

## **INFORME PLANES DE MEJORAMIENTO SUG**

**Resultados del monitoreo a planes de mejoramiento del sistema único de Gestión  
realizada entre el 29 de enero y el 10 de marzo de 2021  
Corte: 31 de diciembre de 2020**

**DIRECCIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS  
GERENCIA CORPORATIVA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL**

**Marzo de 2021**

## INFORME PLANES DE MEJORAMIENTO SUG

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las responsabilidades establecidas en el acuerdo 11 de 2013, la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos realizó, entre el 29 de enero y el 06 de marzo de 2021, el primer monitoreo de la vigencia 2021 para determinar el avance con corte a 31 de diciembre de 2020 de los planes de mejoramiento del SUG definidos por los procesos. De esta manera, este informe presenta los resultados de este monitoreo, así como el comparativo del avance de los planes de mejoramiento y sus respectivas actividades respecto del corte 31 de agosto de 2020.

### 2. OBJETIVO

El objetivo del monitoreo a los planes de mejoramiento es evaluar el grado de cumplimiento de los procesos respecto a las acciones formuladas y medir la eficacia de éstos. A partir del presente informe se espera determinar las acciones que requieren revisión y/o ajuste para garantizar el cierre de los hallazgos.

### 3. DESARROLLO

En cumplimiento del procedimiento de Auditoría Interna se adelantó la planificación de la Auditoría asignando los auditores internos para cada uno de los procesos.

Los auditores adelantaron la verificación de las evidencias presentadas y algunas entrevistas a los auditados, logrando la revisión de los 212 Planes de mejoramiento. Los resultados se encuentran en el aplicativo ARCHER y el informe se publican en el aplicativo Lotus y en el File Server.

#### 3.1. Estado General del Plan de Mejoramiento al 31 de diciembre de 2020.

Gráfico N 1. Estado General de los hallazgos del SUG



Como resultado del anterior seguimiento a corte agosto, quedaron 63 hallazgos abiertos y 63 no verificados para un total de 126 hallazgos que corresponden a 184 actividades.

Para este corte se incrementó en 126 el número de hallazgos, estos últimos compuestos por 271 actividades que corresponden a: (1) actividad que se reactivó, la auditoría interna de calidad (97), revisión por la dirección (10) Primera Jornada, los planes de mejoramiento derivados de la auditoría realizada al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Fase I y Fase II (112), Autocontrol, encuestas, resultados de indicadores, otros (16), y las generadas por el ONAC para la 17025 (35).

Con lo anterior, el plan de mejoramiento para este corte quedó comprendido por 252 hallazgos y 455 actividades sujetas de monitoreo. De este total, se verificaron 212 hallazgos y 411 actividades, los restantes 40 hallazgos con sus correspondientes 44 actividades del proceso Gestión CHE que serán validados por un experto técnico de la NTC/IEC 17025 en el marco a la auditoría a este referente normativo.

## INFORME PLANES DE MEJORAMIENTO SUG

Actualmente quedan 6 planes generados entre 2014 a 2017 por dar cumplimiento, los cuales se han realizado mesas de trabajo con el fin que el líder del proceso tome acciones para su cierre.

### 3.1.1. Estado de Hallazgos por Proceso y Actividades

En la Tabla No. 1 se presenta la información de los hallazgos por proceso y las actividades que los componen.

Existen un total de 252 hallazgos, 51 se cerraron (20.2%), 79 se encuentran abiertos dentro del término (31.3%), 82 se encuentran vencidos (32.6%) y 40 por monitorear por ser de la NTC/IEC 17025 y requiere de un experto técnico para su verificación (15.8%).

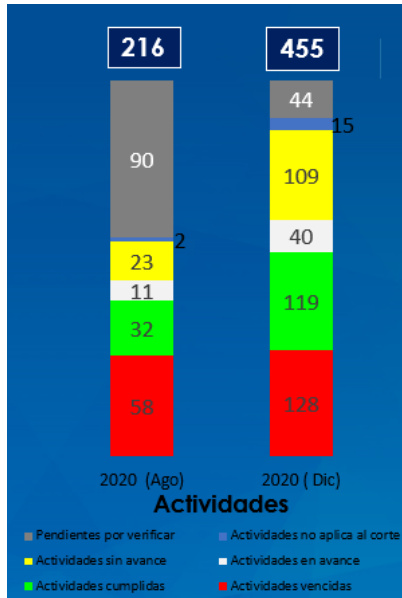
Desagregado las 455 actividades, cumplidas 119 (26.1%), en avance 40 (8.8%), sin avance 109 (23.9%), vencidas 128 (28.1%), no aplica al corte 15 (3.3%) y 44 por monitorear (9.6%).

Tabla 1. Estado planes de mejoramiento por proceso y actividades al corte: 31-dic-20

| Proceso                                     | Total de hallazgos | Hallazgos Cerrados | Hallazgos Abiertos | Hallazgos Vencidos | Sin monitoreo | Total actividades | Actividades cumplidas | Actividades en avance | Actividades sin avance | Actividades vencidas | Actividades no aplica al corte | Sin monitoreo |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------------------------------|---------------|
| Gestión Ambiental                           | 11                 |                    | 4                  | 7                  |               | 28                | 6                     | 5                     | 1                      | 16                   |                                |               |
| Gestión Comercial                           | 4                  |                    | 3                  | 1                  |               | 8                 | 2                     | 1                     | 3                      | 2                    |                                |               |
| Gestión Contractual                         | 5                  |                    | 5                  |                    |               | 12                | 1                     | 1                     | 7                      | 1                    | 2                              |               |
| Gestión CHE                                 | 106                | 35                 | 5                  | 26                 | 40            | 157               | 58                    | 5                     | 16                     | 32                   | 2                              | 44            |
| Gestión Comunicaciones                      | 1                  |                    | 1                  |                    |               | 3                 | 1                     |                       |                        |                      | 2                              |               |
| Direccionamiento Estratégico y Planeación   | 2                  | 2                  |                    |                    |               | 6                 | 6                     |                       |                        |                      |                                |               |
| Gestión Mantenimiento                       | 10                 |                    | 9                  | 1                  |               | 31                |                       | 1                     | 23                     | 5                    | 2                              |               |
| Gestión de Servicios Administrativos        | 13                 |                    | 1                  | 12                 |               | 16                | 2                     |                       | 1                      | 13                   |                                |               |
| Gestión TIC                                 | 0                  |                    |                    |                    |               | 0                 |                       |                       |                        |                      |                                |               |
| Gestión del Conocimiento e Innovación       | 2                  | 2                  |                    |                    |               | 7                 | 7                     |                       |                        |                      |                                |               |
| Gestión TH                                  | 50                 | 6                  | 26                 | 18                 |               | 93                | 10                    | 9                     | 38                     | 34                   | 2                              |               |
| Gestión Documental                          | 3                  |                    | 2                  | 1                  |               | 9                 |                       |                       | 3                      | 4                    | 2                              |               |
| Gestión Financiera                          | 0                  |                    |                    |                    |               | 0                 |                       |                       |                        |                      |                                |               |
| Gestión Jurídica                            | 3                  |                    | 3                  |                    |               | 5                 | 1                     | 2                     | 2                      |                      |                                |               |
| Gestión Social                              | 1                  |                    |                    | 1                  |               | 3                 | 2                     |                       |                        | 1                    |                                |               |
| Servicio de Acueducto                       | 13                 | 1                  | 4                  | 8                  |               | 20                | 2                     |                       | 6                      | 12                   |                                |               |
| Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial | 14                 | 2                  | 11                 | 1                  |               | 32                | 9                     | 13                    | 8                      | 2                    |                                |               |
| Gestión Predial                             | 4                  | 1                  | 1                  | 2                  |               | 8                 | 4                     | 1                     |                        | 3                    |                                |               |
| Seguimiento, Monitoreo y Control            | 9                  | 2                  | 4                  | 3                  |               | 16                | 8                     | 2                     | 1                      | 2                    | 3                              |               |
| Evaluación Independiente                    | 0                  |                    |                    |                    |               | 0                 |                       |                       |                        |                      |                                |               |
| Investigaciones Disciplinarias              | 1                  |                    |                    | 1                  |               | 1                 |                       |                       |                        | 1                    |                                |               |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>252</b>         | <b>51</b>          | <b>79</b>          | <b>82</b>          | <b>40</b>     | <b>455</b>        | <b>119</b>            | <b>40</b>             | <b>109</b>             | <b>128</b>           | <b>15</b>                      | <b>44</b>     |

## INFORME PLANES DE MEJORAMIENTO SUG

### 3.1.2. Estado Comparativo de Actividades



De acuerdo con el Gráfico No. 2 se observa un incremento en el total de actividades que conforman los planes de mejoramiento, así como sus diferentes variables.

En este sentido para este corte de las 455 actividades que conforman el plan, se validaron 411, de esas se cumplieron 119, vencidas 128, en avance 40, sin avance 109,15 no aplica al corte y 44 no verificadas lo que indica que al cierre de este monitoreo quedan 336 actividades.

### 3.1.3 Seguimiento planes llevados CICCI

Gráfico No3. Seguimiento planes llevados al CICCI y nuevos para el presente corte



A partir del corte de abril de 2020 se comenzó a llevar al CICCI los planes con vencimiento superior a 90 días.

Para el corte de abril se presentaron 30 hallazgos a los que se realizó seguimiento en el corte de agosto de los cuales se dio cierre a 8 continuaron vencidos 22, de este número en el seguimiento de diciembre se dio cierre a 7 por lo que al cierre de este corte 15 continúan vencidos.

De los 7 nuevos planes que se llevaron a comité a corte de agosto, en el seguimiento realizado en diciembre no se dio cierre a ningún hallazgo, vencidos (3) por no contar con evidencias en el autocontrol y (4) no se dio cierre por parte del auditor, por lo que de 37 se han llevado al CICCI se han cerrado 15 y continúan 22 vencidos más los 53 nuevos que salieron del actual monitoreo y que serán llevados en el próximo comité, para un total de 75 que deberán ser prioridad para los procesos.

## INFORME PLANES DE MEJORAMIENTO SUG


### 4. CONCLUSIONES

- Para este corte se tenía previsto realizar seguimiento a un total de 252 planes de los cuales se realizó la verificación de 212 de ellos y 40 que corresponden al proceso Gestión CHE, se revisarán por un experto técnico en la NTC/IEC 17025:2017 dichos planes están compuestos por 455 actividades de las cuales se realizó la verificación a 411 y quedan pendiente 44 relacionadas con la NTC/IEC 17025:2017.
- Durante el primer monitoreo de 2021 a corte 31 de diciembre de 2020, realizado a los planes de mejoramiento SUG, se revisaron 212 hallazgos abiertos, de los cuales se dio cierre a 51 hallazgos.
- De esta manera, el Plan de Mejoramiento del SUG luego del monitoreo al corte del 31 de diciembre 2020 queda comprendido por 201 hallazgos abiertos y 336 actividades.
- Del total de los 212 hallazgos verificados al corte de diciembre 2020, 82 se encuentran vencidos, sobre los cuales se debe dar celeridad.
- De los 30 hallazgos que se llevaron al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) realizado el pasado 29 de julio, se ha dado cierre a 15 quedando pendiente otros 15, de los 7 nuevos que ingresaron en el corte agosto no se dio cierre a ninguno, para este corte se deben llevar 53 hallazgos al CICCI es decir que se realizarán mesas de trabajo y seguimiento a 75 hallazgos.
- En el caso que un hallazgo involucre a varias áreas, el líder del proceso que registra el hallazgo debe coordinar la ejecución y autocontrol de las actividades con las áreas que intervienen y consolide las evidencias.
- Es importante que los líderes de proceso realicen la revisión y ejecución de actividades a su cargo especialmente las que se encuentran vencidas. De esta manera, y con el propósito que den cumplimiento a lo dispuesto en la Política 24 del Procedimiento de Mejoramiento Continuo, se presenta los planes de mejoramiento que tienen vencimiento superior a 90 días, sobre los cuales se requiere que los líderes de proceso envíen a la Dirección Gestión de Calidad y Procesos las explicaciones sobre el incumplimiento para ponerlas en conocimiento del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Elabora,

Ingrid González Lizarazo  
Contratista DGC&P  
C.C 52.764.117

Revisa y aprueba,



VoBo. FERNANDO CASTRO CORAL  
Dir. Gestión de Calidad y Procesos  
Registro: 38002622

## **INFORME**

### **INFORME PLANES DE TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CUATRIMESTRE III - 2020**

**Resultados del monitoreo a planes de tratamiento de riesgos y oportunidades  
realizada entre el 29 de enero y el 10 de marzo de 2021  
Corte: 31 de diciembre de 2020**

**Realizado por:  
DIRECCIÓN GESTION DE CALIDAD Y PROCESOS  
GERENCIA CORPORATIVA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL**

**Marzo de 2021**

## INFORME

### 1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta los cortes cuatrimestrales definidos para la realización del Autocontrol, los procesos reportaron las gestiones que adelantaron para el cumplimiento de los planes de tratamiento definidos para mitigar los riesgos, el reporte del seguimiento a los controles establecidos para los riesgos de corrupción y el avance en los planes establecidos para las oportunidades vigentes.

La Dirección Gestión de Calidad y Procesos designó un equipo de Auditores internos, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de cada una de las actividades definidas en los planes de tratamiento que se encuentran en ejecución<sup>1</sup>.

De esta manera, en el presente informe se presentan las estadísticas correspondientes al estado de los planes de tratamiento con relación al tercer cuatrimestre de 2020, con base en la información del monitoreo reportada por los Auditores en el aplicativo Archer para tal fin. Con relación a los planes de tratamiento definidos para las oportunidades, se publica el estado de avance de estas, considerando lo reportado en el Autocontrol por los responsables de proceso.

### 2. OBJETIVO

Evaluar para el tercer cuatrimestre de 2020, el grado de cumplimiento de las acciones definidas en la EAAB-ESP para abordar los riesgos por parte de los responsables de proceso, con el propósito que se realicen las gestiones pertinentes y conforme al avance evidenciado por el Auditor. Así como informar el estado de avance de los planes formulados para las oportunidades.

---

<sup>1</sup> El alcance de la auditoría no incluyó la verificación a controles de los riesgos de corrupción, considerando que la Oficina de Control Interno y Gestión realiza la evaluación de dichos controles. De acuerdo con el memorando 1250001- 2020-1086 del 2 de septiembre de 2020, la Dirección Gestión de Calidad y Procesos remitió a la Oficina de Control Interno y Gestión la información del autocontrol realizado por los procesos para los riesgos de corrupción y la ruta en el file server para consultar las evidencias correspondientes (Memorando de solicitud No. 1050001-2020-0218 de la OCIG), información que sirvió como insumo para la evaluación de los riesgos de corrupción por parte de la OCIG (Informe No. 02-2020 del corte 30 de julio de 2020, de fecha septiembre de 2020).

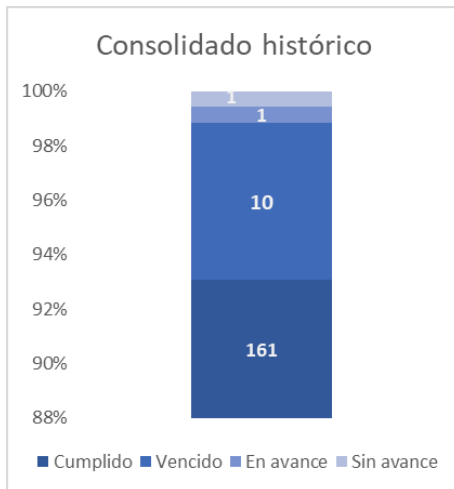
## INFORME

### 3. DESARROLLO

#### 3.1. Monitoreo a planes de tratamiento de riesgos

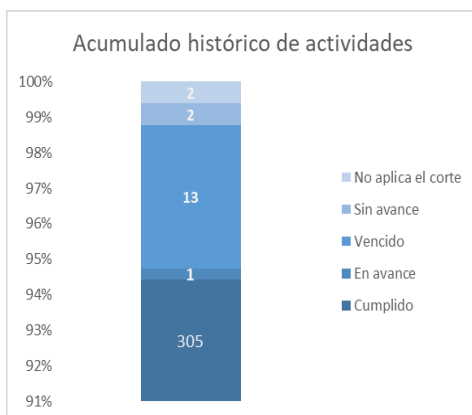
##### 3.1.1. Estado general de los planes de tratamiento de riesgos y sus actividades

**Gráfica 1. Estado histórico de los planes de tratamiento**



Se tienen en el histórico un total de 173 planes de tratamiento, de los cuales el 93,1% se encuentran finalizados, de estos el 94.4% de las actividades relacionadas de estos planes se encuentran cumplidas. El restante 5.6% corresponden a 12 planes, de los cuales el 5.8% se encuentran vencidas, mientras que los planes que están en avance o no aplican al corte están en el 0.6% cada uno.

**Gráfica 2. Estado histórico de las actividades relacionadas**



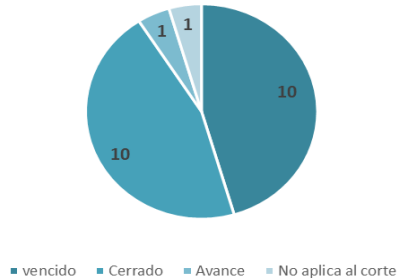
Estos 12 planes que se encuentran abiertos cuentan con 18 actividades, de las cuales el 5,6% se encuentran en avance, el 72,2% se encuentran vencidas, el 11.1% no presentan avance (el plazo final no ha vencido, pero van retrasadas con respecto a la fecha de inicio) y el 11.1% corresponden a actividades que no aplican al monitoreo de este corte.



## INFORME

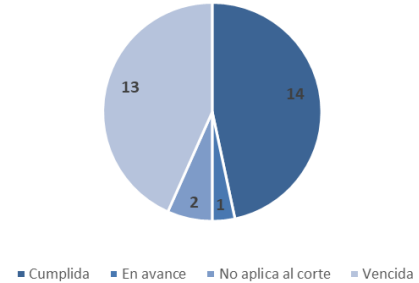
### 3.1.2. Estado planes de tratamiento de riesgos y sus actividades

**Gráfica 3. Estado planes monitoreados en el corte**



Con respecto a los planes que fueron verificados por los auditores para el cuatrimestre objeto de este informe, se tiene que para el corte se verificaron 22 planes de tratamiento (30 actividades en total), de los cuales el 45% están cumplidos, el 5% de ellos se encuentran en avance y el 45% se encuentran vencidos, mientras que el 5% restante aún están pendientes por iniciar su ejecución, dado que no se ha cumplido la fecha de inicio.

**Gráfica 4. Estado actividades monitoreadas en el corte**



Con relación a las 30 actividades verificadas por los auditores en el último corte, se validó que están cerradas el 47% de ellas, un 3% están en curso de acuerdo con las fechas programadas, el 43% se hallaron en condición de vencidas y tan solo el 7% de las mismas aún está pendiente por iniciar.

En la siguiente tabla se muestra para cada proceso con planes de tratamiento abiertos, el estado de avance de sus actividades para este corte.

**Tabla 1. Estado de actividades por proceso**

| Proceso  | Estado actividad |             | Cumplida |             | En avance |             | No aplica al corte |             | Vencida   |             | Total general |   |
|--|------------------|-------------|----------|-------------|-----------|-------------|--------------------|-------------|-----------|-------------|---------------|---|
|  | Cant             | %           | Cant     | %           | Cant      | %           | Cant               | %           | Cant      | %           | Cant          | % |
| Gestión Ambiental                                  | 2                | 14%         | 0        | 0%          | 1         | 50%         | 0                  | 0%          | 3         | 10%         |               |   |
| Gestión Comercial                                  | 0                | 0%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 2                  | 15%         | 2         | 7%          |               |   |
| Gestión Contractual                                | 2                | 14%         | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 1                  | 8%          | 3         | 10%         |               |   |
| Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo | 1                | 7%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 1                  | 8%          | 2         | 7%          |               |   |
| Gestión de Mantenimiento                           | 0                | 0%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 1                  | 8%          | 1         | 3%          |               |   |
| Gestión de Servicios Administrativos               | 1                | 7%          | 0        | 0%          | 1         | 50%         | 3                  | 23%         | 5         | 17%         |               |   |
| Gestión de TIC                                     | 0                | 0%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 4                  | 31%         | 4         | 13%         |               |   |
| Gestión del Conocimiento e Innovación              | 1                | 7%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 0                  | 0%          | 1         | 3%          |               |   |
| Gestión del Talento Humano                         | 3                | 21%         | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 0                  | 0%          | 3         | 10%         |               |   |
| Gestión Documental                                 | 1                | 7%          | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 0                  | 0%          | 1         | 3%          |               |   |
| Gestión Predial                                    | 1                | 7%          | 1        | 100%        | 0         | 0%          | 0                  | 0%          | 2         | 7%          |               |   |
| Servicio Acueducto                                 | 2                | 14%         | 0        | 0%          | 0         | 0%          | 1                  | 8%          | 3         | 10%         |               |   |
| <b>Total general</b>                               | <b>14</b>        | <b>100%</b> | <b>1</b> | <b>100%</b> | <b>2</b>  | <b>100%</b> | <b>13</b>          | <b>100%</b> | <b>30</b> | <b>100%</b> |               |   |

## INFORME

En el “Anexo 1. Reporte Archer monitoreo riesgos – 3 Cuatrimestre 2020”, se presentan los resultados de la verificación realizada por los Auditores en cada uno de los procesos, por lo que se insta a los procesos para que revisen las observaciones realizadas. De la misma manera, puede consultarse en aplicativo Archer el estado de los “Planes de Tratamiento de riesgos”, el monitoreo realizado por los auditores de este cuatrimestre.

Por último, en este cuatrimestre se cerraron diez planes en los siguientes procesos, por lo que deben revisar si alguna de las actividades finalizadas corresponde a controles que se hayan implementado y que se vayan a asociar dentro de las matrices de riesgos (si aplica):

- Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo: plan FC-P4
- Gestión ambiental: plan MI-P7
- Gestión comercial: plan FB-P17 y FB-P10
- Gestión del Conocimiento e Innovación: plan F1-P2
- Gestión del talento humano: Plan FH-P12, FH-P13 y FH-P15
- Gestión Documental: plan FD-P1
- Gestión Predial: plan FP-P6

### 3.1.3. Riesgos de Corrupción

La información reportada del Autocontrol respecto al seguimiento a controles y estado de avance de los planes de tratamiento de riesgos de corrupción fue publicada en la Página Web: La empresa > Ley de transparencia y acceso a la información pública > Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Con relación a los planes de tratamiento de riesgos de corrupción, para este corte, los auditores verificaron cinco planes de tratamiento en curso, los cuales pertenecen a los procesos de: Gestión Ambiental (riesgo MIRC02 - plan MI-P7, cumplido), Gestión Comercial (riesgo MURC01 - plan MU-P8, vencido), Gestión Contractual (riesgo FBRC03 - plan FB-P10, cumplido), Gestión de Servicios Administrativos (riesgo FARC04 - plan FA-P45, vencida), y Servicio Acueducto (riesgo MARC01 - plan MA-P5, en avance).

Como se indicó en la introducción de este informe, la auditoria, no incluyó la verificación del seguimiento a controles de los 36 riesgos de corrupción.

### 3.1.4. Actividades sin avance o vencidas

En este cuatrimestre con corte a diciembre de 2020 se tienen ocho (8) actividades vencidas que presentan un vencimiento superior a 90 días como se refleja en la siguiente tabla.

**Tabla 2. Relación de actividades vencidas superior a 90 días**

| Proceso  | ID Actividad | Días vencido |
|--|--------------|--------------|
| Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo | FC-P2-1      | 213          |

## INFORME

| Proceso             | ID<br>Actividad | Días<br>vencido |
|---------------------|-----------------|-----------------|
| Gestión Contractual | FB-P16-1        | 275             |
| Gestión de TIC      | FT-P9-10        | 366             |
|                     | FT-P9-4         | 366             |
|                     | FT-P2-3         | 366             |
|                     | FT-P4-1         | 549             |
| Gestión Comercial   | MU-P8-1         | 153             |
| Gestión Comercial   | MU-P8-3         | 123             |

Desde el proceso de Gestión TIC, se recibió en la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos memorando 26500-2020-00423 donde se relacionan los resultados de las revisiones realizadas al interior del proceso de Gestión de TI, para las actividades vencidas de acuerdo con la sesión realizada el pasado 9 de octubre de 2020. Para la actividad FT-P9-10 y FT-P9-4, se mantiene su estado vencido toda vez que, en el monitoreo llevado a cabo, no se evidencia la entrega del procedimiento aprobado que estaba previsto para el mes de diciembre, aún está en proceso de aprobación por parte de la Gerencia. Entre tanto la actividad FT-P2-3 no evidencia avance en el autocontrol, no obstante, se ha hecho articulación con la Dirección de Servicios de Informática para estructurar la información y llevarla al Comité Corporativo para su conocimiento. Respecto a la actividad FT-P4-1 se deberán definir nuevas fechas de acuerdo con las gestiones ya adelantadas por la Gerencia de TI.

En el ejercicio de monitoreo para el proceso de Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo para la actividad FC-P2-1 se evidencia prórroga de 3 meses y 11 días al contrato N° 1-05-26400-1240-2019, según modificación N°01 del 11-12-2020, no obstante, se mantiene el estado vencido de la actividad.

Dentro del proceso de gestión comercial se presentan vencidas las actividades MU-P8-1 y MU-P8-3, se pudo evidenciar que en la solicitud del 21 de abril del 2020 el procedimiento estaba en revisión de los jefes de atención al cliente y dirección de apoyo comercial. Dentro de las evidencias que aporta el proceso incluyen un procedimiento aprobado en febrero del 2019, el cual no corresponde en efecto a la solicitud de ampliación de plazo elevada a esta dirección, por lo cual mantiene su estado vencido.

Respecto a la actividad FB-P16-1 del proceso de Gestión Contractual no se logró evidenciar en el proceso de monitoreo avance respecto a la misma.

Las cinco (5) restantes actividades vencidas se presentan en la tabla siguiente.

**Tabla 3. Actividades vencidas con vencimiento menor a 90 días.**

| Proceso                              | ID<br>Actividad | Días vencido |
|--------------------------------------|-----------------|--------------|
| Gestión de Servicios Administrativos | FA-P46-4        | 16           |

## INFORME

| Proceso                              | ID Actividad | Días vencido |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| Gestión de Mantenimiento             | FM-P8-1      | 0            |
| Gestión de Servicios Administrativos | FA-P45-7     | 88           |
| Gestión de Servicios Administrativos | FA-P45-8     | 88           |
| Servicio Acueducto                   | MA-P5-3      | 61           |

### 3.1.5. Planes de tratamiento de oportunidades

Acorde con el informe del cuarto trimestre de 2019, se tenían 3 oportunidades, de las cuales dos se cumplieron y se encuentra en ejecución la oportunidad M4MUO1 de incorporación de usuarios en el proceso de Gestión Comercial, la cual está planteada hasta el año 2020.

| Oportunidad M4MUO1   | Plan de Tratamiento (acciones)   | Responsable                                 | Estado         |
|--|--|---|----------------|
| Incorporación de Usuarios -Mercado en crecimiento para los servicios de Acueducto y Alcantarillado. (PESTAL) | 1) Implementación de la <b>Estrategia 2.1- Prestación del Servicio</b> , proyectos asociados al indicador <b>incorporación de usuarios</b> . El seguimiento se realizará en el APA, sobre el plan anual. | Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente | <b>Abierta</b> |

Tabla 4. Oportunidad M4MO1

## INFORME

### 4. CONCLUSIONES

#### Requerimientos a los procesos

- De acuerdo con los resultados del monitoreo del presente cuatrimestre, de las 30 actividades verificadas, se cumplió el 46.7% de las actividades, el 43.3% se encuentran vencidas, mientras que las actividades en avance son el 3% y el restante 7% no se encuentran en activas en el corte.

Con relación a las actividades vencidas superiores a 90 días que no se presenta evidencia de autocontrol, se requiere el proceso de Gestión Contractual que registren lo enunciado en el numeral *“actividades sin avance o vencidas”* de este informe.

Por otra parte, con relación a las demás actividades vencidas referenciadas en este mismo numeral, se requiere que los procesos remitan a la Dirección Gestión de Calidad y Procesos, la justificación correspondiente con relación a los avances en dichas actividades, informando la propuesta de fecha en la que se dará cumplimiento a la obligación.

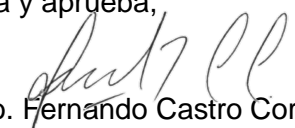
#### Recomendaciones a los procesos

- Se recomienda a los procesos que en los reportes de Autocontrol la información sea registrada de manera clara y sin ambigüedades, principalmente en las evidencias aportadas para el seguimiento a controles de riesgos de corrupción, especificando cuando las evidencias aportadas corresponden a una muestra y no a la totalidad. Asimismo, se recomienda que las evidencias sean organizadas en el File Server por el ID de las actividades.
- Con relación al estado de avance de las actividades verificadas en este monitoreo, los procesos deben revisar las observaciones realizadas por los auditores y realizar las gestiones correspondientes para avanzar en el desarrollo de las actividades conforme a los productos o entregables que fueron definidos, para ello pueden consultar el Anexo de este informe.
- Es importante que los procesos en el marco del Autocontrol, realicen no solo el reporte en el avance de los planes, sino también de los riesgos que se hayan materializado y el avance en las gestiones realizadas, lo cual debe registrarse en el formato MPEE0301F05 Reporte de eventos de riesgo.
- Con relación a los planes de tratamiento finalizados, revisar si dentro de las actividades finalizadas algunas corresponden a controles implementados para validar su inclusión dentro de las Matrices de Riesgos.

Elabora,

Andrés F. Carrillo Alvarado  
Contratista DGC&P  
C.C 80.022.877

Revisa y aprueba,

  
Vo Bo. Fernando Castro Coral  
Director Gestión de Calidad y Procesos  
Registro No. 38002622

Anexos: “Anexo 1. Reporte Archer monitoreo riesgos – 3 Cuatrimestre 2020”