

## **EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

### **IBAL S.A.E.S.P OFICIAL**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME DE GESTION**

### **VIGENCIA 2019**

**ENERO DE 2020**

## **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **EQUIPO DE AUDITORIA**

#### **OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA**

Asesor Control Interno

#### **MARLY GIL BARBOSA**

Profesional en Auditoria en Sistemas

#### **LEYDI JOHANA GALVIS BETANCOURTH**

Profesional en Auditoria

#### **LUZ MARINA TORRES**

Técnico en Manejo de Control Interno

#### **ADRIANA MARCELA BUITRAGO GIRALDO**

Técnico 1

#### **JUAN ERNESTO ROJAS**

Auxiliar Operativo de Terreno

#### **KATTERINE TORRES**

Profesional Universitario 1

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO
2. ALCANCE DE LA AUDITORIA
3. RESULTADOS DE AUDITORIAS
4. PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LOS ENTES DE CONTROL
5. INFORMES A CARDO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

### RECOMENDACIONES GENERALES

## 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.

## 1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a la Gestión adelantada por los procesos de la Empresa durante la vigencia 2019, 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 2019, 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 realizó la oficina Asesora de Control Interno durante la vigencia 2019:

AUDITORIAS REALIZADAS	33
SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LA CONTRALORIA MUNICIPAL	4
SEGUIMIENTO A OFICIOS	94
INFORMES PRESENTADOS A ENTES DE CONTROL	20
VERIFICACIONES EN TERRENO	2350

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 2019 se detectaron en total:

No Conformidades	Oportunidades de Mejora
61	128

Las cuales se dieron a conocer en su momento, a los líderes de los procesos auditados con copia a la Gerencia esto con el fin de que se tomaran las acciones de mejora y/o correctivas pertinentes; A continuación se relacionan algunas No conformidades que se detectaron en los procesos y oportunidades de mejora:

## PROCESOS ESTRATEGICOS

### 3.1. PLANEACION:

#### NO CONFORMIDADES

- No se evidenciaron los reportes de los formatos o formularios relacionados con: Definición del nivel económico de pérdidas. Información geográfica de áreas de prestación de servicio de acueducto y de alcantarillado; de la vigencia de 2017 Como tampoco los pertenecientes con cargo a la vigencia de 2018.
- En la inspección realizada a proyectos de construcción de vivienda en general, unifamiliares, familiares, edificios se observaron inconsistencias respecto al otorgamiento de Disponibilidades de Servicios Hidrosanitarios en los documentos están solicitadas y expedidas para un fin. En visitas de campo los números 24, 28, 29, 46, 55, y 71, respectivamente.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La Matriz de Requisitos Legales del Proceso Planeación Estratégica, no fue revisada y actualizada para el semestre B de 2018.
- Falta reportar a la Superintendencia de Servicios Domiciliarios a través del Sistema de Información Único -SUI; los formularios de Facturación y Re facturación de acueducto y alcantarillado los meses de noviembre, diciembre de 2018 y enero de 2019, así mismo las Discontinuidades por ruta de lectura, para los mismos meses.

- Faltan por elaborar los indicadores de Cobertura Servicio de Acueducto y el Cobertura Servicio de Alcantarillado de los meses de enero de 2019
- De las Meta Producto programadas a ejecutar durante la vigencia de 2018, la empresa, no ejecuto la Meta Producto “Suministrar agua potable a 16 acueductos comunitarios por parte del IBAL”, proyectada para la vigencia de 2018. La correspondiente a “Ejecutar la Fase I y II de la obra construcción del acueducto complementario” presenta avance en el año de 2018 del 60%. De “Implementar 7 sistemas para optimizar el sistema actual de acueducto (Macro medición, telemetría, catastro de redes y usuarios, sectorización, válvulas de control hidráulico y altitud, centros de control y plantas de tratamiento.”, de las 2 programadas las ejecuto; sin embargo, faltan 5, para dar cumplimiento con el Programa “Agua Potable con calidad y Continuidad y cobertura para todos”. El Programa “Ibagué, con saneamiento básico para toda la ciudad” no ejecutaron Meta Producto “Formular 1 plan maestro de acueducto como tampoco la de “Construir 2 PTAR.
- El Plan de Acción de la vigencia de la 2018, la Meta Física fue deficiente en los Procesos de Gestión Acueducto-Producción con el 14% y Gestión Alcantarillado con el 29%. Los procesos que obtuvieron un desempeño deficiente, Gestión y Gestión Acueducto -Producción con el 14% y Gestión de Alcantarillado con el 29%, se presume fue debido a la insuficiente asignación de los recursos o que la empresa priorizo otras actividades y postergo la ejecución de las
- El Plan de Obras e Inversiones Reguladas -POIR, para el periodo de julio de 2016 a julio de 2018, presentan avance parcial tanto en el subsistema Producción de Agua Potable, con 5 actividades /proyectos, mientras que el de Recolección y Transporte de Aguas Residuales, solo con 1 actividad/proyecto.

## MATRICULAS

### NO CONFORMIDADES

- Se hace revisión y verificación de los requisitos para solicitud de matrícula nueva o independización según instructivo matriculas y/o cuenta contrato de la carpeta diligenciamiento formato solicitud matricula nueva expediente matricula 154078, en la cual se evidencia la falta de uno de sus requisitos (certificado de uso del suelo).
- Se evidencio que se viene facturando con 2 matrículas a un mismo predio La matrícula: 154753 que es la matricula que fue asignada en el primer semestre de 2019 la cual viene presentando deuda, según el usuario viene cancelando con la matricula 7572 tiene instalado el medidor No.12010869 a nombre de Florinda G,



de Merchán dirección Cra. 5 A No. 23-18 viene al día en los pagos. se sugiere revisar estas matriculas 154753 y la 7572.

Se evidencio que se viene facturando con 2 matrículas a un mismo predio La matrícula: 154756 que es la matricula que fue asignada en el primer semestre de 2019 la cual viene presentando deuda, según el usuario viene cancelando con la matricula 7393 tiene instalado el medidor No.19154595 a la misma dirección a nombre de María Gladys Ramírez uso comercial .En el software Solin se evidencio fecha de instalación del medidor de la matricula 154756 mas no se evidencio el número del medidor, se sugiere tener en cuenta que se viene cancelando con la matricula 7393 la matricula 154756 presenta a facturación Octubre/19 deuda por \$ 607.200 y meses vencidos 5.

- Al realizar revisión en el software Solin el listado de matrículas a cancelar se evidencio que no fueron canceladas las siguientes matriculas :

Resolución	Matricula
0360 del 29 abril/19	121755
0511 del 18/06/2019	132081

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se evidencio que el personal con el que cuenta el subproceso gestión matriculas no es suficiente para llevar a cabo las actividades que debe realizar dicho subproceso.
- Nuevamente se sugiere solicitar a la oficina que corresponda los implementos necesarios (sillas, computador, base para el computador) para la realización de las actividades de sus funcionarios.
- 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.
- Se sugiere realizar la corrección de las direcciones y de los números de medidor que en terreno se encontraron los medidores instalados en dichos predios, en el software Solin se observó que en el sistema está la fecha de instalación del medidor mas no se reporta el número de este.



### 3.2. COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS:

#### NO CONFORMIDADES

- No se dio cumplimiento al plan de medios y la contratación durante el primer semestre de 2019.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere nuevamente solicitar a la oficina competente los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso tales como;
  - Cámara fotográfica de video
  - Drom
  - Computadores
  - Bases para los computadores
  - Vehículo para el cubrimiento de las noticias

### PROCESOS MISIONALES

### 3.3. DIRECCION OPERATIVA

#### CALL CENTER

#### NO CONFORMIDADES

Hallazgos de Reportes solicitados por arreglos de Acueducto y Alcantarillado los cuales aún no han sido solucionados.

- Reportes por daños en Hundimiento de vía.

<b>Reporte No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>
181032	03/10/2018	Cra 4 Tamana Cll 32 esquina la Francia
181268	09/10/2018	Cll 43 No.5-64
182612	19/11/2018	Cll 32 No. 5 A-20
182561	16/11/2018	Cra 5 con 6 esquina frente al CAN la pola
179235	24/08/2018	Cra 5 A No. 519 la pola
182526	15/11/2018	Cll 4 No, 7-43 Belén
178648	08/10/2018	Cll 13 No. 7-86 Pueblo

		<i>Nuevo</i>
<i>180997</i>	<i>03/10/2018</i>	<i>Mz J Cs 12 Hda Piedra Pintada</i>
<i>176143</i>	<i>18/06/2018</i>	<i>Cll 40 Cra 13 el triunfo</i>
<i>178160</i>	<i>01/08/2018</i>	<i>Mz 1 Cs 3 Et 3 cañaverál</i>

➤ Reporte Instalación Tapa Pozo

<b>Reporte No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>
<i>182946</i>	<i>28/11/2018</i>	<i>Cra 7 B Cll 42 Restrepo</i>
<i>182964</i>	<i>28/11/2018</i>	<i>Cra 4 B No. 6-90 Hipódromo</i>

➤ Reportes Instalación de Rejilla

<b>Reporte No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>
<i>175591</i>	<i>07/06/2018</i>	<i>Cll 42 Cra 4 Estadio frente papelería la comuna barrio Santa Helena</i>
<i>173475</i>	<i>02/05/2018</i>	<i>Cll 58 Cra 5 Hda Piedra Pintada</i>

➤ Reporte recuperación en Asfalto

<b>Reporte No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>
<i>179143</i>	<i>23/08/2018</i>	<i>Diag.19 No.6-84 el Carmen</i>

➤ Recuperación en Concreto

<b>Reporte No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>
<i>177790</i>	<i>25/07/2018</i>	<i>MZ G CS 1 Urb. Colinas del Norte</i>

➤ Recuperación en Recebo

<b>Reporte No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>
<i>179784</i>	<i>04/09/2018</i>	<i>Cll 11 B No, 2-73 Santa Bárbara</i>

➤ Mantenimiento Hidrante

<b>Reporte No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>
<i>179462</i>	<i>29/08/2018</i>	<i>Cll 44 Cra 7 Barrio Calarcá</i>

➤ Reconstrucción Pasacalle

<b>Reporte No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>
160698	12/06/2018	Cll 41 Cra 7 A y Cll 42 yCra 7 B.
181425	13/10/2018	Martha Cecilia bolaños, Mz 1 cs 6 colinas del Nte

➤ Construcción Pasacalle

<b>Reporte No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>
176553	26/06/2018	Ma. victoria rojas Cra 7 No. 19-94 el Carmen

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se reitera nuevamente la compra de las diademas con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la actividad que se realiza en el Call Center, las funcionarias informan que se vienen solicitando ya hace varios meses.
- Se sugiere dotar a las funcionarias de los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades. (sillas, descansa pies, base para el computador, diademas).
- Se sugiere dar pronta solución a los arreglos tanto por acueducto como por alcantarillado para así prestar un mejor servicio a nuestros usuarios y evitar que se presentes accidentes, ya que se han evidenciado reporte del año anterior a los cuales no se les ha dado solución.

**3.4. PRODUCCION DE AGUA POTABLE**

NO CONFORMIDADES

- No ha sido entregado por el "Consortio Aguas para Ibagué "el nuevo Sistema Quebrada Cay" No existe caseta, sala de muestreo, cámaras de monitoreo, y energía eléctrica.
- No están en servicio el turbidímetro y el colorímetro, de la Planta Chembe, No funciona el Macromedidor tanto de entrada como el de salida en la Planta Chembe.
- Se encuentran vencidos los extintores correspondientes al Proceso Producción Agua Potable.

- Se confirman nuevamente los hallazgos 4 y 6 correspondientes a la auditoria de la vigencia de 2018, los cuales no les realizaciones de mejora:

No se evidenció 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 toda 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 continua a las oficinas con agrietamientos, las vigas que soportan las placas del tanque superior están corroídas con desprendimiento del concreto y el acero de refuerzo.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Bocatoma Combeima: Esta el extintor vencido. Se halla el cuello ortopédico dañado. El vidrio de la ventana está roto. Se encuentran los galones de combustible ubicados muy cerca de la planta eléctrica. El área de captación posee una escalera provisional, para realizar la limpieza. El sector de desarenadores tiene un elemento inapropiado para el ingreso a ejecutar las actividades y se encuentra cubierta con maleza alta.
- Bocatoma de la Quebrada Cay Nueva: Se halla sin una caseta, sin sala para el análisis de muestras de agua cruda, sin unidad sanitaria, la infraestructura de captación de agua cruda esta sin energía eléctrica y la planta eléctrica le falta el combustible y todo el sector está cubierto de maleza.
- Bocatoma Chembe: El camino que conduce a la captación de agua cruda esta sin energía eléctrica. La escalera de ingreso a la captación esta con él apoya manos sobre el piso. En la captación de agua cruda están trabadas las válvulas-compuertas.
- Planta de la Pola N° 1: Se encuentran las escaleras de ingreso a la cámara de quiebra sin apoya manos. Se hallan los sedimentadores 2 y 3 con las placas parcialmente dañadas. El floculador vertical no lo están operando en la línea 1 a la 3. Los floculadores horizontales de los 8, 4 no los están operando. Las válvulas de los floculadores 2 y 3 en mal estado. Válvulas de entrada a la floculación 1 y 2 se hallan en regular estado.

- Planta de la Pola N° 2: La sala de muestras se encuentra sin un turbidímetro, no operan el sistema de jarras, las puertas del mesón están dañadas, el techo está deteriorado y la ventana tiene suelto un lado.
- Planta Chembe: Los sedimentadores tienen la placa deteriorada y falta un reflector. Esta desgastada la puerta de la cámara de caudal N°4. El filtro n°10 tiene un escape de agua. Esta despegada la tapa de la caja de lavado y se encuentra cubierta de maleza tanto esta como los alrededores de la planta. Se halla con fuga interna el filtro nro 2. Se encuentra dañada la válvula de la cámara de cargue. Se encuentran los filtros rápidos con una fuga y un socavón.
- Tanque Cerro Gordo: Se encuentra una tapa oxidada. Se halla con escombros de maya sobre piso y esta una parte encerramiento desplomado

Tanque Ambala: Esta la Válvula dañada. Se encuentra con fisuras pronunciadas, con escapes de agua y se halla con fugas de agua el cuarto de válvulas en las líneas 1 y 2.

- Los indicadores Resolución 865 de 2018 CRA, para los sus procesos potabilización y distribución de agua se encuentran con avance respecto al cálculo; les falta registrarlos en la ficha técnica:
  - EO 14 Macromedición
  - EO 15 Modelo Hidráulico
  - EO 31 Consumo energético acueducto
  - S A 12 Utilización recurso hídrico

## CONTROL PÉRDIDAS

### NO CONFORMIDADES

- En la matriz de caracterización dentro de la planeación del proceso figura el programa de calibración y control metrológico. El cual no se está realizando, se debe realizar dicha modificación.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se debe solicitar al área que corresponda seguir trabajando para la acreditación del laboratorio de micro medición ya que solo existe un análisis de conveniencia y no hay ningún otro avance.
- Se debe brindar capacitación al personal aplicada al área de trabajo.

- Se debe solicitar al área correspondiente de dotar a los funcionarios de los elementos necesarios y aptos para el desarrollo de sus actividades tales como: (sillas cómodas y apropiadas , se evidencio en el laboratorio de micro medición 4 sillas en mal estado y 2 equipos de cómputo demasiado lentos y obsoletos para la actividad que se debe realizar) , escritorios ya que algunos se encuentran en regular estado, descansa pies, base para el monitor, como también el arreglo o adecuación física de la oficina de control perdidas en Dryball y facilitar estantes para el archivo de las carpetas.
- Seguir trabajando en coordinación con las áreas competentes para la legalización de la pila pública.

### 3.5. SANEAMIENTO BASICO:

#### NO CONFORMIDADES

- No ha sido ejecutada la solicitud de limpieza de sumideros de 26/08/18 en I-Comuna 7 B/Oviedo.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El Instructivo Instalación y Reposición de Redes, Construcción y Reparación de Pozos, Pasacalles, Sumideros, Códigos- I-AI-102.Dentro de las especificaciones técnicas determinan "Se deberá tener en cuenta las Especificaciones Técnicas contenidas en el RAS2000... esta desactualizado respecto a la Resolución 330 de junio de 2017.
- falta por solucionar (programar y ejecutar) solicitudes de servicio red alcantarillado:
  - ✓ Piedra Pintada, Cl 48bis #4-52, instalar 2 sellos hidráulicos.
  - ✓ Jardín Comuneros Calle 77 Cra 2 casa 25, instalar una rejilla.
  - ✓ B/Topacio Mz.15 casa1 - Instalar una tapa pozo.
  - ✓ Mza C Casa 13 Brisas de Varsovia- Construir una rejilla.
  - ✓ Santa Catalina -Salado Calle 14 Nro.161-20 – falta programar video robot.
- En el expediente correspondiente al cobro de acometidas domiciliarias del contrato N°091 de 13/06/2018; no se le evidencio el registro de Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado como tampoco la factura matrícula N°42059 a nombre de la usuaria Paola Jiménez Mza. S Casa 38 Jordán 9 etapa.
- Cortolima, no ha renovado el Permiso de Vertimientos de la Planta de Tratamiento de Agua Residual el Tejar.



- En la Planta el Tejar: El Tornillo sin fin esta fuera de servicio, las rejillas que conducen al cuarto de bombeo en mal estado -rotas y sin el extintor esta área. Planta Arboleda, desde el 21 de enero de 2019, “quitaron el agua del canal de entrada hicieron el empalme para la nueva tubería” (se determina una función de advertencia); esta sobre el piso tanto el botiquín y la camilla. Planta Comfenalco; los lechos de secado de los lodos les fallan sistema de filtración.

### 3.6. ASEGURAMIENTO Y CALIDAD DE AGUA

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Considerar ajustar el contenido de la Caracterización Código: AC-C-001 FECHA VIGENCIA: 2019-06-04 VERSIÓN, respecto al Procedimiento fecha vigencia: 2016-11-02, Version:03
- Revisar y actualizar el Instructivo Metrología y Calibración de Equipo Código: AC-I-007, fecha vigencia: 2019-06-04, versión: 04. en cuanto lo estipulado en la parte inferior del objetivo “De igual manera dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad NC GP1000 en el numeral 7.6 “CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN”.
- Continuar con el proceso de la metrología y calibración de los equipos pertenecientes al Laboratorio de Calidad de la empresa.
- Mantener actualizado el Kardex de los reactivos, estableciendo fechas de ingreso para que el control de los reactivos sea efectivo.

### 3.7. GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE

#### Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

#### NO CONFORMIDADES

- Se evidencio en el consolidado de los P.Q.Rs que entran por ventanilla única que estos se incrementaron en el periodo de Enero a Junio de 2019 en 640 peticiones de más con respecto al periodo de Julio a Diciembre de 2018 según información suministrada por dicho proceso.



- Del selectivo de P.Q.R.s al cual se le realizo seguimiento en el software camaleón no se evidencio el cierre a dicha petición pero se verifico con la funcionaria que envía la correspondencia que si se dio respuesta al usuario a los siguientes radicados:

<b>Radicado</b>	<b>Fecha asignación</b>	<b>Asunto</b>
4088	05/03/2019	Solicito geófono
5386	20/03/2019	Solicitar la factura
5757	22/03/2019	Inconformidad con la respuesta
7206	12/04/2019	Inconformidad con la respuesta
7300	23/04/2019	Inconformidad con racor
8854	09/05/2019	Predio deshabitado
10799	27/06/2019	Inconformidad con la factura
11942	21/06/2019	Diligencia 2019-10-9
6492	04/04/2019	Revisión de pago

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fomentar a los funcionarios el autocontrol con el fin de que ingresen al software Camaleón las respuestas dadas al usuario y finalizar el trámite para que estos no se reflejen en el software Camaleón como si no se hubiera dado respuesta al usuario y sean reportados como vencidos
- Sugerir a los funcionarios que las respuestas que se den al usuario sean claras y precisas para que el usuario quede satisfecho con la respuesta que se le está dando.
- Solicitar al área competente los implementos necesarios para el bienestar de sus funcionarios tales como sillas, bases para el computador, descansa pies, escritorios, arreglo de los aires acondicionados, etc y realizar los arreglos locativos a los que haya lugar.
- Se sugiere que todos los tramites que entren por ventanilla única sean subidos al software Solin para así poder unificar todos los P.Q.R.s que entran a la Empresa y poder dar un consolidado real a la información del S.U.I

## P.A.S

### NO CONFORMIDADES

- No se está dotando a las funcionarias de los diferentes P.A.S de los implementos necesarios para el desarrollo de sus actividades (sillas apropiadas, descansa pies, base para el computador, ventiladores, iluminación, etc.) Incumplimiento a la norma 18001. 4.3.1 literal f) “infraestructura, equipo y materiales en el lugar de trabajo, ya sean suministrados por la organización o por otros”.
- PAS LA 39: No se cuenta con el botón de pánico el cual es muy importante en caso de un atraco o incidente que se pueda presentar dentro de dicha oficina. No se está dando cumplimiento a lo descrito en el manual para la prevención y seguimiento ante un atraco y/o hurto en puntos de atención y servicio P.A.S código GC-M-FR-001 Version:001 pagina 10.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- PAS la 15: Nuevamente se solicita el arreglo del módulo 1 de ventanilla el cual se encuentra suelto y a cualquier momento se puede venir al piso y ocasionar un accidente, cambio de sillas ya que no son las apropiadas, base para el computador, descansa pies, arreglo de ventiladores y arreglos locativos ya que esta oficina se encuentra en regular estado de presentación (ver registro fotográfico).
- PAS Barrio Ricaurte: se sugiere colocar el botón de pánico cerca al área de trabajo de los funcionarios ya que este se encuentra a la entrada de la oficina suministrar la base para los computadores , instalar ventiladores, colocar luminarias cerca al puesto de trabajo de los funcionarios , dotar de canastillas para los papeles de los baños, realizar los arreglos locativos que se encuentran pendientes (luminarias en el archivo , cables sueltos), dotar de estantes y cajas para el archivo de la documentación que se encuentra en el piso (ver registro fotográfico) . No hay definido el punto de evacuación en caso de ocurrir una emergencia.
- PAS LA 39: instalar el botón de pánico ya que debe ser activado en caso de un atraco o incidente que pueda ocurrir ya que allí se encuentran 3 puntos de recaudo de dinero, dotar a la funcionarias de los implementos necesarios para el desarrollo de sus actividades como son (sillas apropiadas, descansa pies, base para el computador, arreglo del aire acondicionado).

- Dar solución al vidrio de seguridad de la caja 3 ya que por la altura da la facilidad a terceros para introducir las manos y tomar cualquier objeto o dinero que se encuentre dentro.

## CARTERA

### NO CONFORMIDADES

- Al realizar revisión en el software Solin de algunas matriculas que solicitaron acuerdo de pago se pudo evidenciar que los siguientes usuarios vienen incumpliendo con dicho acuerdo.

<b>Matricula</b>	<b>Valor deuda a facturación Marzo/19</b>	<b>Meses de incumplimiento</b>
42263	\$ 2.616.300	7
55765	\$ 681.600	9
28552	\$ 1.464.100	3
33530	\$ 12.032.300	8
97646	\$ 1.578.700	4
80855	\$ 658.200.	7
45697	\$ 1.498.000	8
48158	\$ 422.700	5
65307	\$ 7.451.100	2
93565	\$ 556.900	6
48158	\$ 422.700	5
65307	\$ 7.451.100	2
93565	\$ 556.900	6
32742	\$ 1.557.600	7
12822	\$ 830.700	4
103992	\$ 3.956.000	34
75669	\$ 6.70.400	4
12907	\$ 4.195.100	4
16295	\$ 230.400.	2

Realizado el seguimiento a las matriculas canceladas durante el periodo de Agosto a Noviembre de 2018 en el software solin se evidencio

- Matricula 127544 la cual fue enviada a cancelar mediante resolución No.0782 del 09 de Agosto de 2018 al realizar seguimiento en el software solin se evidencio que dicha matricula sigue activa y se le viene cobrando por consumo a periodo facturación de Abril de 2019 viene al día en los pagos, lo cual se evidencio por sus consumos que el usuario viene utilizando el servicio por lo tanto se debe derogar dicha resolución.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con el seguimiento que se vienen 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 Julio a diciembre 2018, con el fin de evitar que nuestra cartera morosa no siga creciendo y se vuelva de difícil cobro.
- Falta de más personal operativo para las actividades que se deben realizar en este proceso ya que no se cuenta con el personal suficiente para el desarrollo de estas.
- Falta de una impresora para el área de cartera ya que actualmente se cuenta con una sola impresora para toda el área comercial la cual es insuficiente causando retrasos de impresión en el proceso.
- Se sugiere hacer una revisión al software Solin ya que en ocasiones se torna muy lento
- Nuevamente reitero que se debe suministrar a los trabajadores los elementos necesarios para el desempeño de sus actividades ya que durante la auditoria se pudo evidenciar las siguientes falencias:
  - No poseen unas persianas adecuadas que no dejen pasar los rayos solares lo cual se analizó que en el transcurso de las horas de la tarde el sol es más fuerte
  - Realizar mantenimiento a los aires acondicionados ya que estos no vienen funcionando y la ventilación es poca.
  - La mayoría de los computadores no poseen la base adecuada para el monitor lo cual les viene causando dolor en el cuello, falta los descansa pies

## FACTURACION Y RECAUDO

### NO CONFORMIDADES

- En la matriz de requisitos legales del Proceso Gestión Comercial no se encuentran identificados los artículos que aplican al subproceso de facturación y Recaudo en las normas que se relacionan a continuación:
  - Ley 142/1994

- Ley 1579/2012: Hace referencia al Artículo 28 pero este no aplica para este subproceso de facturación.
- Resolución 02/2003: Contrato de Condiciones Uniformes.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar al área correspondiente la dotación a los funcionarios de los elementos necesarios y aptos para el desarrollo de sus actividades tales como: (sillas cómodas ya que las que poseen les viene produciendo dolor de espalda no son las apropiadas, descansa pies, base para el monitor, arreglo de cajones de 2 escritorios, persianas para los pisos 1 y 2 ya que al reflejarse el sol en las pantallas del computador les viene causando dolor en las vistas y cansancio físico, cambio de 2 monitores los cuales se encuentran sueltos), bombilla intermitente en el segundo piso la cual viene afectando causando cansancio visual y baja iluminación en los puntos de trabajo debido a que hay que apagar dicha lámpara.
- Solicitar a la profesional de Salud y Seguridad en el trabajo socialización en caso de emergencia cual es el punto de encuentro ya que ninguno lo conoce.

#### 3.8. GESTION AMBIENTAL:

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con las capacitaciones en los diferentes programas ambientales con las instituciones educativas de la ciudad. y ampliar dichas capacitaciones a las entidades públicas y oficiales del Municipio.
- Continuar implementando medidas de protección, conservación y cuidado del recurso hídrico de la fauna y 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 comunidad en la socialización sobre la preservación, conservación y cuidado del recurso hídrico de la fauna y la flora de las microcuencas.

## PROCESOS DE APOYO

### 3.9. GESTION HUMANA

#### NO CONFORMIDADES

Durante la revisión documental de las Historias laborales, se evidenció incumplimiento en el diligenciamiento de los registros establecidos por la dependencia de Gestión Humana y la **NO** actualización de los archivos que debe de contener cada expediente. Se listan a continuación la evidencia recolectada:

NOMBRE	OBSERVACIONES
<b>Kevin Alexander Troncoso Cubillos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formato GH-R-VP-053 NO se diligenció la casilla de denominación del cargo y nombre del evaluado.</li> <li>❖ Formato GH-R-VP-053 NO presenta firma del equipo y/o funcionario responsable.</li> <li>❖ Formato GH-R-VP-051 NO se diligenció el cumplimiento a cada uno de los requisitos, puntaje y firma de evaluador etc.</li> </ul>
<b>Angélica Marín Escobar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ NO se evidenció los formatos de la convocatoria No. 058 del 11 de noviembre de 2019, evaluación y calificaciones de la misma.</li> </ul>
<b>Andrea Ortiz Arcos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En la Evaluación de conocimientos específicos NO se diligenció la casilla de calificación – Puntaje.</li> </ul>
<b>Beatriz Celis Pachón</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El formato GH-R-VP-001 NO presenta diligenciado la casilla de requisitos.</li> <li>❖ En la ficha de evaluación NO se refleja el puntaje dado a cada una de las respuestas contestadas por el entrevistado.</li> </ul>
<b>Gerardo Flórez Perdomo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ NO se evidencia la Ficha de evaluación</li> </ul>
<b>Fabrizio Marín García</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En el documento Evaluación de conocimientos específicos NO se encuentra diligenciada la casilla de calificación – ítem -puntaje.</li> </ul>
<b>Jhon Eder Morales Vargas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En el documento Evaluación de conocimientos específicos NO se encuentra diligenciada la casilla de Calificación- ítem – Puntaje</li> </ul>
<b>Luis Alberto Ríos Lizcano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En el documento Evaluación de conocimientos específicos NO se encuentra diligenciada la casilla de calificación – ítem – Puntaje</li> </ul>
<b>Luis Hernando Mina Mina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En el documento Evaluación de conocimientos específicos NO se encuentra diligenciada la casilla de calificación – ítem – Puntaje</li> </ul>
<b>José Augusto Barrero Espinosa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En el documento Evaluación de conocimientos específicos NO se evidencia el diligenciamiento de la casilla Calificación Ítems – Puntaje.</li> <li>❖ La ficha de evaluación NO presenta información de puntuación por cada una de las preguntas realizadas.</li> </ul>
<b>Diego Fabián Vanegas Gómez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El formato GH-R-VP-048 NO tiene diligenciada la fecha elaboración y firma funcionario Responsable.</li> <li>❖ NO se evidencia ningún tipo de documento sobre la convocatoria 031 de 2017 GH-R-032 Evaluación de candidatos en proceso de selección de personal</li> </ul>
<b>Yeisson Leonardo Vacca Jiménez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ NO se evidencia GH-R-031 Convocatoria para proceso sección personal No. 043 de 2018.</li> <li>❖ NO se evidencia Formato GH-R-032 Evaluación de candidatos en proceso de selección de personal (evaluación, entrevista etc.) convocatoria No. 043.</li> </ul>
<b>Liliana Mora González</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ NO se encuentra diligenciado el formato GH-R-VP-001</li> <li>❖ NO se evidencia el diligenciamiento de la casilla Calificación ítems – Calificación</li> <li>❖ NO se diligencia la denominación del cargo formato GH-R-VP-053.</li> <li>❖ En la evaluación de conocimientos específicos NO se encuentra diligenciada</li> </ul>



<b>Sandra Yaneth Álvarez Serrano</b>	la casilla calificación Ítems – Puntaje - NO se presenta calificación de las respuestas presentada por el entrevistado en la Ficha de Evaluación.
<b>Cristian Mauricio Soto Celis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En la evaluación de conocimientos específicos NO se encuentra diligenciada la casilla Calificación Ítems – Puntaje</li> <li>❖ NO se presenta calificación de las respuestas presentada por el entrevistado en la Ficha de Evaluación.</li> </ul>
<b>Alba lucia Osorio peralta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En la evaluación de conocimientos específicos NO se encuentra diligenciada la casilla Calificación Ítems – Puntaje</li> <li>❖ NO se evidencia evaluación presentada por los candidatos a la convocatoria No. 11.</li> </ul>
<b>John Jaiber García Suarez</b>	NO se evidencia evaluación de candidatos en proceso de selección convocatoria No. 037 de 2018, (Formulario de preguntas, pruebas técnicas, entrevista etc.)
<b>Katherynn Patarroyo Arciniegas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El formato GH-R-049 NO presenta nombre del funcionario, fecha de elaboración y firma funcionario responsable.</li> <li>❖ NO se evidencia convocatoria No. 052 de 2018 y evaluación de candidatos en proceso de selección convocatoria (Formulario de preguntas, pruebas de conocimiento, entrevista etc.</li> </ul>
<b>Jorge Raúl Ballesteros Patiño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El formato GH-R-049 NO presenta Nombre del funcionario, fecha de elaboración, y Firma funcionario responsable</li> <li>❖ No se evidencia convocatoria para proceso de selección personal No. 028 de 2017</li> </ul>
<b>José Rene Rodríguez Moreno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En la evaluación de conocimientos específicos NO se encuentra diligenciada la casilla Calificación Ítems – Puntaje</li> </ul>
<b>Lucy Andrea Díaz Díaz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El Formato GH-R-049 No presenta fecha de elaboración ni firma del funcionario.</li> <li>❖ El formato GH-R-61 NO presenta cargo, fecha, ni inducción</li> <li>❖ NO se evidencia entrevista GH-R-023</li> </ul>
<b>Johan Mauricio Peralta Guzmán</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El formato GH-R-049 NO se encuentra diligenciado nombre del funcionario, fecha de elaboración y funcionario responsable.</li> </ul>
<b>Jhoana Ximena preciado Guarnizo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En el formato GH-R-FV-008 NO se evidencia el diligenciamiento del tema o aspecto específico SI – NO e igualmente no se evidencia la firma del funcionario.</li> <li>❖ No se evidencia si el funcionario se reintegró a su cargo original o sigue en cartera</li> </ul>
<b>Tania Viviana Arias Barrera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El Formato GH-R-049 NO presenta fecha y firma del funcionario responsable.</li> <li>❖ No se evidencia acta de entrega del cargo</li> </ul>
<b>Heilen Alexandra Medina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El formato GH-R-VP-001 NO presenta fecha ni firma de formato de entrevista</li> </ul>

- Se evidencia incumplimiento en el Artículo 35 “Dotaciones” determinado por las convenciones colectivas de trabajo celebrada entre la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL y las organizaciones sindicales **UNIBAL, SINTRAIBAL y SINTRAEMSDS**, donde se establece:

**ARTÍCULO 35: DOTACIONES COMO IMAGEN INSTITUCIONAL:** El IBAL S.A E.S.P OFICIAL se compromete a suministrar a sus trabajadores, dotación de vestuario como imagen institucional y dotación industrial así:

- 1) Tres (3) dotaciones industriales al año para el personal operativo de la empresa
- 2) Tres (3) dotaciones como imagen institucional para el personal administrativo de la empresa.



La dotación industrial estará constituida por:

- a) Tres (3) Camisas o busos institucionales
- b) Tres (3) Pantalones institucionales
- c) Dos (2) pares de botas.
- d) Una (1) Chaqueta institucional

La dotación como imagen institucional estará constituida por:

- a) Tres (3) Camisas o busos institucionales
- b) Tres (3) Pantalones institucionales

El diseño del vestuario será concertado entre las organizaciones sindicales y la Dirección Administrativa y **se hará una sola entrega en el mes de marzo de cada vigencia fiscal.**

Es importante resaltar que durante la Auditoria Interna se evidencio las gestiones efectuadas por la Líder de Gestión Humana y la Profesional de Salud Ocupacional a las diferentes dependencias involucradas (Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera, Secretaria General, Gestión de Recursos Físicos y Servicios Generales y Almacén), con el fin de adelantar las etapas pre contractuales y contractuales. Sin embargo a partir del 02 de julio de 2019 la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL inicia finalmente el proceso pre contractual efectuando así la publicación de pliegos de condiciones para el suministro de dotación del personal. El día 27 de agosto de 2019 se suscribe contrato No. 102 el cual tiene por objeto: "**Suministro de dotación de ley, para el personal de planta administrativo y operativo y dotación establecida como imagen institucional de acuerdo con las convenciones colectivas de trabajo (año 2017) para los funcionarios del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.**"

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda adelantar las acciones necesarias para aumentar el número de funcionarios que reciben capacitación enfocado a las actividades propias del cargo que desempeñen, dado que esto fortalece la capacidad del funcionario al momento de realizar sus funciones. Así mismo, es necesario que se establezca una estrategia para que los funcionarios capacitados socialicen y difundan el conocimiento adquirido en dichas capacitaciones a las partes interesadas dentro de la organización, esto con el fin de aumentar el impacto de las mismas en toda la Empresa.
- Se recomienda fortalecer la planeación de las actividades de capacitación tanto del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo como para capacitaciones internas, dado que no se evidencio una programación establecida más allá de periodicidad anual.

Esta programación debe de tener en cuenta las necesidades de capacitación tanto para el personal Administrativo como el Operativo dada la naturaleza de la Empresa.

- Se recomienda revisar y verificar la documentación soporte relacionada a las investigaciones de accidentes de trabajo, dado que se evidencio el NO diligenciamiento de la siguiente información:

NOMBRE	OBSERVACIÓN
Ronald Fernando Rodríguez Villalba	❖ No se evidencia Formato Versión del trabajador SG-R-107.
Christian David Bautista	❖ No se evidencia remisión de informe de accidente de trabajo a la EPS.
Santiago de Jesús García Toloza	❖ No se evidencia remisión de informe de accidente de trabajo a la EPS. ❖ No se evidencia asistencia de capacitación GH-R-004 – Lección aprendida.
Héctor Fabio Córdoba Agudelo	❖ La Asistencia a capacitación GH-R-004 – Lección aprendida No se encuentra diligenciada.
Floresmiro Hernández Quiñonez	❖ No se evidencia oficio de recomendaciones emitido por el presidente Copasst y Profesional en Salud Ocupacional.

- Se recomienda revisar y verificar la documentación soporte de capacitaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo

NOMBRE	OBSERVACIÓN
Reinducción en seguridad y salud en el trabajo	❖ No se evidencia evaluación de reinducción SG-R-132
Capacitación en riesgo mecánico, izaje, bloqueo, etiquetado, etc.	❖ No se evidencia evaluación de capacitación.
Manipulación adecuada de herramientas manuales	❖ No se evidencia registro fotográfico

- Se recomienda adelantar las gestiones pertinentes de acuerdo a su responsabilidad y competencia con las diferentes dependencias involucradas en el cumplimiento del procedimiento GH-P-001 **"Proceso de selección, ingreso, promoción, reubicación y regulación de las situaciones administrativas y/o laborales, legales o extralegales, de los trabajadores oficiales al servicio del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL"**, efectuando la priorización de los trabajadores de planta del IBAL en los procesos de selección, ante la existencia de las siguientes vacancias definitivas y temporales:

TRABAJADOR OFICIAL SALIENTE	CARGO A PROMOCIONAR	OBSERVACIÓN
Humberto Díaz Cifuentes	Operario Aguas Residuales	Vacancia por Pensión
German Rengifo Álvarez	Operario	Vacancia por Renuncia
Alejandra Prada Marmolejo	Auxiliar Administrativo	Vacancia por promoción
Yeis Enrique Laverde Bocanegra	Operario Equipo video robot	Vacancia por Promoción
Luis Alejandro López Ponce de León	Inspector redes de alcantarillado	Vacancia
Eliana Lizeth Gómez Castellón	Técnico II	Vacancia por promoción temporal
Leydi Johanna Galvis Betancourth	Técnico II	Vacancia por promoción temporal
Carolina Castro	Técnico II	Vacancia por promoción temporal

- Se recomienda al proceso de Gestión Humana elaborar un instructivo y/o procedimiento detallando el paso a paso de las actividades que se realizan en la ejecución de la nómina, en el cual se especifique como mínimo los formularios, registros entre otros, en donde se tenga en cuenta los posibles escenarios que puedan ocurrir para la aplicación de las novedades, situaciones administrativas, descuentos de ley y los autorizados por los funcionarios de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL y demás que apliquen.

### 3.10. GESTION TECNOLOGICA:

#### NO CONFORMIDADES

- Nuevamente se sugiere el cambio del cableado estructurado el cual es demasiado obsoleto y viene presentando lentitud en la información. Este se ha solicitado hace más de 5 años en el Plan de Acción y en el Plan Anual de Adquisiciones pero no se asignan los recursos para el mejoramiento de esta actividad.
  - Destinación de recursos suficientes para mantener tecnología de punta.
  - Falta de capacitación a los funcionarios en nuevas tecnologías

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 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 y en el Plan Anual de Adquisiciones que es solicitado en cada vigencia hace más de 5 años pero no se asignan los recursos para el mejoramiento de esta actividad.
- Brindar capacitación permanente a los funcionarios en los nuevos cambios tecnológicos.

- se sugiere dotar al personal de las sillas y elementos apropiadas para el desempeño de sus actividades. Así como también realizar los arreglos locativos de dicha oficina.
- Contratación de un especialista en seguridad y privatización de la información.

### 3.11. GESTION FINANCIERA:

#### PRESUPUESTO

#### NO CONFORMIDADES

- Durante la revisión documental de las solicitudes de Disponibilidades y Registros Presupuestales de los periodos de Agosto a Diciembre de 2018 y Enero de 2019, se evidenció incumplimiento en el diligenciamiento de los registros establecidos por la dependencia de Gestión Financiera al recibir los registros sin el total diligenciamiento de los formatos (esta información debe de ser diligenciada por la dependencia que realiza el requerimiento). Se listan a continuación la evidencia recolectada:

Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Soporte Documental - Solicitud	Observación
20180982 del 24/08/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 por valor \$54.926.532	Solicitud sin fecha
20180984 del 24/08/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$97.341.500	Solicitud sin fecha
20180985 del 24/08/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 por valor \$28.200.000	Solicitud sin fecha
20180987 del 24/08/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$209.505	Solicitud sin fecha
20180990 del 30/08/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$ 870.643	Solicitud sin fecha
20180991 del 30/08/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$ 436.500	Solicitud sin fecha
20180992 del 30/08/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-105 por valor \$ 47.000.000	Solicitud sin fecha
20180993 del 30/08/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 por valor \$ 8.400.000	Solicitud sin fecha
20180994 del 30/08/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 por valor \$ 33.000.000	Solicitud sin fecha
20180997 del 03/09/2018	Solicitud sin formato de registro GF-R-105 por valor \$2.267.771.73	Solicitud sin fecha
20181016 del 07/09/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 por valor \$ 4.964.000	Solicitud sin fecha
20181042 del 13/09/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$ 75.419	Solicitud Sin fecha
20181043 del 13/09/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$ 3.125.876	Solicitud sin fecha
20181052 del 13/09/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$ 66.394.224	Solicitud sin fecha
20181056 del 13/09/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103	Solicitud sin fecha

	por valor \$ 35.296.339	
20181062 del 14/09/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 por valor \$39.008.850	Solicitud sin fecha
20181150 del 25/10/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 por valor \$ 142.800.000	Solicitud sin fecha
20181160 del 29/10/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 por valor \$ 61.013.597.88	Solicitud sin fecha
20181164 del 29/10/2018	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 por valor \$ 13.500.000	Solicitud sin fecha
<b>Certificado de Registro Presupuestal</b>	<b>Soporte Documental - Solicitud</b>	<b>Observación</b>
20181533 del 27/12/2018	Solicitud de RP bajo registro GF-R-104 por valor \$4.817.777	Solicitud sin fecha
20181170 del 19/09/2018	Solicitud de RP bajo registro GF-R-104 por valor \$ 47.000.000	Solicitud sin fecha
20181065 del 03/09/2018	Solicitud de DP y RP sin formato de registro por valor \$2.267.771.73	Solicitud sin fecha
20181139 del 13/09/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$75.419	Solicitud sin fecha
20181140 del 13/09/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$3.125.876	Solicitud sin fecha
20181544 del 27/12/2018	Solicitud de RP bajo registro GF-R-104 por valor \$76.697.880	Solicitud sin fecha
20181498 del 21/12/2018	Solicitud de RP bajo registro GF-R-104 por valor \$ 142.800.000	Solicitud sin fecha
20181519 del 27/12/2018	Solicitud de RP bajo registro GF-R-104 por valor \$29.662.500	Solicitud sin fecha
20181543 del 27/12/2018	Solicitud por RP bajo registro GF-R-104 por valor \$ 7.243.530	Solicitud sin fecha
20181537 del 27/12/2018	Solicitud de RP bajo registro GF-R-104 por valor \$19.106.640	Solicitud sin fecha
20181522 del 27/12/2018	Solicitud de RP bajo registro GF-R-104 por valor \$7.800.000	Solicitud sin fecha
20181561 del 28/12/2018	Solicitud de RP bajo registro GF-R-104 por valor \$2.000.000	Solicitud sin fecha
20181548 del 28/12/2018	Solicitud de RP bajo registro GF-R-104 por valor \$3.000.000	Solicitud sin fecha
20181492 del 21/12/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$ 102.000	Solicitud sin fecha
20181494 del 21/12/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$126.000	Solicitud sin fecha
20181517 del 27/12/2018	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$8.061.728	Solicitud sin fecha
20190029 del 16/01/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 por valor \$470.794	Solicitud sin fecha

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

### PRESUPUESTO

- Se recomienda revisar la actualización del Procedimiento de Gestión de Financiera GF-P-001 dado que:





- Se observó que ha cambiado la periodicidad (trimestral) para actividades como cargue de información ante la plataforma de la Contraloría General de la nación SIREC, ya que esta actividad se realizaba de manera mensual.
  - La compilación y cargue de la información del SIREC ya no es realizada por el Área de Sistemas.
- Se recomienda adelantar las acciones pertinentes con las diferentes dependencias involucradas en el proceso de generación de cuentas de cobro mensuales al Municipio por concepto de FSRI a la Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, ya que una vez celebrado el contrato interadministrativo para la transferencia de recursos No. 1815 del 23 de Julio de 2018, se evidenciaron demoras de hasta tres (3) meses en la remisión de las mismas cuentas.
- Se recomienda revisar y verificar la documentación soporte de los certificados de Disponibilidad Presupuestal y Registro Presupuestal, dado que se evidencio en la siguiente documentación incumplimiento en el SIG:

<b>Soporte Documental – Solicitudes y DPR y RP</b>	<b>Observaciones</b>
CDP 20180966, 20180967, 20180968, 20180969, 20181167, 20180970, 20180971, 20190037	Solicitudes de DP y RP presentadas en registro <b>GF-R-103</b> . No se utiliza el Formato de Registro definido para la Solicitud de <b>DP y RP</b> ya que este corresponde al registro <b>GF-R-105</b> .
CDP 20180997	Solicitud de DP y RP diligenciada sin formato de registro GF-R-105
CDP 20181100 y CDP 20181166	Solicitud de DP y RP carece de la firma de VoBo de la Directora Administrativa y Financiera - Dra. Diana Alexandra Guzmán Malca.

## CONTABILIDAD

- Se recomienda revisar y verificar la documentación relacionada a las Órdenes de Pago, dado que se evidenció inconsistencia en uno de los soportes documentales. Tal como se describe a continuación:

PERIODO FEBRERO DE 2018					
ORD EN DE PAGO Y FECHA	BENEFICIARIO	CONCEPTO CONTABILIDAD	VALOR	SOPORTES	OBSERVACIÓN
20180160 19/02/2018	Sergio Luis Parra Angarita	Cuentas por pagar Vigencia 2017, consecutivo No. 95 contrato 143 del 13 de octubre de 2017. Acta parcial No. 03 del contrato de prestación de servicios profesionales	\$3.300.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprobante de causación GF-R-204</li> <li>✓ Documento equivalente a la factura GF-R-240</li> <li>✓ Acta parcial</li> </ul>	<b>NO</b> se evidencia en el Acta parcial firma del contratista Sergio Luis Parra Angarita

### TESORERIA:

- Se recomienda revisar y adelantar las gestiones necesarias con las diferentes dependencias involucradas para dar celeridad a las conciliaciones bancarias, dado que se evidenciaron Notas Crédito registradas extemporáneamente.

A continuación se relaciona las anomalías evidenciadas.

PERIODO	CUENTA	OBSERVACIÓN
31 de Enero de 2018	220-550-10707-2 Banco Popular Ahorros – Fondos Especiales	Nota Crédito en extracto y no reportadas del <b>2/02/17</b> ABONOS POR ACH tiene fecha extemporánea, conciliada en el mes de enero 31 de 2018.
	110-550-05038-9 Banco Popular cuenta corriente – Fondos Comunes	Nota Crédito en extracto y no reportadas libros correspondientes a los meses <b>febrero, abril, marzo, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre de 2017</b> por concepto de ABONOS POR ACH y consignaciones tienen fechas extemporáneas, las cuales se conciliaron en el mes de enero 31 de 2018.
28 de Febrero de 2018	3-6601-000472-4 Banco Agrario Cuenta Ahorros – Fondos Comunes	Nota Crédito en extracto y no reportadas en libros correspondientes al mes de <b>Julio de 2017</b> por concepto de Recaudo tiene fecha extemporánea, las cuales se conciliaron en el mes de febrero 28 de 2018.
	1660-0034328-4 Banco Davivienda Ahorros – Fonos Comunes	Nota Crédito en extracto y no reportadas en libros correspondientes al mes de <b>noviembre y diciembre 2017</b> por concepto de Recaudo tiene fecha extemporánea, las cuales se conciliaron en el mes de febrero 28 de 2018.
31 de Marzo de 2018	110-550-05038-9 Banco popular cuenta corriente – Fondos Comunes	Nota Crédito en extracto y no reportadas en libros correspondientes a los meses <b>febrero, marzo, abril, mayo, julio, octubre, noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018</b> por conceptos de consignación, y bonos ACH tienen fechas extemporáneas, las cuales se conciliaron en el mes de marzo 31 de 2018.



31 de Mayo de 2018	3-6601-000472-4 Banco Agrario Cuenta Ahorro – Fondos Comunes	Nota Crédito en extracto y no reportadas en libros correspondientes a los meses <b>julio de 2017 y Febrero de 2018</b> por concepto de Recaudo, se encuentran conciliadas en el mes de Mayo 31 de 2018, por tanto, estas se encuentran extemporáneas.
30 de Junio de 2018	8500-06741-1 Colpatría Ahorros – Fondos Comunes	Nota Crédito en extracto y no reportadas en libros correspondientes a los meses de <b>Febrero, agosto, octubre, noviembre, diciembre de 2017 y marzo de 2018</b> por concepto de Abono PS, los cuales fueron conciliados en el mes de Junio 30 de 2018, por tanto, estas fueron conciliadas extemporáneamente.
31 de Septiembre de 2018	3-6601-000472-4 Banco Agrario Cuenta ahorro fondos Comunes	Notas Crédito en extracto y no reportadas en libros correspondientes al mes de <b>Julio de 2017, febrero, mayo, junio, julio de 2018</b> por concepto de Recaudo, el cual fue conciliado en el mes de Septiembre 30 de 2018, por tanto, estas conciliaciones se efectuaron extemporáneamente.
31 de Noviembre de 2018	3-6601-000472-4 Banco agrario cuenta ahorro – Fondos Comunes	N.C en extracto y no reportadas en libros correspondientes al mes de <b>Julio de 2017, febrero, mayo, junio, julio, septiembre, octubre de 2018</b> por concepto de Recaudo, el cual fue conciliado en el mes de Noviembre 30 de 2018, por tanto, estas conciliaciones se efectuaron extemporáneamente.
31 de Diciembre de 2018	220-550-10707-2 Banco popular ahorros – Fondo especiales	N.C en extracto y no reportadas correspondientes al mes de <b>Febrero de 2017</b> , por concepto Abono por ACH, el cual fue conciliado en el mes de Diciembre 31 de 2018, por tanto, estas conciliaciones se efectuaron extemporáneamente.

### 3.11. GESTION JURIDICA:

#### NO CONFORMIDADES

- Contrato: N° 199 de 2018/12/27 - FRANCIA ELENA VARGAS MUÑOZ; No le designaron la interventoría.
  - Contrato: N° 024 de 10/04/2019 - COBELCI SAS; No le designaron la interventoría.
  - Contrato: N° 025 de 10/04/2019 - CONSORCIO EMERGENCIA ACUEDUCTO; No le designaron la interventoría.
- Contrato: N°. 031 de 02/05/2019, Contratista: Yovanni Betancourt Tamayo: No le estipulan a este proceso de contratación que requiere de Interventoría, contraviene con el Acuerdo N°.01 de 2014 - Manual de Contratación del IBAL, en el artículo 55.- Responsabilidad de los Interventores y Supervisores, determina " Los contratos de obra contarán con interventoría." como también lo estipulan en la Resolución nro. 256 de 21/04/04/2014 -Manual de Interventoría y Supervisión del IBAL.

- Contrato: N°.086 de 16/07/2019, Contratista: Yamel Sierra Castro. No le estipulan a este proceso de contratación que requiere de Interventoría, contraviene con el Acuerdo N°.01 de 2014 - Manual de Contratación del IBAL, en el artículo 55.- Responsabilidad de los Interventores y Supervisores, determina " Los contratos de obra contarán con interventoría." como también lo estipulan en la Resolución nro. 256 de 21/04/04/2014 -Manual de Interventoría y Supervisión del IBAL.
- Contrato: N°.093 de 06/08/2019, Contratista: Asesorías E Inversiones Nacionales Ltda. - Asevinal Ltda. No le estipulan a este proceso de contratación que requiere de Interventoría, contraviene con el Acuerdo N°.01 de 2014 - Manual de Contratación del IBAL, en el artículo 55.- Responsabilidad de los Interventores y Supervisores, determina " Los contratos de obra contarán con interventoría." como también lo estipulan en la Resolución nro. 256 de 21/04/04/2014 -Manual de Interventoría y Supervisión del IBAL. Nota: La Acción relacionada con la no estipulación de la interventoría dentro de las etapas precontractual y contractual; el proceso auditado ya lo llevo al Plan de Mejoramiento de la auditoria del mes de abril/19.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Contrato: N°.070 de 28/06/2019, Contratista: Planeación y Diseño Integral de Redes SAS. Falta el registro del pago anticipado por valor de \$26.955.939. Contraviene con el Artículo 52.- En la Secretaria General reposará todo documento del proceso de contratación correspondiente a las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- Contrato: N°.093 de 06/08/2019, Contratista: Asesorías E Inversiones Nacionales Ltda. - Asevinal Ltda. Se evidencio una diferencia de \$146.508,00, en relación con la propuesta económica valor de las actividades \$ 128.883.753,00 y la de la minuta del contrato \$128.737.245. Son incoherentes los porcentajes descritos en la distribución de la A.I.U. en la propuesta económica y la minuta del contrato.
- Contrato: N°.106 de 05/09/2019, Contratista: Golán Tecnología SAS. Falta el recibo de pago de la póliza nro. 25-44-101132871 expedida por Seguros del Estado S.A. el 20/08/2019, folio 35.
- La Junta Directiva de la Empresa no cumple con el Artículo 45 de la Escritura pública N° 2932 de agosto 31 de 1998, determina - La junta directiva se reunirá ordinariamente por lo menos una (1) vez cada mes. No se reunió los meses de febrero, abril, mayo y agosto de 2019. Como tampoco cumple con la designación de

los 2 vocales de control, en los meses enero, marzo, junio, julio y septiembre del año en curso ha sesionado con uno.

- Las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento de 2018, quedan abiertas las nros. 2 y 3 respectivamente, en cuanto la auditoria del mes de marzo de 2019, se confirma la nro.2.

### 3.12. GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES

#### NO CONFORMIDADES

- Durante la revisión documental de la actividad del periodo de agosto a diciembre de 2018 y enero a septiembre de 2019, se evidencio Incumplimiento en el diligenciamiento del Formato AF-R-211, ya que las solicitudes revisadas por concepto de baja o mal estado de los bienes no presentan dicho formato.

SOLICITUD	FECHA	OBSERVACIÓN
Devolución de Cámara Lumix con el fin de dar de baja el mismo. Claudia Combita Zambrano	8 de octubre de 2018	➤ No se evidencia registro para baja de bienes devolutivos AF-R-211
Entrega de elementos devolutivos Lady Joanna Bonilla Medina	Oficio 340-10050 06 septiembre de 2018	➤ No se evidencia registro baja de bienes devolutivos AF-R-211
Entrega de impresora dado que el Kit de impresión esta averiado hace más de un año Alfonso Augusto del Campo Naged	Oficio 320-2111 03 septiembre de 2018	➤ No se evidencia registro baja de bienes devolutivos AF-R-211
Devolución de regulador Atronic dado que se encuentra en mal estado Luis Eduardo Arbeláez Jaramillo	Oficio 631-243 14 mayo de 2019	➤ No se evidencia registro baja de bienes devolutivos AF-R-211

- Durante la revisión y verificación de los bienes dados de baja por el área de Almacén, se evidencio que el personal responsable **NO EFECTÚA** el ingreso de los bienes que posee el área de bodega por concepto de baja, inservible o dañado al software SOLIN que posee la Empresa, a pesar de que dicho software tiene las configuraciones respectivas para adelantar esta actividad. A su vez, el instructivo respectivo no cuenta con la actualización de dicha procedimiento.
- El Proceso Gestión de Recursos Físicos y Servicios Generales tiene como una de sus actividades principales el *"PROPORCIONAR EL APOYO LOGISTICO PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS (Provisión de los servicios de aseo y cafetería,*

*adecuaciones locativas, transporte, etc.)". Dicha actividad desde el mes de Mayo de 2019 no está siendo suplida al no existir contrato de servicios adjudicado. Si bien se evidencia que el proceso auditado ha realizado las actividades administrativas (actividades precontractuales) respectivas para poder llevar a cabo mencionada contratación, NO HA SIDO POSIBLE a la fecha efectuar la adjudicación de un contrato que cumpla con esta actividad lo cual vulnera no solo el cumplimiento del objetivo del proceso, si no a su vez afecta de manera directa los programas establecidos del SIG tales como Disposición de Residuos Sólidos en el Sistema de Gestión Ambiental, el programa de Orden y Aseo del Sistema de Salud Ocupacional y el Sistema de Gestión de Calidad al haberse presentado daños en documentos almacenados por filtraciones de agua por las cubiertas de las edificaciones (lo anterior como ejemplo para ilustrar algunos puntos relevantes afectados).*

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda adelantar las gestiones necesarias para agilizar el pago de las obligaciones financieras em cuanto a servicios públicos adquiridos por la Empresa IBAL, dado que durante la verificación y evaluación del cumplimiento a los pagos de servicios públicos de agua y alcantarillado (IBAL S.A. E.S.P OFICIAL) y energía eléctrica (Enertolima), se observó que los pagos efectuados no son oportunos, tal como se describe a continuación.
  - Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado: para los periodos agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2018 y enero de 2019 no fueron cancelados dentro de los tiempos facturación establecidos por el mismo.
  - Servicio Público de Energía Eléctrica: para el periodo de septiembre, noviembre, diciembre de 2018 y enero, febrero, abril y mayo de 2019 no fueron cancelados dentro de los tiempos establecidos por el boletín informativo de pago.
- Se evidencio que dentro de la programación de la actividad "*Barrida y escurrida de canaletas de desfogue*" no se tiene contemplado las bocatomas Cay y PTAP Chembe, por lo tanto se recomienda incluir estas sedes en el cronograma.
- El vehículo tipo Vaccon modelo 1993 de placa TLB 013, se ha encontrado fuera de servicio por más de 4 años y presenta visualmente deterioro por vetustez. El líder del proceso informa que ha realizado las gestiones pertinentes (solicitudes Secretaria de Transito, fiscalía y demás) para la formalización pertinente de baja y/o chatarrización del mismo, sin embargo, la gestión no ha sido efectiva en lograr el objetivo. Se recomienda elevar a la gerencia la solicitud de un comité de naturaleza

administrativa con el fin de concertar con la alta gerencia las acciones a realizar para decidir por el destino final del vehículo).

- Se recomienda efectuar seguimiento a los diligenciamientos en su totalidad de los formatos AF-R-101 y AF-R-111, dado que se presenta las siguientes inconsistencias.

REGISTRO	FECHA	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	OBSERVACIÓN
AF-R-101	08/08/2019	Red telefónica	Secretaria General	No se evidencia calificación del servicio prestado
AF-R-101	18/09/2019	Red Eléctrica	Recursos Físicos	No se evidencia calificación del servicio prestado

REGISTRO	FECHA SOLICITUD	FECHA EJECUCIÓN	DEPENDENCIA	CÓDIGO	OBSERVACIÓN
AF-R-111	04/09/2019	04/09/2019	Planta las Américas	-	No se evidencia diligenciamiento del código
AF-R-111	10/09/2019	10/09/2019	Bocatoma Cay	-	No se evidencia diligenciamiento del código
AF-R-111	10/09/2019	10/09/2019	sede la 39	-	No se evidencia diligenciamiento del código
AF-R-111	16/09/2019	16/09/2019	Control Interno	-	No se evidencia diligenciamiento del código
AF-R-111	18/09/2019	18/09/2019	Portería sede Pola	-	No se evidencia diligenciamiento del código
AF-R-111	20/09/2019	20/09/2019	Bocatoma Chembe	-	No se evidencia diligenciamiento del código
AF-R-111	24/09/2019	24/09/2019	Planta 1	-	No se evidencia diligenciamiento del código
AF-R-111	27/09/2019	27/09/2019	Archivo	Instalación ventilador	No se evidencia diligenciamiento del código

- Se sugiere adelantar las acciones pertinentes para incluir dentro del Sistema de Gestión de Calidad el documento de inventario de Puntos Eléctricos (Contrato No. 052 de 4 de junio de 2019) ya que actualmente esta información está siendo diligenciada en un cuadro donde se lista descripción, cantidades, estado, observación y trabajos pendientes, sin codificación el cual se presenta anexo a la carpeta que contiene los Registros AF-R-111 y AF-R-101.
- Es necesario e imperativo que el proceso realice todas las acciones administrativas necesarias que permitan que las actividades de mantenimiento (preventivo y correctivo) y calibración de equipos metrológicos se realice ANTES del cumplimiento de la fecha de vencimiento.



- Se recomienda adjuntar en los registros de inventario físico un espacio en donde se califique el estado del inmueble y/o equipo (Bueno, Malo, Regular, etc.), esto con el propósito de brindar mayor claridad del estado actual del bien.
- Se recomienda que las actas de reunión para obtener concepto sobre los elementos que se encuentran en bodega principal, se efectuó la respectiva aprobación definitiva a través de la legalización de las firmas de los involucrados, dado que se evidenció en auditoría interna que las mismas se encontraban con ausencia de las firmas de algunos participantes.
- Se sugiere adelantar las gestiones pertinentes con el fin de realizar capacitación al personal a su cargo del área de Almacén sobre las diferentes opciones y herramientas que posee el software SOLIN, dado que existe falencias en la aplicación e ingreso de información al mencionado software.
- Se recomienda que las solicitudes de los funcionarios adscritos al IBAL S.A. E.S.P OFICIAL que requieran el descargue y/o actualización de los bienes que se encuentran bajo su responsabilidad se efectuó a la brevedad del caso una vez realizada dicha solicitud, dado que se evidenció durante auditoría Interna que la funcionaria **Andrea del Pilar Castañeda Useche mediante oficio de fecha 16 Agosto de 2018** solicitó descargue de enseres y a la fecha de la presente auditoria NO se demostró en el sistema SOLIN el descargue de los elementos relacionados en el oficio.
- Se recomienda dar aplicación al Manual de Gestión Documental, teniendo en cuenta los lineamientos relacionados con las actividades administrativas y técnicas para la organización, identificación, encarpado, control, consulta y conservación de la documentación originada por el proceso. (actas de reunión y solicitudes por concepto de bajas y/o retiro de bienes etc.)

### 3.13. CONTROL DISCIPLINARIO:

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El óxido continuo que emite la válvula, representa un eventual peligro y riesgo no solo para el personal adscritos a la Oficina Asesora de Control Disciplinarios sino a todos los trabajadores de las oficinas en la sede de la 15.

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

Para la vigencia 2019 el IBAL conto con dos (2) Planes de Mejoramiento Vigentes que se relaciona a continuación:

	PLAN	No. HALLAZGOS	ENTE DE CONTROL	FECHA DE INICIACION	FECHA DE TEMINACION	ESTADO DEL PLAN
1	Auditoria Regular de la vigencia 2017	Hallazgos 33	Contraloría Municipal de Ibagué	Mayo 25 de 2018	Mayo 25 de 2019	Cerrado
2	Auditoria Regular de la vigencia 2018	Hallazgos 43	Contraloría Municipal de Ibagué	Julio 23 de 2019	Julio 23 de 2020	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 y por parte de la Oficina de Control Interno se hace seguimiento al plan de mejoramiento trimestralmente, verificando soportes y porcentaje (%) de avance para la subsanación de los mismo con el fin de cumplir con los objetivos instituciones de la entidad.

#### 5. INFORMES A CARDO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

En cuanto a los informes que debe rendir esta oficina dando cumplimiento a la normatividad vigente, se elaboraron veinte (20) informes durante la vigencia 2019, 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.

##### 5.1 Informe Pormenorizado del Estado del sistema de Control Interno (Ley 1474 de 2011).

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, con base en la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI y con base en el Modelo MIPG - ha venido elaborando cuatrimestralmente el informe del estado del Sistema de Control interno de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP Oficial, siguiendo la estructura de las siete (7) dimensiones del mismo: Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con



Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Control Interno, Gestión de la Información y la Comunicación y Gestión del Conocimiento y la Innovación. Es muy importante mencionar que se encuentra publicado en la página web.

## **5.2 Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción.**

En cumplimiento al Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y en aras de realizar seguimiento al avance y cumplimiento de las actividades determinadas por cada componente del plan de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP Oficial, la oficina de Control Interno de Gestión verifico las evidencias soportadas, para prevenir y abatir las prácticas de corrupción, impunidad e impulsar la mejora en la gestión pública con transparencia y calidad con corte de Abril, Agosto y Diciembre de la vigencia.

## **5.3 Informe Austeridad en el Gasto Público.**

En cumplimiento de los Decretos Nacionales 1737 de 1998 y 984 del 2012 la Oficina de Control Interno de Gestión rindió informes trimestrales de la vigencia al Representante Legal de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP Oficial con relación a los Gastos Generales (arriendo, agua, luz, teléfono e internet), Consumo Celular, Gastos Vehículos, Viáticos, Capacitaciones y Contratación de Servicios Personales, elevando oportunamente las recomendaciones en cuanto a el fortalecimiento de los controles implementados en los gastos buscando cada vez más la economía y debida inversión de los recursos direccionándolos al cumplimiento de las necesidades que requiere la Administración.

## **5.4 Informe PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.**

Cumpliendo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Gestión presentó Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, en los tiempos estipulados (semestral) y publicados en la página web institucional.

## **5.5 Informe Control Interno Contable.**

En cumplimiento a la Resolución 706 del 16 de diciembre de 2016 e Instructivo 001 del 18 de diciembre de 2018 de la Contaduría General de Nación, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó acompañamiento a las dependencias encargadas de reportar la información para que estas fuesen cargadas en las fechas estipuladas por el instructivo y en cumpliendo con el decreto 1083 de 2015.

## 5.6 Informe Derechos de Autor Software.

La oficina de control interno de Gestión dando cumplimiento a los parámetros establecidos en la circular 017 del 01 de junio de 2011 y circular 04 del 22 de diciembre de 2006 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno, realiza informe de verificación, recomendaciones, seguimiento y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de derechos de autor referente al software. Dicho informe fue realizado bajo las recomendaciones y en los tiempos establecidos.

## 5.7 Informe Seguimiento Declaración Compromisos por la Transparencia, la Integridad y la Prevención de la Corrupción.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, y al compromiso adquirido por la Alcaldía de Ibagué, se realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas por el IBAL S.A para cada vigencia, para garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso a la información pública, teniendo conocimiento de la información que se encuentra disponible en la entidad. Informe publicado en la página web de la entidad.

## 5.8 Informe de Evaluación a la Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, el Artículo 2.2.22.3 del Decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 1499 de 2017, la Oficina de Control Interno de Gestión analizó la planeación, ejecución y resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y las acciones realizadas en cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas de la Empresa Ibagueresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP Oficial. Informe publicado en la página web de la entidad.

Por tal razón, la Rendición de Cuentas es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que le permite a la entidad, generar espacios de participación ciudadana, mediante el desarrollo de audiencia pública - rendición de cuentas a la ciudadanía en general, especialmente para las personas naturales o jurídica, veedurías ciudadanas, presidentes de juntas de acción comunal, entes de control, entidades del estado y comunidad en general. Con el propósito de intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas. Así como conocer el manejo de los recursos públicos que garantizan el cumplimiento con los objetivos y metas trazadas.

## 5.9 Seguimiento Rendición Cuentas SIREC

En cumplimiento a la redición electrónica de cuentas SIREC de la Contraloría Municipal de Ibagué, la oficina de Control Interno de Gestión en compañía con la oficina de Gestión Tecnológica y Sistemas de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, hizo acompañamiento y asesoría para el reporte de los formatos en la plataforma y de esta manera dar cumplimiento a los lineamientos del ente de control para la rendición del informe.

## 5.10 Informe Reporte de Avance de Gestión FURAG

En cumplimiento con la Ley 1499 de 2017, la oficina de control interno de gestión hizo asesoramiento y evaluación de la articulación e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, adoptando en la entidad las 7 Dimensiones con sus 17 Políticas, la cual se pudo obtener como resultado lo siguiente: presentando el reporte del Furag el día 27 Febrero de 2019.

Índice de Desempeño Institucional de la vigencia 2018, nos arrojó el 71%, quedando en el puesto No. 7 en el grupo par sobre 377 entidades y 5° lugar a nivel departamental. Nos da gran satisfacción porque se ha venido trabajado arduamente para que la entidad siga comprometida en la articulación e implementación.

## 5.11 Informe Seguimiento Gestión del Riesgo Institucional

La oficina de Control Interno de Gestión en desarrollo de sus funciones y en especial en el ejercicio de su rol evaluadora, efectuó seguimiento durante el último trimestre de la vigencia 2019 a la Matriz del Riesgo de Gestión de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, siguiendo los lineamientos establecidos por la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles versión 4 en entidades públicas establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Política de Administración de Riesgos de la Empresa, Teniendo en cuenta igualmente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

## RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda la aplicación de la metodología de riesgos en cada uno de los procesos por parte de los líderes, para su ajuste y definición de las frecuencias de cada uno de los controles para un monitoreo efectivo, y estableciendo los responsables de los controles en termino de cargos.
- 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 el 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 peticionarios.

ORIGINAL FIRMADO

**OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA**  
Jefe Asesor Oficina de Control Interno