



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A.E.S.P OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE GESTION

VIGENCIA 2018

ENERO DE 2019



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





OFICINA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO DE AUDITORIA

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA

Asesor Control Interno

MARLY GIL BARBOSA

Profesional en Auditoria en Sistemas

JAIME HOWALDO CALDERON

Profesional en Auditoria Contable

LUZ MARINA TORRES

Técnico en Manejo de Control Interno

ADRIANA MARCELA BUITRAGO GIRALDO

Técnico 1

JUAN ERNESTO ROJAS

Auxiliar Operativo de Terreno



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibaqué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO
2. ALCANCE DE LA AUDITORIA
3. RESULTADOS DE AUDITORIAS
4. PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LOS ENTES DE CONTROL
5. SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

RECOMENDACIONES GENERALES



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





INTRODUCCION

La Constitución Política de 1991 en sus Artículos 209 y 269, incorporó el concepto de Control Interno como un instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública; a través del apoyo, acompañamiento, seguimiento, verificación y evaluación asignadas por la Constitución Política y la ley 87 de 1993, con base en lo anterior esta dirección realizo una serie de auditorías a los diferentes procesos de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP – OFICIAL.

Durante la ejecución del programa anual de auditorías se utilizaron técnicas como: confrontación de evidencias, verificación en terreno, revisión documental y otras, las cuales se aplicaron, obteniendo diferentes resultados, entre los que se cuentan hallazgos, observaciones y recomendaciones.

La Oficina de Control Interno espera que este informe sirva como herramienta gerencial y así contribuir al mejoramiento continuo de la empresa.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a la Gestión adelantada por los procesos de la Empresa durante la vigencia 2018, verificando la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de los procedimientos, normas y demás actos administrativos internos que enmarcan la actuación, con el propósito de sugerir recomendaciones en procura del mejoramiento continuo.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Las Auditorias fueron dirigidas a cada uno de los procesos de la empresa, durante la vigencia 2018, los hallazgos, observaciones y/o recomendaciones se dieron a conocer en el transcurso del año a la Gerencia y a los responsables de cada proceso; estas auditorías se encuentran documentadas en papeles de Trabajo que reposan en el archivo de la oficina.

3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

En la siguiente tabla se puede observar un consolidado del número de actividades que realizo la oficina Asesora de Control Interno durante la vigencia 2018:

| | |
|---|------|
| AUDITORIAS REALIZADAS | 31 |
| SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LA CONTRALORIA MUNICIPAL | 3 |
| SEGUIMIENTO A OFICIOS | 64 |
| INFORMES PRESENTADOS A ENTES DE CONTROL | 20 |
| VERIFICACIONES EN TERRENO | 1000 |

El Programa de Auditorías propias de esta Oficina se elaboró con base en los riesgos y en la selección de actividades de cada proceso, con el fin de verificar su cumplimiento; para la vigencia 2018 se detectaron en total:



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co

AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena





| No Conformidades | Observaciones |
|------------------|---------------|
| 36 | 170 |

Las cuales se dieron a conocer en su momento, a los líderes de los procesos auditados, con el fin de que se tomaran las acciones de mejora y/o correctivas pertinentes; A continuación se relacionan algunas debilidades que se detectaron en los procesos y recomendaciones:

PROCESOS ESTRATEGICOS

3.1. PLANEACION:

DEBILIDADES

- La matriz de Requisitos Legales del Proceso, falta por incluir: Resolución 02 de 2005 – Contrato de Condiciones Uniformes. Resoluciones de la Superintendencia de Servicios Domiciliarios relacionadas con el Sistema Único de Información – SUI, números 2017130009945 de 2017 y 20174000121755 de 28/03/2017 y 19/07/2017 respectivamente. Decreto 1499 de 11/09/2017, modificatorio 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión, artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- No han reportado al Sistema Único de Información – SUI, de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, los formatos formularios: Refacturación de acueducto y alcantarillado, definición del nivel económico de pérdidas. Discontinuidades mensuales por ruta de lectura. Información geográfica de áreas de prestación de servicio de acueducto e información geográfica de áreas de prestación de servicio de alcantarillado.
- El registro denominado Política de Responsabilidad Social Empresarial código: PE-O-004, fecha vigencia: 2017-09-14, para la presente vigencia se encuentra sin la revisión y ajustes a la norma aplicable.
- La empresa incumplió al no ejecutar la meta producto “Formular 1 Plan maestro de alcantarillado” a cargo del Programa “Ibagué, con saneamiento básico para toda la ciudad” programa a ejecutarse en la vigencia de 2017.



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co

AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena





RECOMENDACIONES

- Se recomienda cumplir con fechas que establece la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios, para reportar los formatos/ formulario al Sistema Único de Información – SUI; no obstante reportar los de: Re facturación de acueducto y alcantarillado, definición del nivel económico de pérdidas. Discontinuidades mensuales por ruta de lectura. Información geográfica de áreas de prestación de servicio de acueducto e información geográfica de áreas de prestación de servicio de alcantarillado.
- Se sugiere revisar e inspeccionar los proyectos que reflejaron falencias: sin la aprobación de Diseños de Acueducto y Alcantarillado y la viabilidad de la matrícula temporal, el proyecto: Torreón de Club Residencial de Varsovia – Carrera 7 Sur No. 66-27 Lote, con Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios No. 065 de 10/08/2017, otorgado para la construcción de un (1) edificio de 18 pisos y 520 Apartamentos; obra de ejecución y una sala de ventas con servicio de Acueducto y Alcantarillado y el recibo de redes hidrosanitarias, el proyecto Bar Restaurante de la carrera 48 sur No. 86-29 B/Aparco, con Disponibilidad de servicios Hidrosanitarios No. 104 de 01/11/2017, ejecutada con medidor 16400328 y lectura de 194 m3.
- Se sugiere revisar el riesgo No. 03 “No evaluación oportuna de los indicadores para la toma de decisiones” propuesto en el Mapa de Riesgo de 2017, los controles existentes y la acción planteada para su manejo. Verificar su pertinencia periódicamente como también actualizar los riesgos para la vigencia 2018.
- Se sugiere programar la meta producto “Formular 1 Plan maestro de alcantarillado” a cargo del Programa “Ibagué, con saneamiento básico para toda la ciudad” del Plan de Desarrollo municipio de Ibagué 2016-2019.
- Se recomienda, verificar e inspeccionar los proyectos, que presentan inconsistencias: la Disponibilidad de servicios Hidrosanitarios Nro. 107 de 01/11/2017; fue otorgada para un (1) edificio de cinco (5) niveles para cuatro (4) apartamentos y tres (3) locales comerciales; les falto incluir lo solicitado en el literal 5. Otro, descripción siete (7) aparta estudios. La disponibilidad de servicio Hidrosanitario nro. 112 de 12/12/2017, se encuentra sin el certificado de usos de suelo.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





- Se sugiere tratar las observaciones determinadas en la auditoria de 2017, que no les realizaron las acciones: correspondientes a los números: 1, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14 y 15; a los cuales no les realizaron las acciones para subsanar las falencias determinadas en la Auditoria de la vigencia de 2017.

MATRICULAS

DEBILIDADES

- Se evidencio en terreno que algunos predios tiene conexión directa y se les viene facturando por promedio: Matriculas: 140409, 140411, 141243, 141244.
- Se evidencio según visita en terreno que las siguientes matriculas no poseen medidor pero si tienen servicio y según el software SOLIN solo se les factura el cargo fijo por acueducto y alcantarillado: Matriculas: 140140 a la 140148.
- Se evidencio en terreno según visitas efectuadas por el auxiliar operativo que los números de medidores instalados en los siguientes predios no coinciden con el número de medidor que se encuentran reportado en el sistema:

| Matricula | Dirección | Medidor Reportado en el Sistema | Medidor Instalado |
|-----------|---|---------------------------------|-------------------|
| 143883 | T. 1 Apto 101 Totumo | 17036605 | 17036606 |
| 143884 | T. 1 Apto 102 Totumo | 17036606 | 17036607 |
| 143885 | T. 1 Apto 103 Totumo | 17036607 | 17036608 |
| 143886 | T. 1 Apto 104 Totumo | 17036608 | 17036605 |
| 145293 | Mz 6 Cs 18 P. 2 Et 4 Praderas Sta Rita | 1592522017 | 1711383 |
| 146844 | Tr 1 Int 1 Ap. 204 Sta cruz Cr 14 No. 148-01 | 18054042 | 18054043 |
| 144240 | Cll 23 B No. 12 Sur – 27P.3 Villa Luces | 17090096 | 17088221 |
| 144239 | Cll 23 B No. 12 Sur – 27P.2 Villa Luces | 17088221 | 17090096 |

- En cuanto a las visitas efectuadas a los predios que solicitaron cambio de uso, se evidencio que el predio identificado con la Matricula No. 12084 funciona un centro médico de especialistas y según el software Solin se le viene facturado como uso residencial, cuando su uso debe ser comercial por la actividad que se ejerce en dicho predio.



- Se evidencio en el software Solin que las siguientes matriculas no presentan una secuencia en las lecturas:

| Matricula | Mes | Lectura |
|-----------|---------------|---------|
| 139969 | Agosto/17 | 0-7 |
| | Septiembre/17 | 7-7 |
| | Octubre/17 | 7-7 |
| | Noviembre/17 | 3-3 |
| | Diciembre/17 | 3-5 |
| 139970 | Agosto/17 | 1-5 |
| | Septiembre/17 | 5-5 |
| | Octubre/17 | 5-5 |
| | Noviembre/17 | 4-4 |
| | Diciembre/17 | 4-8 |
| | Enero/18 | 13-28 |

- Según visita efectuada en terreno por el auxiliar operativo , evidencio que la dirección correcta de los siguientes predios es la siguiente para que se tomen los correctivos en el sistema:

| Matricula | Dirección en el Sistema | Dirección en terreno |
|-----------|----------------------------------|----------------------|
| 146664 | Cll 43 No. 10-35 Ap.201 Calarcá | Cra 10 A No. 42-96 |
| 146665 | Cll 43 No. 10-35 Ap. 202 Calarcá | Cra 10 A No. 42-96 |

RECOMENDACIONES

- Instalar el medidor a aquellos predios a los cuales se les viene cobrando por promedio ya que tiene conexión directa y no se les está cobrando lo que realmente viene consumiendo y presentan más de 6 meses de cobro por promedio.
- Se sugiere realizar las respectivas correcciones de dirección de las matriculas que se encontraron en terreno cuya dirección es diferente a la reportada en el sistema.



- Sugerir al contratista que cuando en el predio se encuentre instalado el medidor cuyo número no coincide con el reportado se actualice en el sistema el número correcto.
- Nuevamente se sugiere la conformación de una oficina de Catastro dependientes de la Oficina de Planeación la cual cuente con el recurso humano (Ingeniero Catastral, un dibujante, un topógrafo) y los recursos tecnológicos para la realización de las actividades propias de dicha oficina.
- Se sugiere realizar la corrección en el sistema de los números de medidor que se encontraron en terreno trocados o cuyo medidor no coincide con el que se encuentra instalado en el predio.
- Se sugiere reportar al proceso de recuperación Cartera aquellas matriculas que presentan deuda para que se realice seguimiento de cobro y no dejar que más adelante se vuelva una deuda de difícil cobro.

3.2. COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS:

DEBILIDADES

- Contrato No. 149 del 27/10/2017 (Pastoral Social) de acuerdo al objeto del contrato al momento de la auditoria no se evidenciaron en la carpeta soportes para dar cumplimiento a la ejecución de las actividades del contrato, perteneciente a las actividades desarrolladas en los meses de Noviembre y Diciembre de 2017, Viene incumpliendo con la Cláusula Decima Primera, obligaciones del Contratista numeral 14.
- Contrato 096 del 14/07/2017 (Bernardo Delgado) de acuerdo al objeto del contrato al momento de la auditoria no se evidenciaron en la carpeta soportes para dar cumplimiento a la ejecución de las actividades del contrato. Viene incumpliendo con la Cláusula Decima primera, obligaciones del Contratista numeral 14.

Según información aportada por la líder del proceso no se evidencia en la carpeta la suspensión en tiempo y prórroga en dinero reportada según el registro plan de medios.

- Contrato No. 112 del 24/08/2017 (Andrea del Pilar Ñustes Zabala) al momento de realizar la auditoria no se evidencio en la carpeta el informe de las actividades ejercida en el periodo del 05/11/17 al 04/12/17. Se evidencia en el contrato en la



AGUA CON TODO EL CORAZÓN
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena

LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibaqué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





Cláusula Decima Primera. Obligaciones del Contratista numeral 14. Elaboración de un informe de actividades mensual con los soportes y/o evidencias.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere para el desarrollo de las actividades dotar a la oficina de los elementos necesarios tales como: Cámara fotográfica de video, un drom, computadores, licencias para programas de edición de piezas audiovisuales y elementos gráficos, memoria externa para archivo fotográfico, vehículo para el cubrimiento de las noticias.
- Se sugiere solicitar a los contratistas de los contratos mencionados aportar las actividades que se encuentran pendientes para dar cumplimiento con el objeto del contrato.

PROCESOS MISIONALES

3.3. DIRECCION OPERATIVA

CALL CENTER

DEBILIDADES

- Hallazgos de reportes solicitados por arreglos de Alcantarillado

A continuación se relacionan los reportes por hundimiento de vía a los cuales no se le ha dado solución según vivista realizada en terreno:

- Reporte 164877: del 21/09/2017 dirección Cra 2 No. 13-47, centro.
- Reporte 165228: del 28/09/2017, dirección Cra 4 No. 4-110 Pola parte alta.
- Reporte 165119: del 26/09/2018, dirección Cra 9 No. 41-43 Calarcá.
- Reporte 167393 del 24/11/2017m dirección calle 17 No. 7-12 Interlaken.
- Reporte 161311: dirección calle 4 C No. 11 A-52 San Diego (Este hallazgo se dejó en la auditoría realizada en el 2017 y no ha sido solucionado)
- Reporte 156986: Mz L Cs 10 Et 9 Jordán, (este hallazgo fue de la auditoria anterior 2017)

RECOMENDACIONES

- Se sugiere la pronta solución de los arreglos tanto por Acueducto como por Alcantarillado ya que se evidenciaron arreglos que fueron solicitados hace más



AGUA CON TODO EL CORAZÓN
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena

LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





de 8 meses tanto por hundimiento de vías como colocación de rejillas, tapas, pasacalles, recogida de escombros a los cuales no se les ha dado solución y los cuales pueden presentar accidentes para los usuarios como para los vehículos debido al estado de deterioro en que se encuentran algunas vías.

- Se sugiere tener en cuenta los hallazgos que se vienen dejando en las auditorias para que se les dé solución lo más pronto posible ya que al realizar seguimiento se evidencia que algunos no han sido solucionados.

3.4. PRODUCCION DE AGUA POTABLE:

DEBILIDADES

- No se evidencio el soporte de la realización del primer riesgo en la actividad – Producción “Riesgo del Proceso geomorfológico del suelo, en la cuenca del Rio Combeima”, en la actividad, distribución, no determinaron riesgos para la vigencia de 2017.
- No portaban, en la Bocatoma Combeima los operarios del Consorcio Combeima 2017, los elementos de protección personal completa (guantes, gafas), tampoco los carnets de la ARL, seguridad social (Salud y pensión) y la estructura no era la indicada para el trabajo en alturas.
- No se evidencio diligenciado el registro denominado “Hoja de vida de Maquinas/Equipos código: PA-R-110.
- Tanque Piedra Pintada: el portón ingreso tiene las varillas cerca a la falleba torcidas, obra civil en ejecución al lado lateral izquierdo sin encerramiento y en general en todo el predio, caja externa sin tapa, cuarto de válvulas a la entrada presenta humedad, el punto ecológico sin demarcación, el tanque de almacenamiento tiene un sector tejas rotas y sin mantenimiento todo la infraestructura. Tanque calle 15; la fachada principal está deteriorada, borde con agrietamiento, sobre las oficinas del tercer piso están, una viga agrietada, piso agrietado, viga deteriorada cerca al servidor con humedad. La cubierta continúa las oficinas con agrietamientos, las vigas que soportan las placas del tanque superior están corroída con desprendimiento del concreto y el acero de refuerzo.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





- No se evidenciaron elaborados los indicadores, índice de continuidad e IRABA, para los meses de enero a marzo de 2018.

RECOMENDACIONES

- Realizar la prueba de Tratabilidad – Ensayo de jarras, para todas las condiciones de agua cruda, durante periodos consecutivos en cumplimiento de la Norma.
- Los manuales operativos de las plantas potabilizadora 1 y 2 de la Pola, se encuentran desactualizados, respecto a procedimiento del coagulante o uso del químico Mackenfloc.

CONTROL PÉRDIDAS

DEBILIDADES

- No se evidenciaron los boletines de instalación de medidores (Comprados por usuarios en el comercio) para las matriculas 136506, 137220, 16581, 9987, 50824, 27959, 8845, medidores adquiridos a través del Gestor Comercial Proactiva, Matriculas 860, 65600, 73616, 92932 y 7921.

RECOMENDACIONES

- Considerar gestionar ante el proceso competente las reparaciones locativas del cielo raso del grupo Técnico de Control Perdidas, las del ingreso al taller de Micromedición, el mantenimiento al equipo y/o cambio del computador del Técnico Administrativo.

3.5. SANEAMIENTO BASICO:

DEBILIDADES

- No se evidenciaron cargados en el sistema SOLIN, el valor de los materiales por concepto de la realización de acometidas de Alcantarillado, a través del Contrato No. 075 de 07/06/17 Consorcio Emergencias Alcantarillado Ibal 2017. Las matriculas números, 13385 - \$545.468, 61031 - \$614.193, 61036 - \$520.727, 36573 - \$192.430, 44261 - \$548.217, 85894 - \$189.681, 17125 - \$214.422. Valor que asciende a TRES MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y UN PESOS (\$3.439.331.00) MCT.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena

LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibaque – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





No se evidenciaron cargados los valores de los materiales en el Sistema – SOLIN, la muestra de las acometidas de alcantarillado que ejecuto a los usuarios el Consorcio Arkacentro-RL, Carlos Alberto Nieto Arango a través del contrato nro. 127 de 20/09/2017, matriculas números: 19626 \$570.209, 14791 \$920.498, 29430 \$449.253 y 184543 \$790.129; estos ascienden a DOS MILLONES SETECIENTOS TREINTA MIL OCHENTA Y NUEVE PESOS (\$2.730.089) MCT.

- No diligenciaron los ítems relacionados, con el número del oficio y fecha de radicación y el de la firma de los usuarios en los registros verificados, visita Técnica Código: SB-R-R-108; - Plan Estratégico Preventivo de Alcantarillado – PEPA.
- No se evidenciaron las fotos de la ejecución de limpieza de pozos y lavado de sumideros en los siguientes sitios, Urb. Barlovento – Comuna 8 Mza. 6 C#12B, 11B, 1B, 1ª – 26/08/2017, B/Garzón, Cr4 #24-71, Cr4 #8-4E, Cra.4DSur Cl.28 y Cr4 D Sur #27 A 28 – enero de 2018. B/Libertador, Cl3 y 2 Bis – 02/09/2018. B/Américas Súper manzanas 3 C11 -22/04/2018, y B/Jardín y Los Pinos – 20/05/2018.
- No se evidencio elaborado el indicador “Atención de reclamos de alcantarillado”, para los meses de abril a junio de 2018. El de reposición de redes de alcantarillado; no han elaborado los meses de marzo a junio de 2018. El de “Inspección de redes de alcantarillado y mantenimiento del sistema de alcantarillado de equipos”, no se evidenciaron los meses de abril a junio de 2018. El de caudal de agua captada por planta de tratamiento de aguas residuales PTARD; no se evidencio el del mes de Junio de 2018. Demanda Bioquímica de Oxigeno DBO de salida Planta Tejar; no se evidencio el correspondiente al mes de junio de 2018. Los de Demanda Bioquímica de Oxigeno DBO de salida planta Américas y Comfenalco, no se evidenciaron los del mes de junio de 2018.

RECOMENDACIONES

- Considerar la revisión y ajustes de los Procedimientos del Grupo Técnico de Alcantarillado y el de Plantas de Aguas Residuales.
- Realizar el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de la meta establecida de los indicadores del proceso, de acuerdo a la periodicidad de cada uno.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena

LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





3.6. ASEGURAMIENTO Y CALIDAD DE AGUA

DEBILIDADES

- Se encuentra dañada la llave del bebedero, Skate Park.
- Se evidenció el estante asignado para el depósito de los residuos líquidos y peligrosos – Respel, almacenando elementos que no corresponden al del Laboratorio de Calidad, el recipiente para riesgo biológico tiene una báscula, bombillas y la Matriz de compatibilidad de Sustancias Químicas, mal ubicada.

RECOMENDACIONES

- Mantenimiento general a los puntos de muestreo en la red de distribución.
- Es conveniente, hacer seguimiento a la ejecución del Contrato No. 164 de 07/11/2018, Contratista: ECO Limpiezas Pijaos SAS, toda vez que lo suscribieron para subsanar las acciones correctivas de la auditoria de marzo de 2018.

3.7. GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE

VENTANILLA UNICA

DEBILIDADES

- Se evidenció en el Software Camaleón que algunas dependencias no están subiendo la contestación de las respuestas que están dando a los peticionarios y por esta razón fueron reportados en el oficio No. 620-0020 del 05/07/2018 por el profesional especializado área de Gestión Documental 3913 P.Q.Rs vencidos a julio 05 de 2018, ya que la responsabilidad de gestión documental es informar a los líderes de cada proceso. Al verificar se evidenció que algunos P.Q.Rs, ya se les había dado la contestación.
- Se evidenció que los P.Q.Rs que se reportaron por el Call center o línea 116, al hacer un comparativo entre el segundo periodo de 2017 y el primer periodo de 2018 se incrementaron en 586 peticiones tanto por acueducto como por alcantarillado.

RECOMENDACIONES

- Establecer controles en cada uno de los procesos de la Empresa, para que los funcionarios al dar respuesta a los usuarios esta información sea ingresada al





Software documental camaleón y finalicen los tramites con el fin de que no aparezcan en el Software camaleón como vencidos o sin contestar cuando ya no se ha emitido la respuesta al usuario.

- Establecer responsabilidad a los funcionarios con el fin de que se resuelvan de manera oportuna los P.Q.Rs y así evitar que se incumplan los plazos establecidos por la normatividad para dar respuestas de fondo a los usuarios sobre dichas peticiones y evitar los silencios administrativos los cuales vienen causando detrimento a la empresa.
- Se sugiere que todos los trámites que entren por ventanilla única sean subido al Software Solin para así poder unificar todos los P.Q.Rs que entran a la Empresa y poder dar un consolidado real a la información del SUI.

P.A.S

DEBILIDADES

- El módulo de ventanilla del P.A.S. Avenida 15 se encuentra suelto lo cual puede ocasionar un accidente a los usuarios, ya se ha informado en auditorias anteriores.
- Las sillas que utilizan las funcionarias del PAS no son las apropiadas las cuales les vienen ocasionando dolor de cintura, espalda debido a la mala posición de la columna la funcionaria Luz Mila Cortes presento inflamación de un disco cervical, la cual no se viene dando cumplimiento a la Norma 18001.
- Los equipos de cómputo son bastante lentos y ha ocasionado demora en la atención a los usuarios ya que se encuentra bastantes obsoletos lo cual ha ocasionado que algunos pagos se registren manualmente.
- El mal funcionamiento de las lámparas del P.A.S. Avenida 15 viene ocasionando molestias en los ojos y dolor de cabeza a las funcionarias.
- En la oficina del Coordinador del PAS Av. 15 se observan humedades en la pared, cables sueltos lo cual puede ocasionar un accidente, el ventilador en mal estado sin rejilla.
- Falta realizar mantenimiento a los equipos y cofres de seguridad P.A.S. la 39.



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co

AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



RECOMENDACIONES

- Nuevamente se sugiere arreglar el módulo de ventanilla del PAS Calle 15 de la Señora Margarita Oyola ya que se encuentra suelto el cual puede venirse al piso y ocasionar un accidente a algún usuario.
- Se sugiere por petición de los cajeros del PAS Avenida 15 colocar un cajero más debido a que solo son 2 personas no se puede pedir permiso o enfermarse ninguno de los dos y a este P.A.S. llega bastante usuario a cancelar su factura.
- Nuevamente se solicita el cambio de sillas de las cajas del P.A.S. ya que estas no son las apropiadas e impiden contar con una postura correcta a la columna lo cual les viene causando dolor de columna, cintura, espalda a dichas funcionarias.
- Realizar mantenimiento a los equipos y cofre de seguridad de la calle 39 con 5.
- Se recomienda oficial a quien corresponda la actualización de los equipos del P.A.S. Av. 15 ya que vienen presentando mal funcionamiento.

CARTERA

DEBILIDADES

- Al realizar visitas en terreno a predios a los cuales se les debería realizar corte por presentar deuda con más de 2 meses de vencimiento se observó:

Predios que continúan con el servicio:

| Matricula | Nombre y Dirección | Meses Vencidos |
|-----------|--|----------------|
| 15516 | Elicenia Martínez, Cra 4 C No. 25-64 P.2 Taller Confección | 7 |
| 16955 | Eduardo Molina, Cra 8 No. 31-81 Antonio Nariño | 20 |
| 115704 | Henao Edgar, Cra 14 No. 146-32 P.2 Salado | 21 |
| 2069 | Cecilia de Garzón, Calle 37 No. 10-18 Funciona Cancha de Tejo | 13 |



RECOMENDACIONES

- Continuar con el seguimiento que se viene realizando a los usuarios que han solicitado el acuerdo de pago y se han venido atrasando en sus cuotas tal como se pudo evidenciar en el selectivo de usuarios que realizaron acuerdo de pago durante el periodo de diciembre 2017 a junio de 2018, con el fin de evitar que nuestra cartera morosa no siga creciendo y se vuelva de difícil cobro.
- Se evidencio que el catastro de usuarios de la empresa se encuentra desactualizado ya que en terreno se corrobora que hay direcciones que no existen o no se ha realizado la actualización de estas.
- Solicitar más personal para las actividades que se deben realizar en este proceso ya que no se cuentan con el personal suficiente para el desarrollo de estas.
- Solicitar archivadores o estantes ya que se evidencio cajas en el piso debido a que no se cuenta con el espacio suficiente en el archivo del P.A.S.

3.8. GESTION AMBIENTAL:

RECOMENDACIONES

- Debido al hacinamiento observado en las oficinas del proceso Ambiental se recomienda nuevamente se hagan las gestiones necesarias para una mejor adecuación para el personal en el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta que las oficinas alternas de Gestión Ambiental son en arriendo ya que están contratadas mientras se desarrolla el proyecto P.I.C.C.
- Suministrarle a los funcionarios las herramientas necesarias para el desempeño de sus actividades.
- Continuar implementando medidas de protección, conservación y cuidado del recurso hídrico de la fauna y la flora de las microcuencas, del cañón del Combeima para evitar la contaminación de las fuentes hídricas y prevenir la ocurrencia de incendios forestales.
- Continuar con la socialización a la comunidad sobre la preservación, conservación y cuidado del recurso hídrico de la fauna y la flora de las microcuencas.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena

LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co



PROCESOS DE APOYO

3.9. GESTION HUMANA

RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer revisión a las hojas de vida en los aspectos mencionados en la auditoria (Formatos pendientes, información sin diligenciar).
- En el desarrollo de la auditoria se realizó la verificación de las incapacidades en lo referente al cumplimiento que la incapacidad debe estar autorizada en el formato de la EPS a la cual pertenezca el funcionario y NO en un formato diferente. Se observaron los siguientes funcionarios con incapacidades en formatos diferentes así:

| Funcionarios | Observación |
|---|---|
| Alexis Liliana Buitrago Caicedo Julieth Fernanda Trujillo Olaya Mónica Andrea Manrique Aristizabal Diana Alexandra Guzmán Malca José Reinaldo Monsalve Caro Alba Lucia Osorio Peralta Jesús David Mejía Vásquez | Se observa que la incapacidad No está autorizada por la E.P.S. (Ver desarrollo auditoria incapacidades) |

Se recomienda ejercer controles adecuados para que los funcionarios que sean incapacitados presenten su incapacidad en el formato correspondiente a su EPS y de esta manera evitar incapacidades en formatos diferentes.

- En la auditoría realizada el mes de febrero de 2018 se observó que el cargo de libre nombramiento y remoción Dirección Administrativa y Financiera se encontraba vacante y al realizar nuevamente auditoria en el mes de Julio/18 se observa que el cargo vacante NO ha sido provisto en forma definitiva.
- Debido a que se observa una sola funcionaria procesando la información de la nómina en el Software SOLIN, se recomienda capacitar otra persona en el manejo de nómina para que en el momento que la funcionaria titular presente algún inconveniente esto NO cause traumatismo y de esta manera podremos minimizar este riesgo.
- A la fecha de la auditoria se pudo evidenciar en el proceso de talento humano que se está implementando el sistema de información gestión del empleo público SIGEP como una herramienta importante para el mejoramiento de sus actividades.



3.10. GESTION TECNOLOGICA:

DEBILIDADES

- Nuevamente se sugiere el cambio del cableado estructurado el cual es demasiado obsoleto y viene presentando lentitud en la información.
- No se ha dado cumplimiento a la Norma 18.001 (Sillas y elementos apropiados para el desarrollo de sus actividades).

RECOMENDACIONES

- Nuevamente se sugiere solicitar el cambio del cableado estructurado el cual es demasiado obsoleto y viene presentando lentitud en la información, se observó por parte del dueño del proceso que se ha venido solicitando en el Plan de acción vigencia 2018 y en el Plan Anual de adquisiciones que es solicitado en cada vigencia pero no se asignan los recursos para el mejoramiento de esta actividad.
- Se sugiere dotar al personal de las sillas y elementos apropiadas para el desempeño de sus actividades.

3.11. GESTION FINANCIERA:

RECOMENDACIONES

FINANCIERA

- Realizada la verificación en el desarrollo de la auditoria a las solicitudes de disponibilidad y registros presupuestales se pudo observar que se encuentra sin fechas las siguientes:

| Mes de Solicitud y registro presupuestal | # solicitud de disponibilidad y registro presupuestal |
|--|--|
| Febrero /18 | 20180362 al 363 |
| Abril/18 | 20180553 al 554/ 20180556 al 558/ 20180562 al 575/ 20180577 al 578/ 20180581 al 585/ 20180587/ 20180593 al 604/ 20170607 al 609/ 20180612/ 20180614 al 627/ 20180629/ 20180631/ 20180633/ 20180636 al 643/ 20180647 al 648/ 20180652/ 20180653. |
| Mayo/18 | 20180654 al 661/ 20180663 al 674/ 20180678 al 679/ 20180681 al 687/ 20180689 al 695/ 20180697/ |





| | |
|----------|---|
| | 20180699 al 702/ 20180704/ 20180708 al 711/ 20180714/ 20180720 al 723/ 20180743 al 754/ 20180756/ 20180758 al 760. |
| Junio/18 | 20180761 al 763/ 20180767/ 20180769 al 770/ 20180787 al 795/ 20180799 al 801/ 20180803 al 804/ 20180806 al 813/ 20180817 al 827/ 20180832 al 833/ 20180836 al 837/ 20180839 al 842/ 20180846/ 20180849 al 853/ 20180855 al 856. |

- Realizada la verificación de las cuentas por pagar se observa que los compromisos legalmente constituidos a diciembre 31/17 presenta un valor total de \$42.008.236.796 y comparados con las cuentas por pagar de la vigencia 2016 que ascendieron a \$24.725.933.451,68 donde se observa un incremento significativo de \$17.282.303.345, se evidencia a Junio 30/18 que del total de las cuentas por pagar solo se han cancelado \$7.989.184.415. Se recomienda hacer una evaluación del comportamiento de las cuentas por pagar.
- La deuda pública que tiene la empresa al mes de agosto de 2018 corresponde a \$34.341.344.178 y realizada la comparación con el mes de diciembre de 2018 que equivalía a \$20.095.216.250 se observa un incremento significativo de la deuda pública para la empresa por valor de \$14.246.127.928 el cual es bastante representativo, de esta manera se están comprometiendo los ingresos futuros de la empresa para dar cumplimiento al sector financiero con estas obligaciones. Se recomienda evaluar el comportamiento de las obligaciones financieras de la empresa.

CONTABILIDAD:

- Realizada la verificación del orden cronológico de los diferentes comprobantes de contabilidad se observa que no se encuentran archivados y de los cuales se recomienda realizar verificación periódica del consecutivo de los comprobantes con el fin de establecer un adecuado control de los mismos

A continuación se relacionan los comprobantes así:

| Fecha Comprobante | # Comprobante | Nombre Comprobante |
|-------------------|---------------|-------------------------------|
| Julio/17 | 20170047 | Comprobante de ajuste |
| Julio/17 | 20170051 | Comprobante de ajuste |
| Agostos/17 | 20170058 | Comprobante de ajuste |
| Agosto/17 | 20170059 | Comprobante de ajuste |
| Septiembre/17 | 20170158 | Comprobante otras causaciones |
| Octubre/17 | 10000097 | Comprobante ajuste NIIF |



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibaqué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co

AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena





| | | |
|--------------|--|------------------------|
| Noviembre/17 | 20170096/20170099/201700100/201700101/20170102 | Comprobante de ajuste |
| Diciembre/17 | 20170103 | Comprobante de ajustes |

- Dentro de la verificación de los comprobantes de contabilidad se observó que los comprobantes que se encontraban pendientes de archivar en algunos meses fueron registrados en meses diferente al de su orden cronológico, se recomienda establecer estrategias que permitan la verificación adecuada en el registro de los comprobantes con el fin de conservar el respectivo orden cronológico en los mismos.

A continuación se relacionan los comprobantes así:

| # Comprobante | Nombre Comprobante | Mes pendiente comprobante | Mes de registro del comprobante |
|--|--------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 20170051 | Comprobante ajuste | Julio/17 | Agosto/17 |
| 20170058/20170059 | Comprobante ajuste | Agosto/17 | Septiembre/17 |
| 20170096/ 20170099/ 20170100/ 20170101/ 20170102 | Comprobante ajuste | Noviembre/17 | Diciembre/17 |

TESORERIA:

- En lo referente a los boletines de tesorería se observaron notas crédito del Banco Colpatria reportadas extemporáneamente a la tesorería de la empresa, según lo manifestado por el tesorero esta situación se debe a que los usuarios realizan pagos por algún servicio y no reportan a la tesorería de la empresa dicho pago, se evidencio el oficio # 631-123 del 21/03/18 donde se solicita por parte del tesorero a los procesos que generan servicios a los usuarios se hagan un adecuado control cuando el usuario cancela el servicio. Se recomienda oficiar nuevamente a quien corresponda para que se suministre a tiempo por parte de los usuarios la factura para culminar el trámite y poderle prestar el servicio lo cual nos garantiza que el pago sea registrado en los boletines de tesorería y de esta manera evitar las demoras para el respectivo registro.

A continuación se relacionan los boletines de tesorería donde se presenta reporte extemporáneo de las notas de crédito:

| Fecha | No Boletín |
|----------|------------|
| 14/07/17 | 129 |
| 19/07/17 | 132 |



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibaqué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co

AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena





| | |
|----------|-----|
| 3/08/17 | 142 |
| 9/08/17 | 145 |
| 25/08/17 | 156 |
| 1/09/17 | 161 |
| 13/09/17 | 169 |
| 22/09/17 | 176 |
| 4/10/17 | 184 |
| 31/10/17 | 202 |
| 9/11/17 | 208 |
| 15/11/17 | 211 |
| 30/11/17 | 222 |

- Con relación a las conciliaciones bancarias se observaron notas crédito registradas extemporáneamente en las conciliaciones bancarias, según lo manifestado por el tesorero esta situación se debe porque los usuarios realizan pagos del servicio de Acueducto y Alcantarillado y no son reportados a la tesorería para su respectivo registro nuevamente se observó que las conciliaciones bancarias se continúan haciendo en Excel, se evidencio que el tesorero mediante el oficio # 631-065 del 15/02/18 oficio a los supervisores del contratista SOLIN sobre las actividades de conciliaciones y giros de cheques las cuales hacen parte del contrato y se encuentran pendientes de su ejecución y así poder lograr la integralidad de tesorería con contabilidad y presupuesto. Se recomienda se oficie nuevamente a quien corresponda para que se dé celeridad referente a las actividades pendientes para lograr la integralidad de las conciliaciones bancarias y giro de cheques con contabilidad y presupuesto.

A continuación se relacionan las conciliaciones bancarias donde se presentan notas de crédito reportadas extemporáneamente:

| Mes | # Cuenta - banco |
|---------------|---|
| Julio/17 | <ul style="list-style-type: none"> • 10707-2 Popular ahorros fondo especial • 2165239 Colpatria ahorros fondos comunes • 05308-9 Popular cuenta corrientes fondos comunes • 077369-9 Occidente empresarial cuenta corriente |
| Septiembre/17 | <ul style="list-style-type: none"> • 06741-1 Colpatria ahorros fondos comunes |
| Octubre/17 | <ul style="list-style-type: none"> • 077369-9 Occidente empresarial cuanta corriente |
| Noviembre/17 | <ul style="list-style-type: none"> • 00472-4 Agrario cuenta ahorro fondos comunes |
| Diciembre17 | <ul style="list-style-type: none"> • 10707-2 Popular ahorros fondos especial • 06741-1 Colpatria ahorros fondos comunes |



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibaqué - Tolima // www.ibal.gov.co - sistemas@ibal.gov.co

AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola - Pbx: (8) 2756000 - Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena





3.11. GESTION JURIDICA:

DEBILIDADES

- No realizaron reunión de junta directiva; para los meses: enero, febrero, abril, mayo, junio y agosto de 2018, contraviene en el Artículo 45.---“La junta directiva se reunirá ordinariamente por lo menos una (1) vez cada mes...”
- No le asignaron interventoría, a los contratos números 078 de 201/04/02 contratista Incobelci/SAS R.L./Didier Pórtela Torres valor: \$3.121.212.280 y 079 de 201/04/02 valor \$2.574.965.290,00 Contratista: CONSORCIO ACUEDUCTO IBAL, contravenido con lo estipulado en el Acuerdo No. 001 de 2014, Artículo 55 – Manual de contratación del Ibal “Los contratos de obra contarán con interventoría”. Y con la Resolución 256 de 21/04/2014, literal 4. Obligación de Supervisión e Interventoría: “Los contratos de Obra”.

RECOMENDACIONES

- Al acta No. 2 de Julio 10/2018 - Junta Directiva, le falta la firma de la presidenta encargada y la secretaria general (folio 1 al 3) y la No. 02 de la Reunión extraordinaria de asamblea general de accionistas de 07/06/2018, no tiene las firmas del presidente asamblea accionistas Alcalde y la secretaria.
- No. 078 de 2018/04/02, Contratista: Incobelci /SAS R.L. /Didier Pórtela. Falta la fecha al Certificado de disponibilidad presupuestal. Es incoherente, el estudio de necesidad – Forma de pago y requisitos (folio 8) “Se establece una forma de pago del 80% del valor del contrato mediante acta parciales...; previa presentación de la factura de cobro, el informe de las actividades mensuales...” y un 20% a la suscripción de acta final de liquidación...” respecto al pre pliego de condiciones, pliego de condiciones uniformes y a la minuta del contrato estipulan, la forma de pago (folio 27) Literal a) “por pago de actas parciales de forma mensual hasta el 90% del valor de contrato; “b” el Diez (10%) del acta de liquidación final del contrato...” No se evidencio el registro de la realización de la “Audiencia de Riesgos. Fueron publicados lo registros posteriores a la fecha de elaboración en la plataforma SECOP, contraviniendo con los Artículos 6 principios rectores 6-5 Publicidad.13 Publicidad del documento del proceso del Manual de Contratación.

| | Expedición | Publicación |
|----------------------------|------------|-------------|
| Estudio de Necesidad | 23/01/18 | 23/02/18 |
| Certificado Disponibilidad | 16/02/18 | 23/02/18 |
| Observaciones Pre pliego | 26/02/18 | 01/03/18 |

- Contrato nro. 086 de 2018/05/17, contratista: Resins of Colombia SAS – Resino SAS: falta el certificado de inclusión de la necesidad en el Plan Anual de



Adquisiciones. Esta sin la fecha la solicitud del Certificado de registro presupuestal (folio 91). Falta el Certificado de la inducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. Falta registro de entrega de materiales y acta de recibo final.

3.12. GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES

DEBILIDADES:

- Realizado el conteo físico al inventario de los elementos de consumo se pudo observar las siguientes diferencias faltantes así:

| No. | Descripción del Hallazgo | | | |
|-----|----------------------------|-------------------------------|---------------|----------|
| | Nombre producto | Saldo S/N Listado inventarios | Conteo Físico | Faltante |
| 1 | Broca metal 5/6" | 25 | 21 | 4 |
| | Codo gran radio 45 Presión | 50 | 35 | 15 |
| | Disco para pulidora | 59 | 40 | 19 |
| | Llave terminal de 1/2" | 40 | 38 | 2 |
| | Racores de 3/4" | 214 | 180 | 34 |

RECOMENDACIONES:

- Con relación a los valores representativos facturados de servicios públicos se recomienda oficiar a las dependencias que presentan mayor consumo con el fin de que contribuya a la austeridad del gasto de la empresa.
- Se recomienda oficiar a quien corresponda para que se dé celeridad en el proceso de legalización de bajas de todos aquellos elementos inservibles que se encuentran en bodega.
- Se recomienda buscar un mecanismo que permita la depuración del inventario de aquellos elementos de consumo que se encuentran inutilizados y que solamente ocupan un espacio en la bodega.
- Con respecto al vehículo OET carro tanque que permanece estacionado en forma permanente frente a las oficinas de acueducto y alcantarillado, se recomienda oficiar a quien corresponda para que informe cuando se dará uso permanente al vehículo carro tanque.
- Realizada la verificación de los recibos de pago del impuesto predial se pudo observar que el tanque de la 30 NO presenta recibo de pago, con respecto a



esta situación se evidencio el oficio # 640-023 de 26/01/16 donde el jefe de grupo ambiente físico solicita a la Dra. Ángela María Morales Rubio directora de rentas solicitando los recibos de pago del predial de los años 2016 al 2018. Se recomienda oficiar nuevamente a quien corresponda solicitando los recibos de pagos de los años que están pendientes puesto que a la fecha de la auditoria NO se había recibido los recibos de pago del predial tanque la 30.

3.13. CONTROL DISCIPLINARIO:

DEBILIDADES:

- No, todos los expedientes que contienen las actuaciones de los procesos disciplinarios, se encuentran salvaguardados en el archivo de gestión.

RECOMENDACIONES:

- El indicador denominado, Total, procesos con sentencia; no cumplió con la meta anual (31/12/2017), fue ineficaz, es necesario la revisión y replanteamiento.

4. PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LOS ENTES DE CONTROL:

Para la vigencia 2018 el IBAL contaba con los Planes de Mejoramiento Vigentes que se relacionan a continuación:

| | PLAN | No. HALLAZGOS | ENTE DE CONTROL | FECHA DE INICIACION | FECHA DE TEMINACION | ESTADO DEL PLAN |
|---|---------------------------------|---|---------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------|
| 1 | Auditoria Regular Vigencia 2016 | Administrativos Auditoria 2016: 26 hallazgos Metas No Cumplidas en planes anteriores que se debieron incluir en este plan de mejoramiento: Auditoria Regular 2015: 12 hallazgos Auditoria Especial a la | Contraloría Municipal de Ibagué | Junio 28 de 2017 | Febrero 28 de 2018 | Vigente |



| | | | | | | |
|---|---|---|---------------------------------|----------------------|----------------------|---|
| | | Gestión Ambiental 2014: 4 hallazgos Para un total de: 42 Hallazgos | | | | |
| 2 | Auditoria Especial a la gestión Comercial Vigencia 2015 | Administrativos: 19 Fiscales: 2 Disciplinarios: 3 | Contraloría Municipal de Ibagué | Noviembre 22 de 2016 | Noviembre 21 de 2017 | En espera de evaluación por el ente de control. |
| 3 | Auditoria Regular vigencia 2017 | Hallazgos 33 | Contraloría Municipal de Ibagué | Mayo 25 de 2018 | Mayo 25 de 2019 | Vigente |

Es importante que los responsables directos de cada hallazgo, ejecuten las acciones correctivas establecidas en los planes de mejoramiento, con el fin de evitar incumplimientos que puedan generar procesos sancionatorios para la empresa.

PRESENTACION DE INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

En cuanto a los informes que debe rendir esta oficina dando cumplimiento a la normatividad vigente, se elaboraron veinte (20) informes durante la vigencia 2018, de los cuales algunos se publicaron en la página web de la empresa como se puede evidenciar en <http://ibal.gov.co/> Institucional – Nuestra Gestión – Informes de Control Interno y otros se enviaron a la Gerencia según lo establece la normatividad vigente.

5. SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Al realizar seguimiento al proceso de recepción de PQRS, se puede concluir lo siguiente:

- En el comparativo de Número de PQRS recepcionados durante el primer semestre de la vigencia 2018 y el segundo semestre 2018, se evidencia una disminución de PQR durante el segundo semestre 2018 de **2.352**.
- Porcentajes de PQR escritos y verbales resueltos de Julio a Diciembre 30 de 2018. Se aclara por parte de la Oficina de PQRs, que la empresa da respuesta al 100% de las PQRs presentadas por los usuarios dentro del término de ley, y las



que quedaron pendientes de resolver al 30 de Diciembre de 2018, corresponden a aquellas que aún se encuentran en trámite dentro del término establecido en la normatividad de servicios públicos para dar respuesta.

7977 Total recepcionados en el segundo semestre

$$100 \% - 10.57 \% = 89.43\%$$

El porcentaje de PQR'S solucionadas equivalen al 89.43 % del 100% de PQR'S ingresadas durante el segundo semestre hasta diciembre 30 de 2018, se aclara que los PQR'S que aún no se han resuelto están dentro de los términos de ley por resolver.

- Para el segundo semestre de la vigencia 2018 según información suministrada por el área de Gestión Tecnológica y de Sistemas mediante oficio No. 650-001 del 02/01/19, se recibieron por página Web 217 Pqrs.

Estos tramites que se reciben a través de la Pagina Web de la Empresa son direccionados al correo institucional ventanilla.unica@ibal.gov.co, la funcionaria encargada de ventanilla única realiza el proceso de radicación en el Software Camaleón y envía a las funcionarias encargadas de Reparto IBAL avenida 15, 39 y Reparto IBAL la Pola, para que se encarguen de direccionar a la dependencia que corresponda.

- El software CAMALEON cuenta con unas alertas de semaforización la cual les permite a los usuarios identificar el estado en que se encuentra el documento y su tiempo de vencimiento.
- Del 1 de Julio al 26 de Diciembre de 2018, se puede evidenciar en el sistema de CAMALEON un total 13315 radicados recibidos con un total de radicados vencidos de 520, finalizados 10858 y en trámite 1937.
- Se emiten reportes a los líderes de los procesos para que ellos realicen seguimiento y control a los documentos con el fin que sean cerrados o finalizados.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co





RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda que los líderes de los procesos establezcan los respectivos planes de mejoramiento con base en las auditorias de gestión de control interno, teniendo en cuenta que algunos procesos realizan las correcciones pero no elaboran el plan de mejoramiento y al no establecer acciones correctivas que den soluciones de fondo, los hallazgos continúan siendo repetitivos.
- Fomentar la cultura del Autocontrol a todo el personal, por parte de los líderes de los procesos.
- Los líderes de los procesos deben autoevaluar las actividades de sus procesos, con el fin de detectar falencias y tomar acciones de mejora que permitan el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.
- Se sugiere hacer un seguimiento más efectivo por parte de los supervisores al cumplimiento del objeto de los diferentes Contratos que la empresa suscriba, con el fin de evitar inconvenientes que causen traumatismos en buen desarrollo de las actividades de los procesos.
- Se sugiere que los procesos resuelvan las solicitudes dentro de los términos establecidos por las normas, de fondo, claras, precisos y de manera congruente con los requerimientos de los petitionarios.

ORIGINAL FIRMADO

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Oficina de Control Interno



AGUA CON TODO EL CORAZÓN
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8) 2756000 – Fax:(8) 2618982
P.G.R: Carrera 5 No. 39-30 B/La Macarena

LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // www.ibal.gov.co – sistemas@ibal.gov.co

