico asociado al control se encuentra desactualizado, ya que el actual es MPEC0201104.
R1-MPMS	2	<b>Vínculo Inobservable</b>	No es posible observar la relación entre la ejecución del control y la mitigación el riesgo.
R1-MPMS	3	<b>Mitigación incorrecta</b>	El control no corresponde a la mitigación del riesgo identificado por el proceso de gestión social, la actividad mencionada no es responsabilidad del proceso.
R1-MPMS	4	<b>Definición de Responsabilidades</b>	La actividad de control no especifica claramente qué cargo debe ejecutar el seguimiento al Plan de Gestión Empresarial.
R1-MPMS	5	<b>Segregación de Funciones</b>	No es identificable dentro del diseño del control la segregación de funciones necesarias.

Tabla: 05 Debilidades control MPEC-CC1 proceso Gestión Social  
Fuente: Construcción OCIG a partir de la matriz de riesgos

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



**FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA**

<b>Descripción Riesgo</b>		Gestión indebida de los recursos del componente social o servicios de la Empresa, para la obtención de beneficios particulares.	
<b>Control</b>		MPMS-CP3 - " <b>Gestionar solicitud ante área competente.</b> <i>El equipo social recibe las solicitudes y las direcciona a las áreas competentes, con el fin de que realicen la evaluación y trámite de las mismas y éstas definan si son o no de competencia de la Empresa.</i> "	
<b>Código Riesgo</b>	<b>Ítem</b>	<b>Debilidades detectadas</b>	
R2-MPMS	1	<b>Dependencia externa</b>	El control propuesto depende en gran medida de la evaluación y trámite realizados por áreas competentes externas, lo que puede resultar en una falta de control directo sobre el proceso y aumentar el riesgo de gestión indebida de los recursos del componente social o servicios de la empresa.
R2-MPMS	2	<b>Falta de supervisión directa:</b>	Al remitir las solicitudes a áreas competentes externas, puede existir una falta de supervisión directa sobre el proceso de evaluación, lo que podría permitir la ocurrencia de irregularidades sin ser detectadas a tiempo.
R2-MPMS	3	<b>Error en la Valoración de Riesgo Residual e Inherente</b>	No es posible identificar en la matriz qué porcentaje disminuye el riesgo al aplicar los controles. Se debe hacer una correcta valoración del riesgo inherente y residual para verificar si los controles son efectivos.
R2-MPMS	4	<b>Vínculo Inobservable</b>	La actividad de control propuesta por el área no se encuentra descrita en el documento metodológico relacionado en la matriz de riesgos.

Tabla: 06 Debilidades control MPMS-CP3 proceso Gestión Social  
Fuente: Construcción OCIG a partir de la matriz de riesgos

<b>Control</b>		MPMS-CC4 - " <b>Presentar solicitud para realizar el análisis de procedibilidad de apertura de investigación disciplinaria</b> "	
<b>Código Riesgo</b>	<b>Ítem</b>	<b>Debilidades detectadas</b>	
R2-MPMS	1	<b>Desconexión entre Control y Riesgo</b>	La desconexión entre el control propuesto y el riesgo subyacente destaca la necesidad de una evaluación exhaustiva para garantizar que el control esté directamente alineado con la mitigación de los riesgos identificados.
R2-MPMS	2	<b>Necesidad de Revisión y Redefinición de Estrategia de Control</b>	Aunque el control se asigna a todas las áreas, es necesario revisar y redefinir la estrategia de control para asegurar que esté directamente relacionada con la mitigación del riesgo identificado.

Tabla: 07 Debilidades control MPMS-CC4 proceso Gestión Social  
Fuente: Construcción OCIG a partir de la matriz de riesgos

Aunque no se ha observado la materialización de los riesgos identificados, el análisis previo del equipo auditor indica que estos riesgos pueden no estar completamente cubiertos por el proceso actual. Los controles existentes no garantizan una mitigación adecuada, lo que sugiere la necesidad de reformular e identificar tanto los riesgos como los controles asociados. Es imperativo realizar esta revisión para asegurar la cobertura integral y la mitigación efectiva de los posibles riesgos del proceso.

**5.3.2 Posibles riesgos no identificados:**

Una vez analizada por el equipo auditor la estructura, actividades y documentación del proceso, se concluye que existen riesgos no identificados en la matriz de riesgos del proceso de Gestión Social, revelando debilidades que pueden derivar en riesgos emergentes si no se abordan adecuadamente. A continuación, se detallan:

Tipo de Riesgo	Riesgo + Impacto + Causa Inmediata + Causa Raíz	Probabilidad	Valor P%	Impacto	Valor I%
Gestión	Posibilidad de Afectación económica y reputacional por incumplir el Plan de Gestión Social al omitir la comunicación de licencias, permisos y otros trámites a la comunidad.	Media	50%	Moderado 60%	50%

Gestión	Posibilidad de Afectación económica y reputacional debido al incumplimiento de la interventoría o quien haga sus veces en presentar al líder social de la EAAB el plan de supervisión al contratista.	Muy Baja	10%	Leve 20%	20%
Gestión	Posibilidad de Afectación reputacional debido a la falta de un mecanismo integral de evaluación y monitoreo de las metas y actividades establecidas en el Plan de Gestión Social Empresarial.	Muy Alta	100%	Moderado 60%	60%

Tabla: 08 Riesgos no identificados proceso Gestión Social

Fuente: Construcción OCIG a partir de las pruebas de recorrido y análisis documental del proceso

**5.4 Verificar el cumplimiento en la formulación, presentación, ejecución y seguimiento al Plan de Gestión Social en todos sus componentes y el Plan de Implementación de Medidas De Manejo Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo y Gestión Social PIMMAS.**

1. El Plan de Implementación de Medidas de Manejo Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo (PIMMAS), es un requisito documental que cumplir dentro de la implementación de la norma NS-038 y corresponde a la interventoría y supervisión del contrato, junto con los funcionarios de apoyo garantizar que su diligenciamiento y vinculación de actividades dentro del Plan de Gestión Social de los contratos que deban de dar cumplimiento a la NS-038, sea efectiva.
2. El PIMMAS es un instrumento de gestión elaborado por la Gerencia Corporativa Ambiental y el área formuladora del proyecto, que facilita la implementación de las medidas establecidas en la norma técnica.
3. El PIMMAS debe ser elaborado o actualizado durante la fase de diseño de los proyectos y debe ser objeto de implementación y seguimiento, al inicio, durante el desarrollo y finalización de la intervención por parte de la interventoría o de quien haga sus veces.
4. El PIMMAS se convierte en listas de chequeo que incluyen las medidas de manejo establecidas en cada uno de los numerales de la presente norma técnica y permite realizar la valoración del desempeño ambiental del contratista o ejecutor de la intervención y asociarlo al seguimiento de la actividad.

**5.5 Verificar la aplicación de la norma NS-038 en una muestra de contratos de intervención durante el período evaluado.**

Para verificar el cumplimiento de la norma NS-038, se seleccionó una muestra de 15 contratos de una población total de 61 contratos, con un nivel de confianza del 90%. Listado de contratos en ejecución o terminados que fueron solicitados a los coordinadores de los equipos de gestión social de las zonas.

Estos fueron verificados en la plataforma de correspondencia CORI y a través del portal de contratación y compras de la Empresa, verificando que contaran con el respectivo Plan de Calidad o

soportes del Plan de Gestión Social formulado por el contratista y seguimiento o descripción del avance y ejecución a través de los informes de gestión. Revisión detallada en la siguiente tabla:

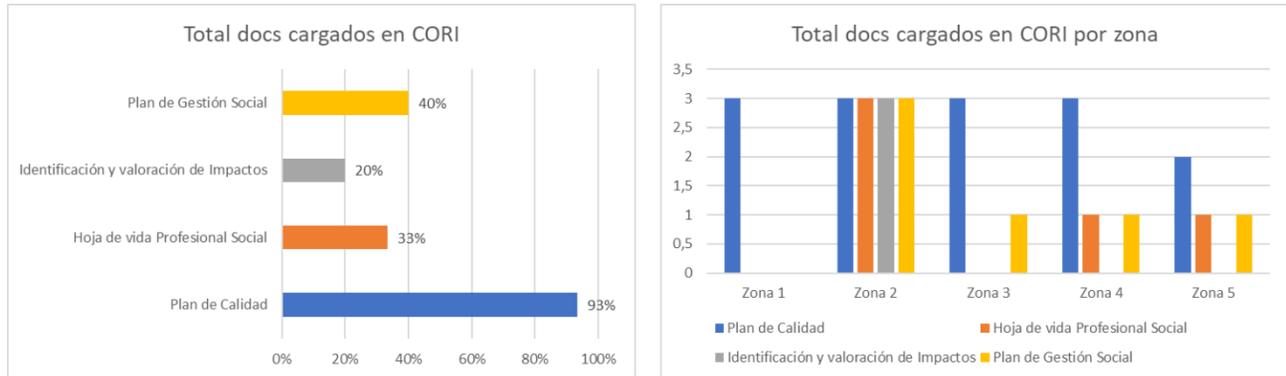


Gráfico: 01 Verificación componente social contratos de intervención  
Fuente: Construcción OCIG a partir del registro documental en la plataforma de correspondencia

Se encontró que el 93% de los contratos tienen cargado en el aplicativo de correspondencia y portal de contratación el Plan de Calidad, el cual detalla las actividades, productos del contrato, programación de actividades, planes complementarios y elementos a entregar durante la ejecución del contrato. Sin embargo, algunos documentos como el Plan de Gestión Social, la matriz de identificación y valoración de impactos, y la hoja de vida del profesional social contratado no se encuentran cargados en el aplicativo, aunque sí se reflejan en los informes de gestión mensual o ejecución del contrato. Estos informes muestran todas las actividades realizadas en relación al componente social del contrato, las cuales fueron aprobadas por el supervisor del contrato junto con el profesional de gestión social, a través del Plan de Calidad del contrato.

Adicional a lo anterior, se observó que los informes de ejecución detallan actividades específicas realizadas por el contratista en gestión social, como la presentación y aprobación del Plan de Gestión Social, contratación del personal con el perfil requerido, caracterización del área de intervención, socializaciones y seguimiento a consultas ciudadanas.

Basado en lo anterior, se recomendará a los supervisores de los contratos que carguen en el aplicativo de correspondencia el Plan de Gestión Social, junto con la matriz de identificación y valoración de impactos del componente social, con el fin de contar con el respectivo soporte documental en conformidad de la norma técnica de servicio NS-038.

### 5.6 Verificación cumplimiento responsabilidades Acuerdo 11 de 2013

El Acuerdo de Junta Directiva No. 11 de 2013 establece una serie de responsabilidades en el componente de gestión social a través del **Artículo 50** asigna a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente la responsabilidad de “Definir, aprobar y controlar las políticas y programas de gestión social encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.”. Asimismo, el **Artículo 51** otorga a las Gerencias de Zona (1 a 5) la tarea de “Realizar seguimiento a los programas de gestión social establecidos para las Zonas.”. Además, el **Artículo 58** confiere a la Dirección de Gestión Comunitaria un total de 16 responsabilidades que abarcan desde la formulación de lineamientos para la gestión social de la Empresa hasta la formulación de programas de sensibilización y capacitación para el manejo de residuos sólidos.

Para verificar el cumplimiento de estas responsabilidades, el grupo auditor llevó a cabo una técnica de entrevista con la Dirección de Gestión Comunitaria entre el 17 y 26 de abril de 2024. Durante este proceso, se indagó por los respectivos soportes documentales que evidenciaran el cumplimiento de cada responsabilidad. Posteriormente, el 02 de mayo de 2024, se envió una solicitud por correo electrónico al funcionario enlace con la OCIG para obtener dicha evidencia, correo del cual se recibió respuesta el 08 de mayo de 2024, indicando que la información se entregaría directamente debido al volumen de los archivos.

En la información recibida, se constató el cumplimiento de algunas responsabilidades. Sin embargo, frente a aquellas para las cuales no se pudo evidenciar su cumplimiento con el soporte documental aportado, se elaboraron seis observaciones detalladas en el numeral 6.3 del presente informe. Estas observaciones destacan las áreas en las cuales se requiere mejorar para garantizar el cumplimiento total de las responsabilidades establecidas en el Acuerdo 11 de 2013.

## **6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.**

### **6.1 Fortalezas.**

- Resiliencia y capacidad de adaptación por parte de los equipos de gestión social de las zonas, para cumplir con sus labores, a pesar de la ausencia de recursos o directrices específicas. Esta capacidad para adaptarse y mantener la funcionalidad en circunstancias adversas refleja una dedicación y una capacidad de innovación excepcionales, asegurando que las necesidades de la comunidad sean atendidas de manera constante.
- La implementación de la norma técnica de servicio NS-038, conocida como "Manual de Impacto Urbano", y la especificación técnica EG-113 "Tunnel Liner" han permitido definir los parámetros y rubros necesarios para los contratos de intervención en gestión social. Estos elementos normativos cubren aspectos que antes no estaban detallados ni contemplados en los contratos de intervención.
- Los equipos de gestión social en las diferentes zonas consideran las necesidades específicas de cada área de intervención al organizar actividades lúdico-pedagógicas y promover el cuidado del recurso hídrico.
- Creatividad y dinamismo por parte de los equipos de gestión social de las zonas en relación con el diseño de herramientas lúdico - pedagógicas para dictar talleres con relación al cuidado y gestión de los recursos hídricos.

## 6.2 Comunicaciones de Alertas tempranas.

No Aplica

## 6.3 Observaciones

### **OBSERVACIÓN No. 1**

#### **Título: Debilidad de la Estructura del proceso de Gestión Social**

##### **Condición:**

El proceso de gestión social en la EAAB es desarrollado por la Gerencia Corporativa de Servicio al cliente, la Dirección Gestión Comunitaria y las Gerencias de Zona, las cuales tienen responsabilidades específicas en torno al componente social conforme a lo establecido en el Acuerdo 11 de Junta Directiva de la EAAB de 2013. Este proceso se estructura a partir de un documento de caracterización que abarca tres subprocesos, implementados a través de cinco procedimientos. El equipo auditor verificó la estructura de gestión del proceso mediante pruebas de auditoría, técnicas de verificación documental, entrevistas y comprobación de evidencia a 49 documentos aportados por el área responsable con el fin de evaluar aspectos como el desarrollo de funciones, el cumplimiento de responsabilidades, entre otros, identificando las siguientes debilidades en la Estructura de gestión:

1. La caracterización actual no identifica claramente las actividades clave dentro del ciclo PHVA asociado al proceso.
2. No existe un documento metodológico formal para la formulación del Plan de Gestión Social Empresarial; además, los planes se elaboran de forma independiente por cada equipo social.
3. La caracterización incluye salidas que pertenecen al proceso de Gestión Predial, liderado por la Dirección de Bienes Raíces, lo cual indica una falta de claridad en la definición y delimitación de las salidas del proceso.
4. Ausencia de lineamientos claros y retroalimentación por parte del líder del proceso hacia los grupos de gestión social de las zonas, esto representado en falta de orientación estratégica disparidad en las metodologías y estrategias adoptadas por los diferentes equipos zonales.
5. Se identificó una doble dependencia para diez funcionarios del proceso: administrativamente dependen de la Dirección de Gestión Administrativa, mientras que funcionalmente responden a las Gerencias de Zona, generando confusión en la autoridad y responsabilidad.
6. No se pudo evidenciar de manera clara el escenario de aprobación correspondiente al Plan de Gestión Social Empresarial por parte de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, ya que de acuerdo con lo indicado por los equipos de gestión social de las zonas este es aprobado en comité por los gerentes de zona respectivos, mientras que la Dirección de Gestión Comunitaria menciona que es aprobado por el Director a través de la suscripción del acuerdo de gestión.
7. No se cuentan con recursos financieros definidos para las herramientas lúdico-pedagógicas que los equipos de gestión social de las zonas necesitan para sus actividades. Esto limita la capacidad de estos equipos para llevar a cabo eventos de forma efectiva.

Estas debilidades evidencian una desarticulación en la estructura de gestión social debido al incumplimiento del acuerdo 11 de 2013, el cual establece responsabilidades específicas (artículos 50 y 58) que no se están cumpliendo adecuadamente.

**Criterio:**

Acuerdo 11 de 2013 “*Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias*”

*Artículo 50. La Gerencia Corporativa Servicio al Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:*

*2. Definir, aprobar y controlar las políticas y programas de gestión social encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.*

*Artículo 58. La Dirección Gestión Comunitaria. tendrá las siguientes responsabilidades:*

*1. Formular los lineamientos estratégicos de la gestión social de la Empresa y coordinar las acciones para la implementación de la misma.*

*2. Definir los parámetros para la formulación, implementación y seguimiento de la gestión social de la Empresa.*

*3. Diseñar, implementar y evaluar programas y proyectos de gestión social de la Empresa, garantizando su ejecución.”*

*9. Concertar con la comunidad la formulación e implementación de los planes de gestión social que hacen parte de los proyectos de la Empresa.”*

**Causas:**

- Falta de verificación adecuada y alineación de las responsabilidades establecidas en el Acuerdo 11 de 2013 relacionadas con la Gestión Social de la Empresa en la estructuración del proceso.
- Falta de claridad de todos los actores involucrados en el proceso de gestión social.
- Falta de alineación de los documentos funcionales, estratégicos y de gestión relacionados con el proceso.

**Consecuencias:**

Esta falta de coordinación y claridad en los lineamientos puede resultar en ineffectividad e incumplimiento de las actividades del proceso, afectando la coherencia y eficacia en la gestión social de la Empresa.

También puede afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos asociados al proceso y la legitimidad de los proyectos ante la comunidad, obstaculizando el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

**Evidencia:**

- AGE-132 Plan de Acción Gestión Social Zona 1234
- AGE-133 Plan de Acción Gestión Social Zona 5
- ACE-146 PT Entrevista PGSE
- ACE-149 PT DGC
- ACE-151 PT Z2
- ACE-152 PT Z3
- ACE-153 PT Z1
- ACE-154 PT Z5

- ACE-155 PT Z4
- ACE-160 Correo Solicitud Info
- ACE-161 Correo Solicitud Info Z1
- ACE-162 Correo Solicitud Info Z2
- ACE-163 Correo Solicitud Info Z3
- ACE-164 Correo Solicitud Info Z4
- ACE-165 Correo Solicitud Info Z5
- ACE-168 PT Info Solicitada
- ACE-169 PT Info Solicitada Zonas
- AGE-170 Info DGC

**Áreas sugeridas para el equipo de mejoramiento:**

Dirección Gestión de Calidad y Procesos

**OBSERVACIÓN No. 2**

**Título: Incumplimiento del Sistema de Información de Gestión Social Empresarial SIGSE**

**Condición:**

El acuerdo 11 de 2013 asignó a la Dirección de Gestión Comunitaria (DGC) la responsabilidad de “Diseñar y administrar el Sistema de Información de Gestión Social Empresarial SIGSE”. Durante la evaluación realizada mediante entrevistas del 17 al 26 de abril de 2024 y validación de los 73 documentos soportes suministrados por el área responsable en relación a la solicitud efectuada por el equipo auditor, se evidenció que entre los años 2013 y 2021 no existe evidencia de acciones desarrolladas por la DGC en avance del cumplimiento de la responsabilidad mencionada. En 2022 se identificó la suscripción del contrato de consultoría 1-02-26600-1582-2022 a cargo de ‘SKAPHE TECNOLOGIA SAS’ cuyo objeto correspondía a la “Implementación del sistema de gestión operativo en ARS - Sistema de Gestión Social y sistema matriz de acueducto” y cuya acta de terminación fue suscrita el 2 de enero de 2024 incluyendo pendientes por completar a más tardar al 30 de marzo de 2024. En concordancia con lo anterior la Dirección de Gestión Comunitaria indicó en las entrevistas del 17 al 26 de abril que dicho sistema aún no se encuentra en funcionamiento, hecho que evidencia el incumplimiento de la responsabilidad asignada según el Artículo 58 del Acuerdo 11 de 2013.

**Criterio:**

Acuerdo 11 de 2013 “*Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias*”

*Artículo 58. La Gerencia Corporativa Servicio al Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:*

*2. Definir, aprobar y controlar las políticas y programas de gestión social encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.”*

**Causas:**

Gestión ineficiente de las responsabilidades establecidas en el Acuerdo 11 de 2013 relacionadas con la Gestión Social de la Empresa.

**Consecuencias:**

Podría generar una falta de seguimiento y control efectivo sobre las acciones de gestión social de la empresa, afectando la capacidad de respuesta y la eficiencia en la atención a la comunidad.

**Evidencia:**

- ACE-149 PT DGC
- ACE-160 Correo Solicitud Info
- ACE-168 PT Info Solicitada
- AGE-170 Info DGC

**Áreas sugeridas para el equipo de mejoramiento:**

Dirección Servicios de Informática

**OBSERVACIÓN No. 3**

**Título: Debilidad en la formulación de programas de sensibilización y capacitación para el manejo de residuos sólidos.**

**Condición:**

De acuerdo a las reuniones y entrevistas realizadas por el equipo auditor, se investigó el cumplimiento del numeral 16 del artículo 58 del Acuerdo 11 de 2013, que establece que la Dirección de Gestión Comunitaria (DGC) debe "Apoyar en la formulación de programas de sensibilización y capacitación para el manejo de los residuos sólidos", frente a lo cual la DGC manifestó que no se formulan dichos programas, basándose en la percepción de que estas actividades estaban integradas en el acompañamiento al Servicio de Aseo, asumido por la EAAB en 2013 y que actualmente no forman parte de las responsabilidades estatutarias de la Empresa. Durante la auditoría, el equipo auditor identificó que la DGC desconoce actividades o campañas como: "Que el amor no contamine" y "Somos agua que cuida la vida #LasToallitasalaCaneca". Esta falta de reconocimiento por parte de la Dirección de Gestión Comunitaria respecto a las actividades desarrolladas en el proceso de sensibilización y capacitación para el manejo de residuos sólidos impide la supervisión y evaluación adecuada de este importante componente de la gestión comunitaria, constituyendo un incumplimiento del Artículo 58, numeral 16 del Acuerdo 11 de 2013.

**Criterio:**

Acuerdo 11 de 2013 "Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias

*Artículo 58. La Dirección Gestión Comunitaria. tendrá las siguientes responsabilidades:*

*16. Apoyar en la formulación de programas de sensibilización y capacitación para el manejo de los residuos sólidos."*

**Causas:**

Deficiente verificación y alineación de las responsabilidades establecidas en el Acuerdo 11 de 2013 relacionadas con la Gestión Social de la Empresa.

**Consecuencias:**

Puede resultar en la pérdida de oportunidades para educar y comprometer a la comunidad en prácticas ambientales adecuadas en relación con la gestión integral de residuos sólidos.

**Evidencia:**

- ACE-149 PT DGC
- ACE-151 PT Z2
- ACE-152 PT Z3
- ACE-153 PT Z1
- ACE-154 PT Z5
- ACE-155 PT Z4
- ACE-160 Correo Solicitud Info
- ACE-168 PT Info Solicitada
- AGE-170 Info DGC

**Áreas sugeridas para el equipo de mejoramiento:**

Dirección de Imagen Corporativa y Comunicaciones

**OBSERVACIÓN No. 4**

**Título: Inadecuada identificación y gestión de Riesgos**

**Condición:**

El proceso de Gestión Social ha identificado en su matriz de riesgos un riesgo de gestión y uno de corrupción, junto con la definición de cinco controles para mitigar su materialización. Sin embargo, la matriz presenta una serie de inconsistencias y debilidades que aumentan la exposición de la Empresa a riesgos. Estas deficiencias incluyen el diligenciamiento incompleto de la matriz, errores en la valoración del riesgo residual e inherente, falta de segregación de funciones, subestimación de la relevancia del documento metodológico, falta de correlación efectiva entre controles y riesgos, entre otros aspectos. Estas inconsistencias son el resultado de una aplicación incompleta de lo establecido en los procedimientos del subproceso de Administración de Riesgos y Oportunidades, así como de los instructivos asociados.

**Criterio:**

- Procedimiento MPEE0301P-08 “*Administración de riesgos y oportunidades*”  
Política de Operación 2 “*Todos los controles deben estar soportados o documentados en algún documento metodológico, de acuerdo con los lineamientos del procedimiento “MPFD0802P Documentación por procesos” y sus formatos o la normatividad relacionada.*”  
Actividades: 4 ‘identificar y analizar los riesgos’; 5 ‘realizar valoración inherente del riesgo’ y 7 ‘valorar el riesgo residual’
- Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6

**Causas:**

Aplicación superficial de la metodología de identificación, valoración y documentación de los de riesgos y controles de la Empresa.

**Consecuencias:**

- Aumento significativo de la exposición de la empresa a riesgos que podrían resultar en el incumplimiento de objetivos estratégicos, pérdida de recursos y posibles actos de corrupción.
- Potencial debilitamiento de la confianza de las partes interesadas en los procesos de gestión de riesgos, afectando la percepción de la Empresa ante la comunidad y otros grupos de interés.

**Evidencia:**

- ACP-68 Documento de Alistamiento

**Áreas sugeridas para el equipo de mejoramiento:**

Dirección Gestión de Calidad y Procesos

Nota aclaratoria: Las causas y consecuencias indicadas en las observaciones, son presuntas ya que se fundamentan en lo observado durante el ejercicio de auditoría, más no son objeto de análisis derivado de técnicas de identificación de causa raíz.

## **7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.**

1. Crear canal unificado para la recepción y trámite de solicitudes relacionadas con eventos pedagógicos, que garantice el adecuado seguimiento de estas, permitiendo establecer mecanismos claros de control y evaluación.
2. Implementar y documentar como buena practica una lista de chequeo para la logística de los eventos pedagógicos y de sensibilización a cargo de los equipos sociales de la Empresa.
3. Ajustar la redacción de los objetivos de proceso y procedimiento con la aplicación de la metodología SMART, es decir, el objetivo debe ser medible, alcanzable, relevante y estar limitado en el tiempo para garantizar su efectividad y aplicabilidad práctica.
4. Fortalecer la capacitación de los funcionarios en la importancia de la participación ciudadana, así como garantizar una mayor inclusión de las propuestas de los vocales de control en el orden del día de las sesiones de Junta Directiva de la Empresa.
5. Se requiere dar importancia a una gestión social centralizada y estratégica, que garantice una presencia efectiva en el territorio y una coordinación adecuada entre los equipos sociales y la Dirección de Gestión Comunitaria (DGC). Estas medidas podrían contribuir significativamente a mejorar la efectividad de los escenarios de participación y a fortalecer la relación entre la empresa y sus grupos de interés.

6. Revisar la pertinencia de la vinculación de los componentes predial y ambiental al proceso de gestión social, debido a que dichos componentes en la práctica son desarrollados, documentados y controlados por los procesos de Gestión Predial y Gestión Ambiental respectivamente.
7. Unificar los criterios para el diseño e implementación de los modelos pedagógicos destinados a promover la cultura del agua los cuales se están gestionando de manera independiente por los grupos de gestión social.
8. Contar con la debida evidencia y respaldo documental de la gestión social realizada en los contratos de intervención a través de los repositorios documentales como, por ejemplo: aplicativo de correspondencia y Portal de Contratación y Compras.
9. Se recomienda revisar y ajustar el proceso de asignación presupuestal para garantizar que los equipos de gestión social cuenten con recursos financieros adecuados para la adquisición de herramientas o materiales necesarios para sus actividades.

**DIFICULTADES DEL PROCESO AUDITOR:**

No aplica

**EQUIPO AUDITOR**

Auditor Líder: Edwin Fernando Bermúdez Mahecha

Auditor: Carlos Henry Tellez Mora  
Fanny Cárdenas Gómez  
Rodrigo Alfonso Millán Serna

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los **04** días del mes de **julio** del año **2024**

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

**Elaboró:** Equipo Auditor

**Copia:** Gerencias de Zona