

RADICADO
00503

Correspondencia Recibida:
GERENCIA CORPORATIVA AMBIENTAL

15 MAYO 2019 2:44pm
Ger. finanzas



Fecha 15 MAYO 2019

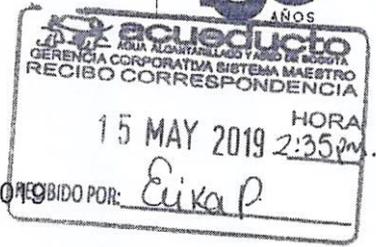
Hora 2:31

Recibido Constanza

MEMORANDO INTERNO

1050001-2019-0106

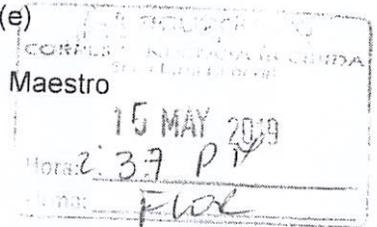
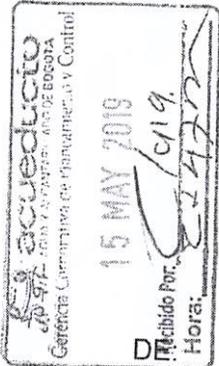
Bogotá, 15 de mayo de 2019



PARA: Dra. Rosita Esther Barrios Figueroa, Gerente Corporativa de Gestión Humana y Administrativa

- Dr. Fernando José González Sierra, Secretario General (e)
- Dr. Álvaro Ernesto Narváz Fuentes, Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
- Dr. Nelson Valencia Villegas, Gerente Corporativo de Servicio al Cliente
- Dr. Mauricio Gómez Arango, Gerente Corporativo Financiero
- Dr. William Alberto Sastoque Jiménez, Gerente de Tecnología (e)
- Dra. Maritza Zarate Vanegas, Gerente Corporativa Ambiental
- Dra. Natalia Escobar Carreño, Gerente Corporativo de Sistema Maestro
- Dr. Fernando José González Sierra, Gerente Jurídico

Oficina de Control Interno y Gestión.

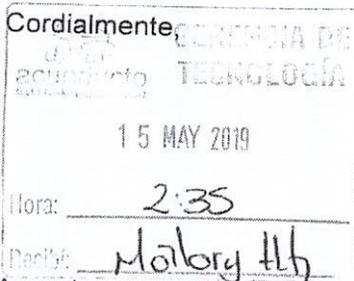


ASUNTO: 36. Seguimiento a Planes de Mejoramiento - Auditorias de la Oficina de Control Interno y Gestión

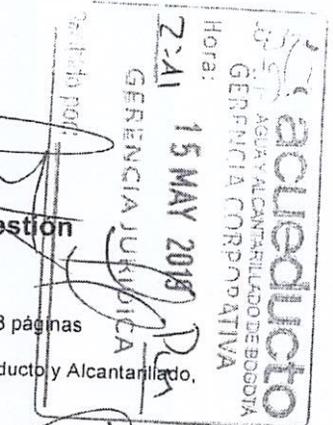
Respetados doctores:

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

El seguimiento se efectuó en desarrollo del Plan Anual de Auditoría de esta Oficina para el año 2019 con corte a 31 de marzo.

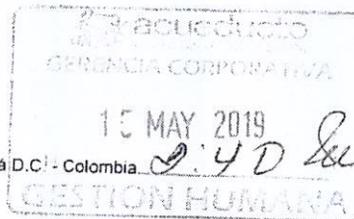


[Signature]
Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina Control Interno y Gestión



Anexo vía correo electrónico: Informe de Seguimiento a la Gestión Planes de Mejoramiento de la OCIG en 8 páginas

Copia vía correo electrónico: Gerentes de Zona, Directores Servicio Comerciales, Directores Servicio Acueducto y Alcantarillado, Aprobó: Piedad Roa Carrero, Jefe Oficina Control Interno y Gestión



15 MAYO 2019
2:38 pm
GCSC



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co
MPFD0801F01-01



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

| | |
|--|--|
| Nombre del Informe de Seguimiento | OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN CORTE 31 DE MARZO DE 2019 |
|--|--|

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

El seguimiento realizado se enmarcó en el total de hallazgos abiertos en el Plan de Mejoramiento Institucional con corte a 31 de Marzo de 2019.

3. DESARROLLO DEL TRABAJO

3.1 Información Inicial

El 29 de marzo de 2019 mediante correo electrónico de la Dirección Gestión Calidad y Procesos se comunicó a los responsables de gestionar los hallazgos del Plan de Mejoramiento Institucional la necesidad de realizar, hasta el 10 de abril de 2019, la autoevaluación en la matriz del Plan y el aporte de evidencias en las carpetas dispuestas en el Fileserver de dicha Dirección.

A través de correo electrónico del 19 de marzo de 2019, la OCIG remitió 2 archivos a los responsables de los Procesos como alerta de los hallazgos a vencerse el 31 de marzo con el propósito de facilitar el seguimiento.

Con Memorando Interno 1050001-2019-0071 del 01/04/2019, la Oficina de Control Interno y Gestión informó a las diferentes Gerencias, Oficinas y responsables de los Procesos de la Empresa que en desarrollo del Programa Anual de Auditorías se realizaría seguimiento al avance en la implementación de las acciones correctivas del Plan de Mejoramiento vigente, entre los días 22 y 30 de abril de 2019.

El seguimiento anterior, con corte a 31 de diciembre, finalizó con 33 hallazgos cerrados y 90 hallazgos abiertos. Para el corte a 31 de marzo de 2019 se incorporaron, replantearon y prorrogaron hallazgos y acciones correctivas individuales generándose para el seguimiento correspondiente 104 hallazgos abiertos (vencidos y no vencidos) con 142 acciones correctivas.

Seguimiento al Avance del Plan de Mejoramiento de la OCIG Corte Marzo 31 de 2019
Oficina de Control Interno y Gestión



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co
MPFD0801F01-01



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

3.2 Seguimiento por Hallazgos

Una vez efectuado el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional con corte a 31 de marzo de 2019, en cuanto a hallazgos, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1. Gestión en la Implementación y Cierre de Hallazgos

| Proceso | Hallazgos | | | | | | Plan Final | |
|--|--------------------|----------------------|-------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------|----------------|-------------------|
| | Abiertos Iniciales | Cerrados Seguimiento | Part. Porc. | Abiertos Vencidos Iniciales | Cerrados Vencidos Seguimiento | Part. Porc. | Abiertos | Abiertos Vencidos |
| Gestión Ambiental | 3 | 2 | 67% | 0 | 0 | N/A | 1 | 0 |
| Gestión Comercial | 36 | 21 | 58% | 28 | 19 | 68% | 15 | 9 |
| Gestión Contractual | 4 | 0 | 0% | 1 | 0 | N/A | 4 | 1 |
| Gestión de Calibración, Hidromet. y Ensayo | 2 | 1 | 50% | 2 | 1 | 50% | 1 | 1 |
| Gestión de Comunicaciones | 4 | 3 | 75% | 1 | 1 | 100% | 1 | 0 |
| Gestión de la Estrategia | 9 | 1 | 11% | 0 | 0 | N/A | 8 | 0 |
| Gestión de Servicios Administrativos | 20 | 19 | 95% | 20 | 19 | 95% | 1 | 1 |
| Gestión de TIC | 6 | 4 | 67% | 4 | 3 | 75% | 2 | 1 |
| Gestión del Talento Humano | 7 | 0 | 0% | 2 | 0 | 0% | 7 | 2 |
| Gestión Documental | 1 | 0 | 0% | 1 | 0 | 0% | 1 | 1 |
| Gestión Financiera | 8 | 3 | 38% | 6 | 3 | 50% | 5 | 3 |
| Gestión Predial | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | N/A | 1 | 0 |
| Servicio Acueducto | 2 | 1 | 50% | 2 | 1 | 50% | 1 | 1 |
| Servicio Alcantarillado | 1 | 1 | 100% | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 |
| Total general | 104 | 56 | | 68 | 48 | | 48 | 20 |
| Part Porc. | 100,00% | 53,85% | | 100,00% | 70,59% | | 100,00% | 41,67% |

Fuente: OCIG

Se realizó el seguimiento a 104 hallazgos abiertos a corte del 31 de marzo de 2019, con un resultado en el cierre de 56 hallazgos equivalentes a un 53,85 %. El proceso de Gestión Comercial logró el cierre de 21 de 36 hallazgos y el Proceso Gestión de Servicios Administrativos el cierre de 19 de 20 hallazgos, siendo estos procesos los más eficaces en este periodo.

En este seguimiento se evidenció la existencia de 68 hallazgos vencidos a la fecha de corte (31 de marzo de 2019), de los cuales se logró el cierre de 48 hallazgos logrando una gestión del 70.59 %, siendo los más eficaces en el cierre de vencidos por su cantidad, el Proceso Comercial y el Proceso Gestión de Servicios Administrativos.

Seguimiento al Avance del Plan de Mejoramiento de la OCIG Corte Marzo 31 de 2019
 Oficina de Control Interno y Gestión



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia
 PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co
 MPFD0801F01-01



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

De los 48 hallazgos abiertos al final del ejercicio, 20 se encuentran vencidos de los cuales 9 es decir el 45%, corresponden al Proceso de Gestión Comercial. Se evidenció una gestión favorable en el cierre de estos hallazgos vencidos, los cuales corresponden incluso al año 2013.

3.3 Resultado del Seguimiento por Año de Generación

La gestión en el tratamiento y cierre de hallazgos en el presente seguimiento (corte 31 de marzo), desde el año 2013 hasta diciembre de 2018 fue el siguiente:

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

| Año | Hallazgos | | | Plan Final | |
|-----------------|--------------------|----------|------------|------------|---------|
| | Abiertos Iniciales | Cerrados | Part Porc. | Abierto | Vencido |
| 2013 | 2 | 1 | 50% | 1 | 1 |
| 2014 | 12 | 4 | 33% | 8 | 8 |
| 2015 | 25 | 22 | 88% | 3 | 3 |
| 2016 | 14 | 14 | 100% | 0 | 0 |
| 2017 | 13 | 6 | 46% | 7 | 4 |
| 2018 | 38 | 9 | 24% | 29 | 4 |
| Total General | 104 | 56 | | 48 | 20 |
| Part Porcentual | 100,00% | 53,85% | | 100,00% | 41,67% |

Fuente: OCIG

Se evidenció que la cantidad de cierres de hallazgos más significativa por año correspondieron a los generados en las auditorías de 2015 con el cierre de 22 y de 2016 con 14. La cantidad de hallazgos abiertos y vencidos más significativa, después del seguimiento, corresponden al año 2014 con 8 hallazgos y a los años 2017 y 2018 cada uno con 4.

Los 12 hallazgos abiertos del año 2013 al 2015 corresponden a temas de matriz de riesgos, de revisión previa en facturación, a implementación tecnológica en las actividades de selección y lectura y a temas de recurso humano.

3.4 Seguimiento por líneas o Acciones Correctivas

El Plan de Mejoramiento fue reestructurado en 2018 a través de la segmentación de los hallazgos en acciones correctivas; con el propósito de facilitar su implementación y cierre correspondiente.

El resultado del seguimiento por acciones correctivas a marzo 31 fue el siguiente:

Tabla 2. Gestión en la Implementación y Cierre de Acciones Correctivas

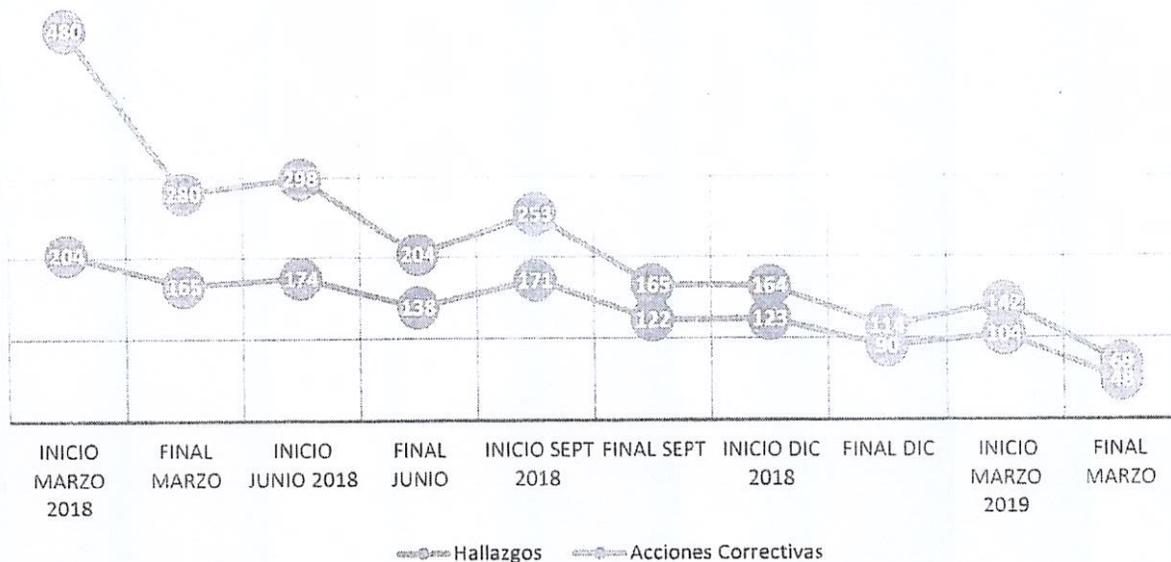
| Proceso | Acción Correctiva | | | | | | Plan Final | |
|--|--------------------|----------------------|------------|-----------------------------|-------------------------------|------------|------------|-------------------|
| | Abiertas Iniciales | Cerradas seguimiento | Part Porc. | Abiertas Vencidas Iniciales | Cerradas Vencidas Seguimiento | Part Porc. | Abiertas | Abiertas Vencidas |
| Gestión Ambiental | 4 | 2 | 50% | 0 | 0 | N/A | 2 | 0 |
| Gestión Comercial | 47 | 23 | 49% | 37 | 20 | 54% | 24 | 17 |
| Gestión Contractual | 5 | 0 | 0% | 2 | 0 | 0% | 5 | 2 |
| Gestión de Calibración, Hidromet. y Ensayo | 3 | 2 | 67% | 3 | 2 | 67% | 1 | 1 |
| Gestión de Comunicaciones | 4 | 3 | 75% | 1 | 1 | 100% | 1 | 0 |
| Gestión de la Estrategia | 14 | 2 | 14% | 0 | 0 | N/A | 12 | 0 |
| Gestión de Servicios Administrativos | 25 | 24 | 96% | 25 | 24 | 96% | 1 | 1 |
| Gestión de TIC | 9 | 7 | 78% | 5 | 4 | 80% | 2 | 1 |
| Gestión del Talento Humano | 7 | 0 | 0% | 2 | 0 | 0% | 7 | 2 |
| Gestión Documental | 2 | 1 | 50% | 2 | 1 | 50% | 1 | 1 |
| Gestión Financiera | 16 | 5 | 31% | 10 | 4 | 40% | 11 | 6 |
| Gestión Predial | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | N/A | 1 | 0 |
| Servicio Acueducto | 3 | 2 | 67% | 3 | 2 | 67% | 1 | 1 |
| Servicio Alcantarillado | 2 | 2 | 100% | 2 | 2 | 100% | 0 | 0 |
| Total general | 142 | 73 | | 92 | 60 | | 69 | 32 |
| Part Porc. | 100,00% | 51,41% | | 100,00% | 65,22% | | 100,00% | 46,38% |

Fuente: OCIG

El resultado del ejercicio presentó el cierre de 73 líneas o acciones correctivas equivalentes al 51,41% de un total de 142 líneas identificadas inicialmente; el resultado evidenció una gestión mayor respecto al seguimiento de diciembre de 2018. (30,49%).

Plan de Mejoramiento de la OCIG Año 2018-2019

Hallazgos y Acciones Abiertas al Inicio y al Final de los Seguimientos



Fuente: OCIG

Grafico1. Comportamiento en el Cierre de Hallazgos y acciones correctivas durante 2018

Los procesos con mayor cierre de acciones correctivas en este seguimiento fueron Gestión Servicios Administrativos con 24 líneas, Gestión Comercial con 22, y Gestión Financiera con 5 líneas; y, los procesos sin cierre de líneas o acciones correctivas en este corte y las cuales presentan algunas vencidas, fueron los procesos de Gestión Contractual y Gestión del Talento Humano.

En el próximo seguimiento con corte a junio de 2019 y sin tener en cuenta la incorporación de nuevos hallazgos, el Plan de Mejoramiento iniciará con 48 hallazgos abiertos de los cuales 20 se encuentran vencidos (41,67%) y de 69 acciones correctivas de las cuales 32 se encuentran vencidas.(46,38%).

3.5 Gestión Acumulada entre marzo de 2018 y marzo de 2019

En forma acumulada durante el periodo de marzo 2018 a marzo de 2019, se evidenció una gestión del 82% en el cierre de hallazgos (213 cerrados de 261), mientras que en acciones correctivas fue del 88% (505 acciones cerradas de 574).

Seguimiento al Avance del Plan de Mejoramiento de la OCIG Corte Marzo 31 de 2019
Oficina de Control Interno y Gestión



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co
MPFD0801F01-01



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Gestión en el Cierre de Hallazgos y Acciones Correctivas del Plan de Mejoramiento de la OCIG - Marzo 2018-Marzo 2019

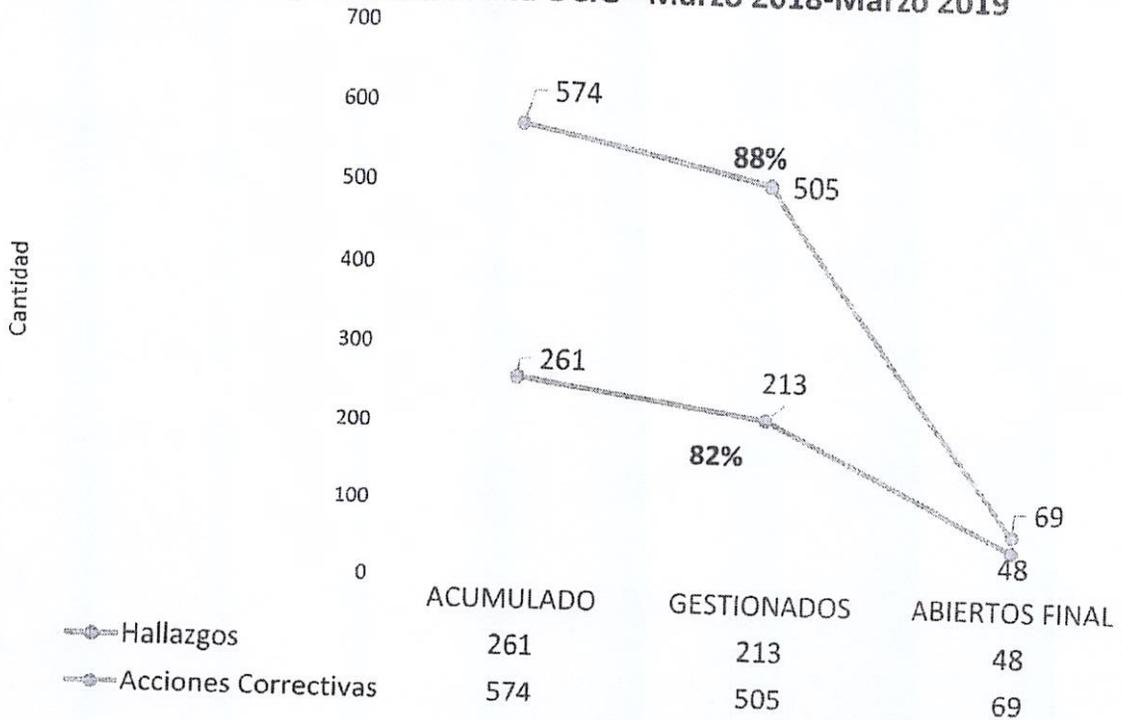


Gráfico 2. Gestión Acumulada en el cierre de Hallazgos y líneas correctivas Año 2018-2019-(Marzo)

3.6 Gestión acumulada en el cierre de hallazgos por años de generación

En el siguiente cuadro se observa la gestión acumulada en el cierre de hallazgos por años.

| Año | Hallazgos | | | | Total | Part Porc. |
|----------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Abiertos | Part Porc. | Cerrados | Part Porc. | | |
| 2011 | 0 | 0% | 3 | 1% | 3 | 1% |
| 2013 | 1 | 1% | 3 | 1% | 4 | 1% |
| 2014 | 8 | 12% | 17 | 3% | 25 | 4% |
| 2015 | 3 | 4% | 42 | 8% | 45 | 8% |
| 2016 | 0 | 0% | 33 | 7% | 33 | 6% |
| 2017 | 7 | 10% | 87 | 17% | 94 | 16% |
| 2018 | 29 | 42% | 28 | 6% | 57 | 10% |
| Total general | 48 | 70% | 213 | 42% | 261 | 45% |

Fuente: OCIG

Seguimiento al Avance del Plan de Mejoramiento de la OCIG Corte Marzo 31 de 2019
Oficina de Control Interno y Gestión



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co
MPFD0801F01-01



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Actualmente se encuentran 19 hallazgos abiertos entre 2013 y 2017, se considera por parte de esta Oficina, de acuerdo con los seguimientos, que 10 hallazgos presentan alta probabilidad de cierre en los próximos seguimientos; respecto a los 9 restantes, actualmente 2 serán presentados a consideración del Comité Coordinador de Control Interno, debido a la dificultad en su implementación y los otros 7 se encuentran siendo evaluados por parte de los auditados y auditores, en cuanto a la pertinencia de las acciones correctivas frente al contexto actual de los procesos.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Gestión en el Seguimiento

Respecto al seguimiento particular con corte 31 de marzo de 2019, se realizó seguimiento a 104 hallazgos abiertos (vencidos y no vencidos), lográndose el cierre de 56 hallazgos correspondientes a una gestión del 53.85%, frente a lo cual se concluye:

- Los procesos que presentaron la mejor eficacia en el cierre de acuerdo con la cantidad de hallazgos abiertos, fueron Gestión Comercial con 21 hallazgos y Servicios Administrativos con 19.
- En comparación con el seguimiento anterior (corte del 31 de Diciembre) se evidenció un aumento en la eficacia de cierre de hallazgos del 27% al pasar de 26.83% al 53.85%.
- Los procesos de Gestión Comercial, Gestión de la Estrategia y Gestión Financiera presentan aproximadamente el 60% del universo de hallazgos abiertos para el próximo seguimiento. De 48 hallazgos abiertos, 20 se encuentran vencidos. (41.67%).
- De los 56 hallazgos cerrados; 41 hallazgos fueron generados entre los años 2013 al 2016, evidenciando una gestión muy favorable en el cierre de los mismos teniendo en cuenta su antigüedad y vencimiento.
- En cuanto al cierre de líneas o acciones correctivas la eficacia fue mayor respecto al seguimiento anterior (diciembre) en un 30,49%.
- Los procesos sin cierre de líneas en el presente seguimiento pero que empiezan a presentar vencimiento son los procesos de Gestión de Contractual y Gestión del Talento Humano.

El resultado al corte 31 de marzo presentó una gestión favorable, alcanzando un cierre superior al 50% de hallazgos y líneas o acciones correctivas, evidenciando el compromiso e interés en la implementación de la mejora continua por parte de los Procesos responsables de los hallazgos.

Gestión de marzo 2018 a marzo 2019

Con el propósito de dinamizar el seguimiento e implementación de los hallazgos, la Oficina de Control Interno y Gestión en marzo de 2018 segmentó la matriz de hallazgos por cada una de las

Seguimiento al Avance del Plan de Mejoramiento de la OCIG Corte Marzo 31 de 2019
Oficina de Control Interno y Gestión



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co
MPFD0801F01-01

acciones correctivas y en conjunto con los responsables de los procesos auditados evaluó en varios casos dichas acciones correctivas propuestas y el contexto actual de los procesos.

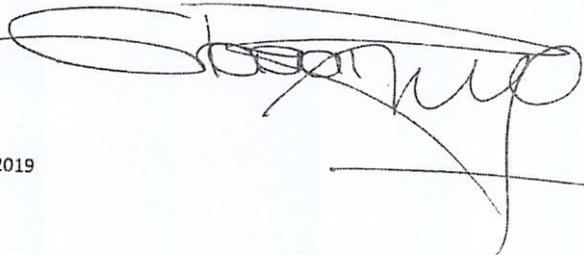
El resultado del ejercicio de seguimiento en los últimos 5 seguimientos (marzo, junio, septiembre, diciembre 2018 y marzo 2019) fue el siguiente:

- Se logró una gestión acumulada en el cierre de hallazgos del 82%, pasando de 261 hallazgos abiertos a 48. (213 fueron cerrados).
- La gestión en cierre de acciones correctivas fue del 88%, logrando el cierre de 505 líneas o acciones correctivas de un total de 574. (Abiertas 69)
- Actualmente existen 19 hallazgos abiertos generados entre el año 2013 y 2017, de los cuales 16 se encuentran vencidos; esta Oficina considera que 10 presentan alta probabilidad de cierre en este año. De los 9 restantes, 2 relacionados con investigación en caso de desviación significativa del consumo, serán presentados al Comité de Control Interno debido a la dificultad que presentan en la implementación de las acciones correctivas; los otros 7, relacionados con matriz de riesgos, implementación tecnológica en las actividades de selección y lectura, recurso humano, depuración anomalías comerciales, saldos a favor, aplicación cobro coactivo e indicadores de gestión, se encuentran en evaluación para decidir o no su presentación a los comités.
- Los procesos de Gestión Comercial, Gestión Financiera y Servicios Administrativos representaban más del 56 % de los hallazgos del Plan de mejoramiento (147 de 261); actualmente, presentan en conjunto solo 21 hallazgos abiertos, lo que evidencia una eficacia favorable en el cierre e implementación de las acciones por parte de los procesos.
- Los hallazgos generados en auditorías en el año 2017, son los más representativos en el plan de mejoramiento con 94, actualmente presentan 87 cerrados y 7 abiertos, evidenciando la mejor eficacia en cierre por año de generación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de los procesos auditados realizar un ejercicio juicioso en la estructuración de los Planes de Mejoramiento, mediante una adecuada identificación de causas y un análisis minucioso del alcance y oportunidad de las acciones correctivas que faciliten la pronta implementación y cierre de los hallazgos correspondientes.
- Con el propósito de facilitar el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y Gestión se recomienda dar estricto cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento "Mejoramiento Continuo" código MPCS0202P, ya que se identificaron Procesos que no realizaron la autoevaluación de los avances en la implementación la matriz del Plan de Mejoramiento o la realizaron inoportunamente.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN



Seguimiento al Avance del Plan de Mejoramiento de la OCIG Corte Marzo 31 de 2019
Oficina de Control Interno y Gestión



Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321. Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 3447000 www.acueducto.com.co
MPFD0801F01-01



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS