

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A.E.S.P OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE GESTION

VIGENCIA 2020

ENERO DE 2021

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

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO
2. ALCANCE DE LA AUDITORIA
3. RESULTADOS DE AUDITORIAS
4. PLAN MEJORAMIENTO AUDITORIAS INTERNAS
5. PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LOS ENTES DE CONTROL
6. 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 Ibaguerena 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 2020, 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 2020, 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 2020:

AUDITORIAS REALIZADAS	41
SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LA CONTRALORIA MUNICIPAL	2
SEGUIMIENTO A OFICIOS	122
INFORMES PRESENTADOS A ENTES DE CONTROL	21
VERIFICACIONES EN TERRENO	1100

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 2020 se detectaron en total:

No Conformidades	Oportunidades de Mejora
193	140

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 han reportado al Sistema Único de Información- SUI, la formulación y ejecución de proyectos de acueducto y alcantarillado de las vigencias: 2017,2018 y 2019
- Gestionar ante el proceso que corresponda la provisión de los recursos que no han sido invertidos/ ejecutados durante el periodo del 30 de Julio de 2016 al 30 de Junio de 2019(3 años) de los proyectos de Acueducto y Alcantarillado que conforman el Plan de Obras e Inversiones Reguladas – POIR del IBAL.
- No, concuerda lo evidenciado en la visita de campo, con lo otorgado en la Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios nro.027 de 21-03-19, "Construcción de una (1) vivienda en cuatro (4) niveles para tres (3) Apartamentos y un (1) Local Comercial. Proyecto Cra 6B No.53-33 B/Rincón de Piedra Pintada, respecto a lo evidenciado un Edificio cuatro (4) pisos, siete (7) apartamentos y tres (3) locales. No se evidencio la Aprobación de los Diseños Hidrosanitarios.
- No están foliados los documentos que soportan las Disponibilidades de Servicios Hidrosanitarios- D.S.H. números 015/19, 19/19, 24 /19 y 51/19, respectivamente.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Culminar el ajuste y actualización del Plan de Emergencia y Contingencia vigencia 2020, considerando las acciones encaminadas a la mitigación del Covid-19 y reportarlo al Sistema Único de Información –SUI.

- Continuar la Gestión con los líderes de los procesos que les corresponda enviar la información de los diferentes tópicos, para culminar el cargue de formatos que se encuentran activos desde el año de 2009 hasta el año de 2019, al Sistema Único de Información – SUI.
- Actualizar el listado de precios de Acueducto y Alcantarillado, conforme a la variación anual del Índice de Precios al Consumidor –IPC de 2019.
- Considerar incluir en el nuevo Plan de Desarrollo Municipal-IBAL, las meta producto que quedaron inconclusas, parcialmente ejecutadas o las que no mostraron avances; con el fin de continuar proyectando el Sistema de Acueducto y Alcantarillado hacia la consecución de los objetivos de la empresa.
- Actualizar y ajustar la Resolución N°.481 de 2013, “Por medio de la cual “Se establecen los requisitos, procedimientos y costos para el otorgamiento de las disponibilidades hidrosanitarias, respeto al Procedimiento Recibo de Redes Hidrosanitarias e Instructivo de Matriculas y demás requisitos legales y vigentes.
- Dar cumplimiento con los 45 días calendario establecidos por la norma para resolver la viabilidad en el otorgamiento de las Disponibilidades de Servicios Hidrosanitarios-D.S.H., debido a que las números 019/19, 024/19, 27/19, 30/19, 39/19, 44/19, y 68/19; las otorgaron con fechas superiores.
- Se confirman nuevamente las 2 no conformidades por cuanto no se evidenciaron las acciones propuestas ejecutadas en cuanto a las oportunidades de mejora por la misma razón no se cierran las correspondientes a los números: continúan abiertas las correspondientes a los números: 2, 4, 5, 6 y 7.

PLANEACION (MIPG)

- 1.- Continuar con la implementación del I Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG; en cumplimiento por lo establecido por la Norma.
- 2.-Considerar elaborar las actas de las reuniones virtuales del Institucional de Gestión y Desempeño de los días 4 y 11 de septiembre de 2020
- 3.- Alinear /unificar, los Planes Institucionales y Estratégico de la empresa, como parte del Plan de Acción Institucional.

4.- Realizar las acciones a las 3 Oportunidades de Mejora, con ocasión de la Auditoria de Gestión realizada en la vigencia de 2019.

3.2. COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS:

NO CONFORMIDADES

- Se reitera nuevamente que el proceso no cuenta con los elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades (cámara fotográfica de video, Dron, vehículo para el cubrimiento de las noticias)

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar al proceso que le corresponda los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso (cámara fotográfica de video, Dron, vehículo para el cubrimiento de las noticias)

PROCESOS MISIONALES

3.3. DIRECCION OPERATIVA

CALL CENTER

NO CONFORMIDADES

- No se ha llevado a cabo el Contrato de Emergencias lo cual ha hecho que los arreglos y daños que se vienen presentando en la Ciudad se vuelvan más complejos ya que se pudo evidenciar en las visitas realizadas en terreno que hay daños que fueron reportados desde el mes de octubre de 2019 y a la fecha no han sido solucionados. Lo cual se vienen realizando quejas de la ciudadanía a través de los diferentes medios radiales y escritos.

- Reportes por daños en Hundimiento de vía

<i>Reporte No.</i>	<i>Fecha</i>	<i>Dirección</i>
194820	2019-11-14	Ofelia de Santofimio, calle 5 número 5-07 la pola
194451	2019-10-31	Carrera 3 número 4-91, la pola
195204	2019-11-27	Eucario castaño, cra 5 a cll 7 portería la herradura
193777	2019-10-09	calle 4 número 11a-31

		santa bárbara
193970	2019-10-15	Mabel Herrera, cll 25 no. 4 – 58 hipódromo
199158	09/06/2020	carrera 11 con calle 31 san simón
194256	2019-10-24	Jose A Izquierdo, calle 37 a No.12 -20 Gaitán
200198	31/07/2020	mZ 26 casa 33 Jordán ii etapa
194501	2019-11-01	calle 48 con carrera 5a piedra pintada
209048	23/07/2020	manzana d casa 3 tulio varón
194388	2019/10/29	<i>Cra 3 No. 32-40 Departamental (se reportó como fuga , pero se evidencio hundimiento)</i>
194498	2019-11-01 11:04:00	<i>Ensiso Jairo , manzana Y casa 10 Jordán ix etapa</i>
194501	2019/11/01	<i>Calle 48 con cra 5ª Piedra Pintada</i>
200198	31/07/2020	<i>Mz 26 Cs 33 jordan etapa 2</i>
200048	23/07/2020	<i>Mz D Cs 3 Tulio Varon</i>
196262	13/01/2020	<i>Calle 35 Cra 5 san simon (fue reportado como hundimiento pero según la visita no evidencio hundimiento si no la falta de una rejilla</i>
194030	2019-10-17	José correa Av.69 entre carrera 8 y 8 a frente al parque, se solucionó lo de la rejilla pero hay un hundimiento

- Reportes Instalación de Rejilla

Reporte No.	Fecha	Dirección
194374	2019-10-29	calle 5 con carrera 10 belén
198990	29/05/2020	calle 32 con carrera 6 san simón
196218	11/01/2020	frente al hogar infantil Copetín Jordán ix etapa
197674	29/02/2020	frente al parque biosaludable Jordán ix etapa

196729	28/01/2020	Calle 24 Cra 1 San Pedro alejandrino
196920	04/02/2020	Dionisio poveda , Av. 1ra calle 21 enseguida bomba del terminal
193512	2019/10/02	Blanca Mendoza, Cra 5 A No. 3-10
199348	16/06/2020	Milena Lozanomanzana 1 casa 12 Jordán iv etapa
194184	2019-10-22	manzana 26 casa 1 Jordán vii etapa
196385	16/01/2020	Sildana Melo , Cra 7 cll 31 san simon parte alta
198990	29/05/2020	Calle 32 cra 6 san simon
199975	22/07/2020	Cra 5 calle 86 jardin paralelo al honcenter

- Reporte Instalación tapa pozo

Reporte No.	Fecha	Dirección
194028	2019-10-17	Mirella Viña, cra 10 No. 4 a -57 parque belén
198729	07/05/2020	Avenida Guabinal No. 38-63 entrada al conjunto los cambulos restrepo
194048	2019-10-17	manzana 19 casa 1 terrazas del tejlar
196629	24/01/2020	Hermes García, Av. Ambala con calle 63 esquina diagonal al consultorio medico Ambala
193960	2019-10-15	María Cortes manzana e casa 23 Jordán ix etapa
193609	2019/10/04	Calle 20 cra 8 interlaken
193550	2019/10/03	Carol Rocio, parte atrás aptos san Remo et 3 praderas de sta Rita
193551	2019/10/03	Sandra Sánchez, Cra 2 No.74 a-75 Pedro Tafur via principal Jardín Palermo
193609	2019/10/04	Cll 20 con Cra 8 interlaken
193663	2019/10/07	Rosalba Mejia , Cra 2 No. 32-56 Departamental
194334	2019/10/26	Cll 34 A con cra 2 Departamental
195119	2019/11/25	Doly Henao Cra 2 No. 32-37 Departamental (se reportó fuga pero se evidencia falta de tapa pozo)
197358	18/02/2020	calle 75 con carrera 1 b Jordán iii etapa
200105	27/07/2020	Odilia Cabeza calle 57 número 4a-53

200033	23/07/2020	Calle 86 cra 1 a jardín Palermo (se evidencio la instalación de una rejilla)
--------	------------	---

- Reporte Instalación Pasa Calle

193530	2019/10/02	Augusto Barrera, Cra 2 sur No. 21-100 el arado (falta una parte)
193681	2019-10-07 16:45:00	calle 69 con carrera 4 Jordán iv etapa
200029	23/07/2020	Cra 2 con calle 85 jardín Palermo (se instalo fue rejilla)

- Pasacalle Colapsado

Reporte No.	Fecha	Dirección
194191	2019/10/22	Calle 24 No. 1A-79 San Pedro Alejandrino (no se evidencio pasacalle en ese sitio)
194570	2019/11/05	Yanire Quimbayo calle 39 No.6-110b y 6-39 restrepo (no se evidencio pasacalle colapsado falta es rejilla)

- Instalación hidrante

Reporte No.	Fecha	Dirección
194354	2019/10/28	Cll 10 Cra 9 junto al panóptico Belén

- Reporte por fuga

Reporte No.	Fecha	Dirección
195608	2019-12-10	calle 23b número 10a-37 sur Kennedy
195713	2019-12-16	william calle 17b sur número 5-42 barrio yuldaima
194952	2019/11/19	Amparo Aragón Cra 5 sur No. 21-74 comuna cobas las vegas
194948	2019-11-19	calle 4a No. 6-15 belen
195761	2019-12-17	carrera 11b numero 2-39 santa bárbara
195602	2019-12-10	carrera 11b numero 5a-29 san diego
195119	2019-11-25	dolly Henao cra 2 No. 32-37 departamental
194388	2019-10-29	Cra 3 No. 32-40 barrio departamental

195462	2019-12-05	Cra 6b No. 44-71 villa marlen i (no se evidencia fuga pero si un hundimiento de via)
195706	2019-12-16	Ana Mercedes Betancourt SPMZ 10 manzana 3 casa 14 villa de gualara picaleña
195239	2019/11/28	No se evidencia fuga pero si se evidencio un hundimiento en vía
194736	2019/11/11	Gildardo López Cll 11 A No. 11-66 entrada callejón belencito
194084	2019/10/19	Cll 19 No. 7-04 interlaken
194100	2019/10/21	Radio Uno, Cll 19 con Cra 7 Interlaken
195932	2019/12/30	Alexander Ángel Gómez, Cll 32 No. 4 C-35 Cadiz
195452	2019-12-04	manzana 33 casa 24jordan iii etapa

- Recuperación en Recebo

Reporte No.	Fecha	Dirección
194476	2019-10-31 15:32:00	calle 31 a entre carrera 5 y 5a esquina de las droguerías san simón parte alta
193777	2019/10/09	Cll 4 No 11 a-31 Santa Bárbara

- Recuperación en Concreto

Reporte No.	Fecha	Dirección
193601	2019/10/04	Cra 3 No. 4-26 la Pola
193601	2019/10/04	Cra 3 No.4-26 la Pola
193602	2019/10/04	Cll 1 Cra 3 la Pola

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere dar pronta solución a los daños reportados ya que estos corresponden al periodo de Octubre de 2019 a Julio de 2020, ya que debemos prestar un mejor servicio a nuestros usuarios y evitar que se presentes accidentes lo cual a futuro se nos pueden convertir en demandas que pueden afectar el patrimonio de la Empresa.

- Se sugiere realizar lo más pronto el Contrato de Emergencias para dar solución a los daños reportados por los usuarios a través del Call Center ya que se evidencio en terreno daños reportados desde el año 2019 y a la fecha no han sido solucionados.
- Se reitera nuevamente proporcionar a las funcionarias del call center los implementos necesarios para el desarrollo de sus actividades (diademas de buena calidad ya que actualmente las que están usando se encuentran en muy mal estado,, descansa pies, y el soporte para el computador), proporcionar la instalación de un aire acondicionado para dicha oficina ya que el que se encuentra instalado se encuentra en mal estado

3.4. PRODUCCION DE AGUA POTABLE

NO CONFORMIDADES

- No se evidenciaron los registros de las acciones ejecutadas de los hallazgos números 1, 2, 3 y 6, determinados en la Auditoria de 2019.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Culminar la gestión de la actividad del lavado de tanques de almacenamiento de la empresa, para la presente vigencia.
- Mejorar en la Planta de Tratamiento de Agua Potable No.1 -los módulos de sedimentación acelerada en la línea No.2 y No.3, los cuales se encuentran parcialmente colapsados." Las "compuertas de fondo entrada a floculación 1 y 6 averiadas."
- Implementar el nuevo esquema de Hojas de Vida de Equipo para las Plantas Potabilizadora de la Pola números 1 y 2.
- Realizar las acciones para subsanar en su totalidad las oportunidades de mejora de la auditoria de la vigencia de 2019, números: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13 y 14.

CONTROL PÉRDIDAS

NO CONFORMIDADES

- Se debe realizar la corrección de las fechas de instalación de los medidores que se instalaron ya que en el software Solin se evidencio el número del medidor pero no se realizó la corrección de la fecha de instalación a las siguientes matriculas:

Matriculas	Medidor	Mes de instalación
38314	19101098	Fueron instalados durante el mes de Junio de 2020, pero en el software solin no se modificó la fecha de instalación
39380	19274740	
61470	19276799	
61016	20000830	
91759	20000824	
7610	19270902	
36213	19233102	
72318	19268464	
61470	19276799	
61016	20000830	
91759	20000824	
7610	19270902	
36213	19233102	
72318	19268464	
115331	20008820	Fueron instalados durante el mes de Julio de 2020. Pero en el software Solin no se modificó la fecha de instalación
132701	20001359	
14108	20001357	
49620	20251187	
4442	18012490	
74028	19276837	Fueron instalados durante el mes de Agosto de 2020 pero en el software solin no se modificó la fecha de instalación
147390	20242530	
68236	20250925	
76911	20001640	
19255	20007817	
93282	18204309	
98304	20007805	
383	19269949	
40816	19271263	
19255	20007817	Fueron instalados en el mes de octubre/2020

98304	20007805	
383	19269949	
40816	19271263	
19255	20007817	
27833	20001624	
100575	19276131	
7571	20032367	
7384	20008909	
32305	20251272	
58051	20008802	

- No se evidencio en el software Solin el cobro instalación e IVA del medidor a los siguientes predios a los que se les instalo el medidor

Matricula	medidor
158527	19240957
158693	19268597
158542	19240253
158545	19232086
159120	1906003864
159305	1906004268
158545	19232086
158670	19275469
159120	1906003864
159305	1906004268
147677	19276971
147678	19276978

- El compresor que da el aire para el trabajo hidroneumático al banco de medidores se encuentra en mal estado de funcionamiento, se debe informar al proceso que corresponda para que se realicen los arreglos necesarios.
- El malacate que se encuentra en el taller de medidores no está funcionando, por lo tanto se debe informar al proceso que corresponda para realizar dicho arreglo.
- No se dota al personal de los elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades (sillas apropiadas, escritorios, luminarias (taller de medidores están dañadas), computadores, impresora por lo anterior no estamos dando cumplimiento a la norma OHSAS: 18001 (velar por el bienestar de nuestros funcionarios). Para el personal Operario (picas, palas, barra).

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere reforzar el área operativa con 3 parejas más de funcionarios teniendo en cuenta las actividades pendientes por desarrollar en terreno, derivadas de las fugas sistemáticas.
- 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 . En cuanto a los operarios de terreno se requieren herramientas como picas, palas, barras.
- Se sugiere al área encargada de revisar el Plan Anual de Adquisiciones se dé prioridad a la adecuación del laboratorio de micromedicion y adquisición de un nuevo banco de medidores con el fin de poner obtener la acreditación ya que en varias oportunidades se ha solicitado sin que se haya dado tramite a dicha sugerencia lo cual solo se ha llegado al estudio de necesidades, dicha acreditación es de vital importancia para Empresa.
- Seguir trabajando en coordinación con las áreas competentes para la legalización de la pila pública.
- Se sugiere solicitar un geófono especializado para las revisiones internas.

3.5. SANEAMIENTO BASICO:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Culminar la actividad correspondiente a las Inspecciones de Redes y los diagnósticos de: Carrera 4 Bis Entre Calles 38 Y 39, B/ Macarena de 26/03/2020- Aida Luz Aponte. Calle 49 Entre Carreras 6 Y 7 Rincón de Piedra Pintada Parte Alta- Waldo Cuadros. Calle 23 Carrera 2 Y 3 B/Claret, de 27/03/2020. Carrera 45 Sur N 135-73, Picaleña Parte Alta -Sandra Avilés. Carrera 4 A B Bis de la Calle 30 a la 31 La Calle 34 B Bis^o Nomenclaturas 30-06 Y 30-88 - La Francia y la Carrera 5 N^o6-47 La Pola Carlos Augusto Gutiérrez, respectivamente.

- Considerar la Revisión y ajuste de las acciones de mejora de los indicadores Inspección de Redes de Alcantarillado y Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado Equipos, determinándoles la causa real para que cumplan con la metas y sean eficientes.
- Se confirma nuevamente la oportunidad de mejora nro. 2 y la no conformidad determinada en la auditoria de Control Interno de Gestión vigencia 2019

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con la gestión contractual para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos electromecaciones de las plantas de tratamiento de agua residual, el Tejar, Comfenalco y Américas
- El encerramiento en la Planta de Tratamiento de Agua Residual el Tejar, con material más alto. Instalar las lámparas en postes de concreto. Un sistema de cámaras de vigilancia que cubra todo el predio
- Continuar con gestión de la Renovación de Vertimientos de la Planta de Agua Residual el Tejar, ante la Autoridad Ambiental – CORTOLIMA.

3.6. ASEGURAMIENTO Y CALIDAD DE AGUA

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualización de Procedimientos del proceso.

3.7. GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

NO CONFORMIDADES

- El cumplimiento al Indicador P.Q.R. comercial es bajo debido al número de reclamaciones, generados en su mayoría por inconformidad con los consumos facturados, cobros por promedio, y cobros por promedio a predios deshabitados, por lo anterior se deben realizar mesa de trabajo en periodos cortos con los líderes de los procesos de facturación y cartera con el fin de tomar medidas tendientes a dar solución y disminuir en forma significativa, las situaciones que generan

inconformidad a los usuarios al momento de emitir su facturación, como sugerencia para la dirección comercial es que este indicador hace parte más del sub proceso de facturación que del sub proceso pqr, puesto que es allí donde se debe hacer control del mismo y fijar políticas de mejora para el cumplimiento.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Seguir solicitando al área encargada que los remplazos que se realicen de un funcionario de planta (término indefinido) debe ser reemplazo por otro funcionario de planta y no por un funcionario a Termino fijo porque cuando se le acabe el contrato pueden quedar las actividades que estaba realizando sin terminar ya que se afectan las actividades o puede presentarse retraso en el proceso.
- Continuar solicitando capacitaciones a los funcionarios sobre los temas relacionados con sus actividades. (normatividad vigente, régimen de servicios públicos, interpretación y redacción de textos para los funcionarios encargados de dar respuestas a los P.Q.R.s)
- Seguir solicitando la implementación del archivo digital para contribuir con la política de 0 papel, en razón a que tanto las Peticiones, Actos Administrativos y Notificaciones electrónicas se están realizando por vía electrónica o virtual.
- Continuar fomentando la campaña del autocontrol lo cual ha ayudado a reducir los tiempos de contestación a los P.Q.R.s.
- Realizar mesa de trabajo con los líderes de los procesos de facturación y cartera en periodos cortos con la finalidad de generar medidas tendientes a dar solución y disminuir en forma significativa, las situaciones que generan inconformidad a los usuarios al momento de emitir su facturación.
- Continuar con las capacitaciones a los funcionarios del front (atención al cliente).

P.A.S

NO CONFORMIDADES

- Nuevamente se reitera los arreglos locativos de la oficina del Coordinador de los CAP ya que se encuentra en regular estado de conservación, e igualmente el cableado que se encuentra suelto lo cual puede ocasionar un accidente ya que puede afectar la salud de nuestro funcionario lo cual no estaríamos dando cumplimiento a la Norma OHSAS 18001:2007 (Sistema de Gestión en Seguridad y salud ocupacional).

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Realizar los arreglos locativos de la oficina del Coordinador ya que se encuentra en regular estado de conservación y realizar revisión a la parte eléctrica,
- Modificar en el instructivo Manual para la Prevención y el Seguimiento ante un atraco y/o hurto en puntos de atención y servicio (p.a.s) del ibal s.a e.s.p. oficial. La palabra PAS por CAP.

CARTERA

NO CONFORMIDADES

- Se evidencio que los siguientes usuarios vienen incumpliendo el acuerdo de pago por lo cual se debe buscar un mecanismo diferente al corte del servicio ya que debido a la emergencia del COVID-19 no se les puede realizar esta actividad, y así evitar que esta cartera siga creciendo

MATRICULA	VALOR	MESES DE VENCIMIENTO
78014	\$ 294.200	5
39518	\$ 395.700	1
79247	\$ 224.300	3
65385	\$ 2.356.700	7
14946	\$ 559.500	6
48487	\$ 741.900	4
5998	\$ 249.500	5
48161	\$ 417.100	6
72327	\$ 940.700	5
13598	\$ 857.400	5
29064	\$ 1.367.500	21
19787	\$ 217.900	2
58994	\$ 93.000	1
127514	\$ 137.500	1
5070	\$ 226.300	3
75301	\$ 82.300	2

- No se cuenta con personal Operativo suficiente para las actividades de cortes y reconexiones.

- No se cuenta con las herramientas necesarias para un mejor desarrollo de las actividades de su proceso a pesar de que estas han quedado plasmadas en su Plan de Acción (solicitud del Call Center : 1. Envío de mensajes de texto de cobro y llamadas de Gestión de Cobro). 2. Visitas de cobro personalizadas (puerta a puerta), la implementación de terminales portátiles con su respectivo software, plan de datos y de voz para la ejecución de las órdenes de corte, reconexión y reinstalación del servicio.
- El catastro de usuarios de la Empresa esta desactualizado lo cual imposibilita un eficiente cobro.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere un funcionario con conocimientos en derecho para llevar a cabo las actividades propias de gestión cartera y cobros coactivos.
- Se sugiere suministrar personal operativo ya que se cuenta con muy poco personal para poder suspender y reconectar a todos los usuarios morosos de la Empresa, incluyendo a los que no cancelan dentro de la fecha límite de pago, actualmente solo se dispone de un trabajador para que realice las visitas técnicas de depuración o para contestar los derechos de petición.
- Continuar con el seguimiento a usuarios que solicitan acuerdo de pago para verificar su cumplimiento y evitar que se crezca la cartera de la Empresa
- Se sugiere aumentar y mejorar los canales de cobro de la Empresa, tales como: 1. Call Center (Envío de mensajes de texto de cobro y llamadas de Gestión de Cobro). 2. Visitas de cobro personalizadas (puerta a puerta)
- Continuar con los comités de depuración de cartera para llegar a obtener un valor real de la cartera de la Empresa
- Continuar con el cobro persuasivo a las entidades oficiales, para llegar a la meta de cumplimiento del indicador
- Reitero nuevamente que se debe facilitar a nuestros funcionarios los elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades tanto de implementos físicos (escritorios, sillas, ventiladores, persianas, archivadores etc) como de adecuación de las oficinas las cuales se encuentran en mal estado de conservación y así dar cumplimiento a la aplicación de la NORMA 18001 (seguridad y salud en el trabajo procurando el bienestar de nuestros funcionarios). dar cumplimiento a la Norma

- 18001 teniendo en cuenta que los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales representan un problema humano y económico que constituye una grave preocupación para la O.I.T., es necesario aunar esfuerzos para lograr mejorar en el desempeño a fin de crear, poner en práctica y fortalecer oportunamente una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Se sugiere la implementación de Terminales portales con su respectivo software, plan de datos y de voz para la ejecución de las ordenes de corte, reconexión y reinstalación del servicio. fue una de las propuestas que se había dejado en el Plan de Acción del año 2019 al cual no se le dio cumplimiento por parte de la Empresa.
- Brindar capacitación al personal del área de cartera por parte de la Empresa

FACTURACION Y RECAUDO

NO CONFORMIDADES

- No se ha realizado el censo de usuarios el cual según el instructivo Catastro de Usuarios la empresa debe realizar el censo de usuarios al menos una vez cada tres (3) años y solicitar mensualmente al Comité de Estratificación del Municipio o a la Oficina de Planeación Municipal, la relación de los predios, su uso y el estrato socio económico vigente al que pertenece.
- Al realizar revisión en el software solin a un selectivo de predios se pudo evidenciar que dentro del mismo edificio se encontraron estratos diferentes tal como se puede evidenciar en el siguiente cuadro esto con el fin de realizar las respectivas correcciones con Planeación Municipal

MATRICULA	Dirección	USO	ESTRATO
142834	Conjunto forteza 1 TR C APTO-1502 fortezza 1 / cr 14 B Sur # 95-120	Residencial	3
142835	tr c apto-1503 fortezza 1 / cr 14 b sur # 95-120	Residencial	3
142836	Roa Sánchez Martha Cecilia - tr c apto-1504 fortezza 1 / cr 14 b sur # 95-120	Residencial	4
142837	Conjunto fortezza i apartamentos - tr c apto-1505 Fortezza 1 / cr 14 b sur # 95-120	Residencial	4
142838	Conjunto fortezza i apartamentos - tr c apto-1506 fortezza 1 / cr 14 b sur # 95-120	Residencial	3
55946	torres reinoso gloria marina - bq b	Residencial	4

	apt 101 irazu i mult / c 3 6 40		
55947	Paula Andrea espinosa - bq b apt 102 irazu i mult	Residencial	4
58856	Yolanda Ospina de olivera - mult irazu et-3 blq-a 301	Residencial	3
58855	Galeano Arbeláez German Augusto - mul irazu et 3 bl a ap202	Residencial	4
58857	Héctor Orlando morales - mul irazu et 3 bl a ap302	Residencial	6
60304	Samuel Becerra Flores - kr 5 bis cl 46 apto 201	Residencial	6
60306	Olga patricia Monroy Márquez - kr 5 bis cl 46 apto 203	Residencial	5

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere por medio del Director Comercial solicitar a la Registraduría Nacional se dé acceso al archivo de ellos para confirmar nombres y numero de cedula, el cual es de mucha ayuda para nuestro catastro de usuarios.
- Solicitar mensualmente a Planeación Municipal las actualizaciones realizadas durante el mes anterior con relación de los predios, su uso y el estrato socio económico vigente al que pertenece.
- Se debe proceder a realizar la respectiva modificación de los predios a los cuales se encontró un estrato socioeconómico diferente a los encontrados dentro del mismo edificio realizando dicho cruce de información con Planeación Municipal
- Se sugiere realizar lo más pronto posible el censo de usuarios para la actualización del catastro de usuarios y poder la Empresa obtener unos datos reales en cuanto a la estratificación de los predios de la Ciudad y poder garantizar a la Empresa una mayor rentabilidad.

3.8. GESTION AMBIENTAL:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Falta herramientas tecnológicas como GPS, computadores para los funcionarios, y Capacitación en programas tecnológicos de sistema de información geográfica y otras capacitaciones acorde a las necesidades del proceso.

PROCESOS DE APOYO

3.9. GESTION HUMANA

NO CONFORMIDADES

- Auxilio de Rodamiento. Se realizó revisión de carpetas de enero a septiembre de 2020, evidenciándose pagos adicionales para un total de 26 días.
- Se evidencia incumplimiento en La Ley 70 de 1998, Código Sustantivo del Trabajo Capitulo IV Artículo 230., Decreto 1072 de 2015 y el Artículo 35 “Dotaciones” determinado por las convenciones colectivas de trabajo celebrada entre la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL y las organizaciones sindicales UNIBAL, SINTRAIBAL, SINTROFIBAL y SINTRAEMDES, donde establece:

ARTÍCULO 35. DOTACIÓN 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 al año para el personal administrativo de la empresa.

La dotación industrial estará constituida por:

- a) Tres (3) Camisas o buzos 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 buzos 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. (Subrayado y negrilla fuera del texto)

Es importante resaltar que durante la Auditoria interna se evidencio las gestiones efectuadas por el Líder de Gestión Humana y la Profesional de Salud Ocupacional a las diferentes dependencias involucradas (Ambiente Físico y Servicios Generales, Almacén) con el fin de adelantar el proceso de suministro de dotación Vigencia 2020.

Dentro de las gestiones realizadas se evidenciaron los siguientes oficios:

- Oficio 610-909 del 05/05/2020 dirigido al Líder del proceso Ambiente Físico y Servicios Generales y Almacenista General por parte de la Profesional Especializado 03 Gestión Humana, Director Administrativo y Financiero y La Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, con Asunto: Suministro dotación de ley de acuerdo a la normatividad vigente y Dotación como imagen institucional.
- Oficio 610-1003 del 16/06/2020 dirigido al Líder del proceso Ambiente Físico y Servicios Generales y Almacenista General por parte de la Profesional Salud Ocupacional, con Asunto: Informe de avance de adquisición dotación de ley de acuerdo a la normatividad vigente y Dotación como imagen institucional.
- Oficio 610-1219 del 28/07/2020 dirigido al Almacenista General por parte de la Profesional Especializado 03 Gestión Humana y la Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, con asunto: Traslado oficio radicado Camaleón – Solin 9947.
- Oficio 610-1267 del 05/08/2020 dirigido al Almacenista General por parte de la Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, con asunto: Inspección Personal Operativo.
- Oficio 610-1384 del 04/09/2020 dirigido al Almacenista General por parte de la Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, con asunto: Solicitud información.
- Oficio 610-1389 del 09/09/2020 dirigido al Almacenista General por parte del Profesional Especializado 03 Gestión Humana, Director Administrativo y Financiero y La Profesional en Salud Ocupacional, con Asunto: Actualización de cantidades para el suministro dotación de ley de acuerdo a la normatividad vigente y Dotación como imagen institucional.

➤ Historias Laborales:

- Se evidencia incumplimiento repetitivo en lo relacionado con Declaración de Bienes y rentas (Ver seguimiento Hallazgos).

No se evidencian ciertos documentos en las historias laborales teniendo como base el Instructivo GH-I-001 (Ver desarrollo de la Auditoria – Historias Laborales)

- Incumplimiento en algunos ítems del Protocolo de Bioseguridad, el cual se encuentra detallado en el Desarrollo de la auditoria.
- No se evidenció actualización del Código de Integridad, ni soportes de socialización del mismo.
- Teniendo en cuenta lo evidenciado en la muestra de 45 contratos a término fijo se puede concluir lo siguiente:

NOMBRE	OBSERVACIONES
<p>1. Oscar Barrera</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrato de trabajo a término fijo como operario 02 del 23/12/2019. ❖ Solicitud de necesidad oficio 320-0124 de 23/01/2019 del P.E. 03 Gestión alcantarillado. ❖ Duración 3 meses. ❖ Periodo de prueba 8 días. ❖ Sin Vo.Bo. (Directora Administrativa y Financiera, P.E. 03 Gestión Humana y Asesor Jurídico.) ❖ Sin Oficio de notificación de nombramiento. ❖ Hoja de vida DAFF. ❖ Sin Hoja de vida. ❖ Entrevista GH-R-023 sin diligenciar. ❖ No se evidencia examen ocupacional de ingreso.
<p>2. Juan Pablo Ordoñez Linares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrato de trabajo a término fijo como técnico administrativo 01 del 09/11/2017. ❖ Sin estudio de necesidad de acuerdo a las facultades otorgadas al gerente por la junta directiva según el artículo 8 del acuerdo 006 del 03/10/2017 para ser uso de las modalidades de contratación laboral establecidos en el artículo 37 del Decreto 2127 del 1945 ❖ Duración 3 meses. ❖ Periodo de prueba 15 días. ❖ Sin Vo.Bo. (Secretario General, Directora Administrativa y Financiera, Asesor Jurídico y P.E. Gestión Humana.) ❖ Sin formato de entrevista.
<p>3. Nelson Ortiz Rodríguez</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrato de trabajo a término fijo como Operario 02 del 14/09/2020.

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sin oficio, según estudio de necesidad realizado por el Director Operativo. ❖ Duración 4 meses. ❖ Periodo de prueba 20 días.
<p>4. Alexander Sánchez Cadavid</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrato de trabajo a término fijo como Auxiliar administrativo 04 del 23/12/2019. ❖ Sin oficio de necesidad. ❖ Duración 24 meses. ❖ Periodo de prueba 8 días. ❖ Sin Vo.Bo. de Directora Administrativa y Financiera, P.E Gestión Humana y Asesor Jurídico. ❖ Sin Oficio de notificación de nombramiento. ❖ Entrevista GH-R-023, sin diligenciar fecha, cargo a proveer, nombre del entrevistador, datos personales, formación académica, información laboral, presentación y sin firma del entrevistador.
<p>5. Edwin Leonel Godoy Escobar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrato de trabajo a término fijo como Técnico 03 del 09/12/2019. ❖ Sin oficio de necesidad. ❖ Duración 24 meses. ❖ Periodo de prueba 15 días. ❖ Sin Vo.Bo. de Directora Administrativa y Financiera, Secretaria General, P.E 03 Gestión Humana y Asesor Jurídico. ❖ Sin Oficio de notificación de nombramiento. ❖ Entrevista GH-R-023, sin firma del entrevistador. ❖ No se evidencia la declaración Juramentada de bienes y rentas.

<p>6. Rocío del Pilar Quevedo Amaya</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrato de trabajo a término fijo como Auxiliar Administrativa 04 del 21/01/2019. ❖ Oficio de necesidad No. 400-0037 del 16/01/2019 de la Directora Comercial y atención al cliente. ❖ Duración 3 meses. ❖ Periodo de prueba 18 días. ❖ Sin Oficio de notificación. ❖ Hoja de vida DAFP. ❖ Hoja de vida. ❖ Sin Formato de entrevista. ❖ Sin Vo.Bo. Directora Administrativa y Financiera, Secretaria General, P.E. Gestión Humana y Asesor Jurídico.
<p>7. Julio Alberto Flórez Beleño</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrato de trabajo a término fijo como Operario 02 del 14/09/2020. ❖ Estudio de necesidad realizado por el Director Operativo (Sin evidencia) ❖ Duración 4 meses. ❖ Periodo de prueba 20 días.
<p>8. Heliberto Peña Calvo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrato de trabajo a término fijo como Operario 02 del 04/12/2019. ❖ Oficio de necesidad No. 320-0124 del 23/01/2019 de P.E 03 Gestión Alcantarillado. ❖ Duración 24 meses. ❖ Periodo de prueba 15 días. ❖ Sin Vo.Bo. de Director Administrativo y Financiera, Secretaria General, P.E 03 Gestión Humana y Asesor Jurídico. ❖ Sin Oficio de notificación de nombramiento. ❖ Entrevista GH-R-023, sin firma del entrevistador.

Es necesario que el proceso de Gestión Humana adopte un Manual de Políticas y Procedimientos de Selección, Ingreso, y Regulación de las situaciones administrativas para los trabajadores a término fijo; en el cual se establezca el paso a paso de todas las actividades, responsables y registros para llevar a cabo la contratación. Así mismo tener en cuenta que dentro de este Manual se deberá estipular el periodo de prueba, ya que si bien en cierto que la Resolución 1426 de 2013 “Reglamento Interno de Trabajo” y las convenciones colectivas de trabajo celebrada entre la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL y las organizaciones sindicales UNIBAL, SINTRAIBAL, SINTROFIBAL y SINTRAEMDES, establecen la Vinculación de

Trabajadores por contrato a término fijo, en los mismos no se establece los días mínimos y máximos para el periodo de prueba. Así pues, es necesario tener en cuenta lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo en su Art. 78. Duración máxima. Modificado. Ley 50 de 1990. Art. 7. El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

- Se sugiere que dentro de este manual a su vez, estipule que se debe segregar dentro del rubro presupuestal los contratos por tiempo definido con el fin de optimizar los recursos y contribuir a la austeridad del gasto.
- Se sugiere realizar revisión del manual de funciones, el cual se debe actualizar de acuerdo a las necesidades y teniendo en cuenta capacidades y competencias de los trabajadores para los diferentes niveles jerárquicos de la entidad.
- Se recomienda realizar revisión de las historias laborales y actualizarlas con los documentos faltantes, según el contenido relacionado en el Instructivo de Historias Laborales GH-I-001

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualizar carpetas Auxilio de Rodamiento con documentos faltantes, y cambio de certificaciones, los cuales se detallan en el desarrollo de la auditoria.
- Es necesario actualizar el Protocolo de Bioseguridad, teniendo en cuenta lo evidenciado en el desarrollo de la auditoria.
- Es necesario realizar revisión y aprobación por parte del SIG del Manual de Nomina de los Trabajadores Oficiales al Servicio del IBAL S.A E.S.P OFICIAL.

3.10. GESTION TECNOLOGICA:

NO CONFORMIDADES

- No se da cumplimiento con la normatividad vigente guía No.4 de MINTIC Roles y Responsabilidades –Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI),ya que dicho proceso no cuenta con un especialista experto en temas de seguridad de la información.

- El cableado estructurado por ser demasiado obsoleto viene presentando lentitud en la información.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Nuevamente se sugiere solicitar a la oficina encargada de dotar a los funcionarios de sillas y elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades , como también de realizar los arreglos locativos de dicha oficina
- Brindar capacitación permanente a los funcionarios en nuevas tecnologías
- Solicitar a la oficina encargada la asignación de recursos para mantener tecnología de punta

3.11. GESTION FINANCIERA:

PRESUPUESTO

NO CONFORMIDADES

- Durante la revisión y análisis documental relacionada a las solicitudes de Disponibilidad y Registros presupuestales de los periodos comprendidos de Enero a Agosto de 2019, se evidenció recurrencia en el incumplimiento del 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	Certificado De Registro Presupuestal	Soporte Documental (Solicitudes, Certificados de Disponibilidad y Registro Presupuestal)	Observaciones
20190116 del 30/01/2019	20190115 del 30/01/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 del 29/01/2019 por un valor de \$8.055.281	La solicitud de DP y RP NO presenta los Vo.Bo. de la Directora Admón y Financiera y la Secretaria General.
20190301 del 06/02/2019	20190314 del 06/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$955.270.481	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.
20190313 del 11/02/2019	20190331 del 11/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$9.200.000	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.

20190319 del 11/02/2019	20190335 del 11/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$6.000.000	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.
20190338 del 11/02/2019	20190351 del 11/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$5.000.000	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.
20190349 del 11/02/2019	20190362 del 11/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$26.700.000	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.
20190353 del 11/02/2019	20190320 del 11/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$307.182.829	El registro GF-R-105 se encuentra SIN FECHA.
20190360 del 12/02/2019	20190378 del 12/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$87.987.262	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.
20190365 del 13/02/2019	20190382 del 13/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$136.566.000	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.
20190378 del 18/02/2019	20190393 del 18/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$1.132.618	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.
20190379 del 18/02/2019	20190394 del 18/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$667.525	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.
20190382 del 18/02/2019	20190713 del 22/04/2019	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 SIN FECHA por un valor \$82.200.000	El registro GF-R-103 se encuentra SIN FECHA.
20190400 del 26/02/2019	20190425 del 26/02/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 SIN FECHA por un valor de \$727.571	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA.
20190406 del 28/02/2019	20190428 del 28/02/2019	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 SIN FECHA por un valor de \$108.300	El registro GF-R-105 solicitud de DP y RP del CDP se encuentra SIN FECHA. El Certificado de Registro Presupuestal GR-R-109 tiene como soporte documental formato Solicitud de DP GF-R-103.
20190511 del 05/04/2019	20190698 del 17/05/2019	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 SIN FECHA por un valor de \$24.763.200	El registro GF-R-103 se encuentra SIN FECHA
20190647 del 06/06/2019	20190784 2019085 20190786 del 06/06/2019	Solicitud de DP y RP bajo registro GF-R-105 del 31 de mayo de 2019 por un valor \$8.763.992	Los Certificados de Registro Presupuestal GR-R-109 NO poseen soporte documental de solicitud.

20190742 del 04/07/2019	20190893 del 04/07/2019	Certificado de Disponibilidad Presupuestal GF-R-108 por un valor de \$493.720.417	No se evidencia solicitud de Disponibilidad Presupuestal
20190759 del 12/07/2019	-	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 \$21.193.635	No se evidencia disponibilidad completa, falta la primera hoja. No se otorgó registro presupuestal
20190777 del 24/07/2019	-	Solicitud de DP bajo registro GF-R-103 SIN FECHA por un valor de \$1.500.000	El registro GF-R-103 se encuentra SIN FECHA. La solicitud NO presenta solicitud completa. No se otorgó registro presupuestal.
20190792 del 30/07/2019	20190972 del 30/07/2019	Certificado de Disponibilidad Presupuestal GF-R-108 del 30 de julio de 2019 por un valor \$286.885	El Certificado de Registro Presupuestal GR-R-109 tiene como soporte documental formato Solicitud de DP y RP GF-R-105 el cual NO presenta FECHA de solicitud.

- Incumplimiento del cálculo y seguimiento de los indicadores propios de Gestión Financiera con la periodicidad establecida de la ficha del indicador. Para la vigencia 2020 los índices de liquidez, endeudamiento y rentabilidad operacional no fueron reportados al auditor previo requerimiento realizado, así mismo, esta información no se encuentra reportada en la oficina del Sistema Integrado de Gestión SIG.

Nota: a pesar que por comunicación con el auditado este informó que la razón del no reporte era por cierre de vigencia 2020, los indicadores previamente mencionados tienen periodicidad de cálculo trimestral y semestralmente. Por tanto, la justificación no es válida. Es importante resaltar que es la AUSENCIA del cálculo del indicador a través del año es lo que está produciendo el hallazgo.

OBSERVACIONES

- Se recuerda adelantar los procesos administrativos a nivel interno del proceso de Gestión Financiera con el fin de cumplir con el plan de mejoramiento entregado a la Contraloría Municipal de Ibagué en el desarrollo de la auditoria especial realizada en la vigencia de 2020, en la cual dentro de los compromisos de cumplimiento por parte del IBAL se planteó:
 - Contar respectiva la disponibilidad presupuestal para la celebración de contratos a término fijo.

- Realizar trimestralmente seguimiento a la ejecución de ingresos y gastos para medir el cumplimiento de las metas presupuestales del ingreso que respaldan los compromisos en el gasto, en el evento de no alcanzar al cumplimiento del ingreso se realizara reducción, aplazamiento del gasto.
- realizar proyección del monto de recursos requeridos acorde al análisis de la probabilidad de fallos en cada vigencia que realice la secretaria general para realizar las provisiones presupuestales y la constitución de una reserva con fondos financieros para atender posibles contingencias actuales y futuros fallos y conciliaciones.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

PRESUPUESTO

- Se recomienda ajustar y actualizar el procedimiento GF-P-001 acorde a los lineamientos, informes, responsables y actividades propias de la oficina de Gestión Financiera.
- Se recomienda cumplir con lo establecido en la actividad EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PRESUPUESTO, específicamente en la subactividad “Mensualmente el profesional en presupuesto y el Jefe del Grupo Financiero elaboran la ejecución de ingresos y gastos GF-R-101 y GF-R-102 con el fin de supervisar lo ejecutado presupuestalmente durante este periodo, dicho informe va con destino a la Gerencia de la empresa para dar a conocer el estado de avance de la Ejecución del Presupuesto y su respectiva firma”. Dado que durante la revisión documental no se evidencia informe remitido a la Gerencia para los periodos comprendidos de Enero a Agosto de 2019.
- Se recomienda para el indicador Índice de Endeudamiento reevaluar el valor del cálculo de % de cumplimiento ya que la ficha técnica del indicador arroja un valor del 119%, valor que conceptualmente es erróneo ya que no existen cumplimientos mayores al 100%.
- Se recomienda para el índice de Rentabilidad Operacional reevaluar los valores obtenidos VS esperados en los indicadores de rentabilidad. Lo anterior debido a lo evidenciado en el “Análisis de Resultado” en la Ficha Técnica del Indicador. No hay congruencia debido a que si bien la calificación es REGULAR, en el análisis indican que es un valor POSITIVO el obtenido en el semestre y por consecuencia no hay acciones de mejoramiento implementadas en lograr la META establecida.

- Se recomienda efectuar e implementar medidas de control para vigilar el adecuado diligenciamiento de los formatos establecidos por el proceso, dado que durante la auditoria interna se evidencio el formato GF-R-101 – Ejecución Presupuestal de Ingresos (Reporte SIREC 2019 documentación soporte Formato 6. Ejecución Presupuestal de Ingresos y Formato 20 Fiducias) sin la firma respectiva de los responsables.
- Se recomienda realizar análisis y actualización el procedimiento GF-P-001 acorde a los lineamientos, informes, responsables y actividades propias de la oficina de Gestión Financiera.
- Se recomienda que las necesidades y actividades enfocadas al logro del objetivo del proceso de Gestión Financiera para cada vigencia llamado plan de acción, deben de estar plasmadas en el Registro PE-R-PE-002 PLAN DE ACCIÓN – PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO establecido en el sistema integrado de gestión. Esta información debe de presentarse de esta manera cuando sea solicitado en el desarrollo de auditorías internas (control interno y SIG) o externas (entes de control).
- Si bien actualmente la metodología de riesgos adoptada por la empresa tiene como uno de sus mecanismos la creación de matrices de riesgos por procesos, cada uno de los grupos y subgrupos que hacen parte del proceso debe incluir riesgos propios que puedan afectar el logro del objetivo del grupo, en él se debe de tener en cuenta las actividades susceptibles a riesgos, observaciones y hallazgos establecidos por los diferentes entes de control y los remitidos por la oficina de control interno y el SIG.
- Dada la circular 200-024 del 22 de octubre de 2020 por parte de la dirección de planeación dirigida a los directores y líderes de proceso es necesario para la vigencia 2021 implementar de manera interna al proceso de Gestión Financiera los indicadores de la resolución CRA 9606 de 2019 “Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado...” los anterior indicadores deben de incluirse en el seguimiento periódico del SIG al ser indicadores de Ley.
- Se recomienda implementar metodologías que permitan a través de análisis históricos de comportamientos de los valores que presentan los diferentes rubros, definiendo de manera más acertada y realista los valores presupuestados para futuras vigencias.
- Se recomienda incluir en los valores presupuestados a los convenios interinstitucionales de los cuales se tiene pleno conocimiento de vigencias

anteriores, con el fin de fortalecer el principio de la planeación a nivel interno al disminuir las adiciones a los presupuestos de valores previamente conocidos.

- Las siguientes oportunidades de mejora fueron descritas en el desarrollo de la auditoria anterior al proceso Gestión Financiera (enero a agosto de 2019), sin embargo, las mismas han tenido un desarrollo nulo en su implementación o gestión, por tanto, se reiteran y se deja la advertencia que de seguir ausencia en implementación o gestión para la vigencia 2021 las mismas se podrán configurar como hallazgos:
 - Se recomienda para el indicador Índice de Endeudamiento reevaluar el valor del cálculo de % de cumplimiento ya que la ficha técnica del indicador arroja un valor del 119%, valor que conceptualmente es erróneo ya que no existen cumplimientos mayores al 100%.
 - Se recomienda para el índice de Rentabilidad Operacional reevaluar los valores obtenidos VS esperados en los indicadores de rentabilidad. Lo anterior debido a lo evidenciado en el “Análisis de Resultado” en la Ficha Técnica del Indicador. No hay congruencia debido a que, si bien la calificación es REGULAR, en el análisis indican que es un valor POSITIVO el obtenido en el semestre y por consecuencia no hay acciones de mejoramiento implementadas en lograr la META establecida.
- Se recomienda que los soportes documentales de los informes de LEY (entiéndase SIREC, DEUDA PUBLICA y demás) que reposan en cada una de las carpetas de forma física, deben de estar debidamente firmados por los responsables (entiéndase Gerente general y/o Gestión Financiera) de la información cargada, dado que sin las firmas respectivas estos documentos que sirven como soporte carecen de validez.

CONTABILIDAD

- Se evidencia una falencia crítica al momento de aplicar la metodología de riesgos en el proceso, dado que, a pesar de haber evidencias de materialización de los mismos (estas evidencias expresas se encuentran en los hallazgos por lo entes de control como la Contraloría y SIG) estos sucesos, acciones u omisiones que generaron los hallazgos NO fueron tenidos en cuenta al momento de la evaluación por parte de los procesos, por tanto, si bien hay elementos probatorios suficientes de la materialización de los riesgos, estos no aparecen reflejados en el Mapa.



- Se recomienda al líder del proceso en compañía de sus equipos de trabajo definir una periodicidad de revisión y monitoreo periódico de su mapa de riesgos y de acuerdo a los cambios que se presenten ajustarlos oportunamente.
- Se recomienda reforzar la identificación de los Riesgos financieros enfocados al proceso contable e impuestos, con el fin de que la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL pueda monitorear y tomar decisiones de forma oportuna para evitar la materialización de los mismos.
- Se evidenció dentro del mapa de riesgos del proceso de Gestión financiera riesgos muy generales, se observó una mínima muestra del global del subproceso Contable e Impuesto. Por tanto, en el desarrollo de este informe se recomiendan diferentes criterios para la identificación de factores de riesgos que aplican al proceso contable.

TESORERIA:

- Se recomienda revisar y adelantar las gestiones administrativas 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.

CUENTA BANCARIA	SALDO EXTRACTO	SALDO TESORERIA LIBROS	VALOR CONCILIADO	OBSERVACIÓN
PERIODO 31 ENERO DE 2019				
220-550-10707-2 Banco Popular Ahorros – Fondos Especiales	\$407.401.629.17	\$407.384.953.17	N.C en extracto y no reportadas 02/02/17 Abonos por ACH \$16.676	Se observa como soporte: ✓ Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 ✓ Extracto bancario Nota crédito en extracto y no reportadas del 02/02/17 abonos por ACH tiene fecha extemporánea, conciliada en el mes de 31 enero de 2019
1660-0034328-4 Davivienda Ahorros – Fondos Comunes IBAL	\$94.342.377.573	\$961.808.575.73	N.C en extracto y no registradas en libros 30/11/17 Recaudo \$89.400 05/12/17 Recaudo \$19.600 N.C reportadas en libros y no reflejadas en extracto • 31/01/2019 Recaudo RED Multicolor \$ 18.493.800	Se observa como soporte: ✓ Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 ✓ Extracto bancario Nota crédito en extracto y no reportadas en libros 30/11/17 Recaudo con fecha extemporánea, conciliada en el mes de 31 enero de 2019

CUENTA BANCARIA	SALDO EXTRACTO	SALDO TESORERIA LIBROS	VALOR CONCILIADO	OBSERVACIÓN
PERIODO 31 AGOSTO DE 2019				
1660-0034328-4 Davivienda Ahorros – Fondos Comunes IBAL	\$ 1.283.794.385.20	\$1.283.685.385.20	N.C en extracto y no registradas en libros • 30/11/17 Recaudo \$89.400 • 05/12/17 Recaudo \$19.600	Se observa como soporte: ✓ Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 ✓ Extracto Bancario Nota Crédito en extracto y no reportadas en libros del 30/11/17 y 05/12/17 por recaudos con fecha extemporánea, conciliada en el mes de agosto 31 de 2019
PERIODO 30 NOVIEMBRE DE 2019				
1160-0034328-4 Davivienda Ahorros – Fondos Comunes IBAL	\$360.588.318.37	\$360.479.318.37	N.C en extracto y no registradas en libros. • 30/11/17 Recaudo \$89.400 • 05/12/17 Recaudo \$19.600	Se observa como soporte: ✓ Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 ✓ Extracto Bancario Nota Crédito en extracto y no reportadas en libros del 30/11/17 y 05/12/17 por recaudos con fecha extemporánea, conciliada en el mes de noviembre 30 de 2019
PERIODO 31 ENERO DE 2020				
220-550-10707-2 Banco Popular Ahorros – Fondos Especiales	\$446.415.468.70	\$446.398.792.70	NC en extracto y No Reportadas. • 02/02/17 Abonos ACH \$16.676	Se observa como soporte: ✓ Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 ✓ Extracto Bancario ✓ Nota Crédito en extracto y no reportadas del 2/02/17 ABONOS POR ACH tiene fecha extemporánea, conciliada en el mes de enero 31 de 2020
3-6601-000472-4 K- Banco Agrario CT AHO-FDOS. Comunes	\$571.700	\$23.924	N.C en extracto y no Reportadas en libros. - 23/07/17 Recaudo \$16.900 - 20/02/18 Recaudo \$15.900 - 30/04/18 Recaudo \$2.800 - 19/06/18 Recaudo \$9.000 - 06/06/18 Recaudo \$9.500	Se observa como soporte: ✓ Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 ✓ Extracto Bancario Nota Crédito en extracto y no reportados libros correspondientes a los meses relacionados de vigencia 2017, 2018 y 2019 por concepto de recaudo presentan

CUENTA BANCARIA	SALDO EXTRACTO	SALDO TESORERIA LIBROS	VALOR CONCILIADO	OBSERVACIÓN
			- 11/09/18 Recaudo \$15.100 - 12/09/18 Recaudo \$55.600 - 24/09/18 Recaudo \$182.200 - 25/09/18 Recaudo \$10.900 - 03/10/18 Recaudo \$14.600 - 23/10/18 Recaudo \$93.200 - 08/11/18 Recaudo \$37.500 - 13/03/19 Recaudo \$ 28.700 - 12/08/19 Recaudo \$12.600 - 21/01/20 Recaudo \$ 57.900 - 31/01/20 Recaudo \$9.300	vigencias extemporáneas, las cuales se conciliaron en el mes de enero 31 de 2020.
PERIODO 29 FEBRERO DE 2020				
220-550-10707-2 Banco Popular Ahorros – Fondos Especiales	\$437.157.351.32	\$437.140.675.32	N.C en extracto y no reportadas. • 02/02/17 Abonos por ACH	Se observa como soporte: <input checked="" type="checkbox"/> Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 <input checked="" type="checkbox"/> Extracto Bancario Nota Crédito en extracto y no reportadas del 02/02/17 ABONOS POR ACH tiene fecha extemporánea, conciliada en el mes de enero 31 de 2020
3-6601-000472-4 Banco Agrario CTA Aho –FDOS Comunes	\$595.624	\$81.824	N.C en extracto y no reportadas en libros. - 23/07/17 Recaudo \$16.900 - 20/02/18 Recaudo \$15.900 - 30/05/18 Recaudo \$ 2.800 - 19/06/18 Recaudo \$ 9.000 - 06/07/18 Recaudo \$ 9.500 - 11/09/18 Recaudo \$ 15.100 - 12/09/18 Recaudo \$ 55.600 -24/09/18 Recaudo \$182.200 - 25/09/18 Recaudo \$10.900 - 03/10/18 Recaudo \$14.600 - 23/10/18 Recaudo \$93.200 - 08/10/18 Recaudo \$37.500 - 13/03/18 Recaudo \$28.700	Se observa como soporte: <input checked="" type="checkbox"/> Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 <input checked="" type="checkbox"/> Extracto Bancario Nota Crédito en extracto y no reportados libros correspondientes a los meses relacionados de vigencia 2017, 2018 y 2019 por concepto de recaudo presentan vigencias extemporáneas, las cuales se conciliaron en el mes de febrero 29 de 2020.

CUENTA BANCARIA	SALDO EXTRACTO	SALDO TESORERIA LIBROS	VALOR CONCILIADO	OBSERVACIÓN
			- 12/08/18 Recaudo \$12.600 - 31/01/20 Recaudo \$ 9.300	
PERIODO 31 MARZO DE 2020				
1660-0034328-4 Davivienda Ahorros – Fondos Comunes IBAL	\$1.183.488.287.04	\$1.187.533.793.39	N.C en extracto y no registradas en libros. - 30/11/17 Recaudo \$ 89.400 - 05/12/17 Recaudo \$19.600 - 31/03/20 Intereses \$93.667.16 N.C Reportada en libros y no reflejadas en extracto. - 31/03/20 Recaudo \$ 4.163.300 N.D en extracto y no reportadas en libros. - 31/03/20 Retefuente \$ 6.557 31/03/20 Gravamen Financiero \$312.01 - 31/03/20 Iva \$ 12.455 - 31/03/20 Cobro manejo portal \$65.549.50	Se observa como soporte: ✓ Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 ✓ Extracto Bancario Nota Crédito en extracto y no reportados libros correspondientes a la vigencia 2017 por concepto de recaudo presentan vigencias extemporáneas, las cuales se conciliaron en el mes de marzo 31 de 2020.
CUENTA BANCARIA	SALDO EXTRACTO	SALDO TESORERIA LIBROS	VALOR CONCILIADO	OBSERVACIÓN
PERIODO 30 ABRIL DE 2020				
1660-0034328-4 Banco Davivienda Ahorros – Fondos Comunes IBAL	\$1.498.394.063.34	\$1.504.223.787.04	N.C en extracto y no registradas en libros. - 30/11/17 Recaudo \$89.400 - 05/12/17 Recaudo \$19.600 - 30/04/20 Intereses \$111.927.81 N.D en extracto y no reportadas en libros. -30/04/20 Retefuente \$7.835 -30/04/20 Gravamen Financiero \$312.01 - 30/0420 IVA \$ 12.455 - 30/04/20 Cobro Manejo portal \$ 65.549.50	Se observa como soporte: ✓ Formato conciliaciones bancarias GF-R-319 ✓ Extracto Bancario Nota Crédito en extracto y no reportados libros correspondientes a la vigencia 2017 por concepto de recaudo presentan vigencias extemporáneas, las cuales se conciliaron en el mes de abril 30 de 2020

3.11. GESTION JURIDICA:

NO CONFORMIDADES

- No le estipularon al Contrato de obra N°. 23 de 12 /06/2020, Contratista: CONSTRUCCIONES SAS - RL LUIS ALBERTO ZAMBRAN RODRIGUEZ; 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.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Reorganizar de manera cronológica los registros que contienen las carpetas de las reuniones efectuadas por la Junta Directiva, en los meses de enero, marzo, julio y septiembre de 2020
- Convocar nuevamente, a reunión a los integrantes de la Asamblea General de Accionistas, del IBAL. Archivar de manera cronológica los documentos que contiene la Carpeta/ Expediente de la Asamblea de Accionistas
- Subsanan las debilidades evidenciadas en los siguientes contratos:
 - N.º. 159 de 12/12/2019, Contratista: SOFOR INGENIEROS LTDA. Falta anular las estampillas pro Universidad del Tolima (folio 351)
 - N.º. 171 de 30/12/2019, Contratista: WILLIAM CARDONA OLMOS. Sin la fecha de elaboración el registro de la Comunicación Oferente Favorecido (folio 497)
 - N.º.25 de 21/07/2020, Contratista: CONSORCIO SAN BONIFACIO -. RL GUSTAVO ADOLFO FAJARDO ARBELAEZ. No tiene el certificado Anual de Adquisiciones.
 - N.º.31 de 14/08/2020, Contratista: PAOLA ANDREA TORRES ARCILA. En el estudio de necesidad (folio 7), la descripción del presupuesto oficial en letra dice "VEINTE MILLONES" mientras que en número \$16,000,000).
 - N.º. 34 de 26/08/2020, Contratista: RUBY LISSETH TORO CARVAJAL, No tiene fecha el registro de invitaciones a ofertar (folio 22). El registro de comunicación al oferente favorecido (folio 89), tiene enmendado el mes.

- Actualizar el Manual de Interventoría y Supervisión, acorde al nuevo Manual de Contratación de la empresa; considerar dentro de las funciones de los Interventores y Supervisores realicen seguimientos a los riesgos, tipificados, estimados y asignados en los contratos, emitiendo en los informes las alertas tempranas.
- Culminar, la acción correctiva propuesta en el Plan de Mejoramiento el 30/10/2020, para subsanar la No conformidad, determinada en la auditoria del mes de julio de 2020.

3.12. GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES

NO CONFORMIDADES

Durante revisión documental se evidenció incumplimiento en el debido diligenciamiento y seguimiento administrativo y operativo de los registros SG-R-129 Inspección preoperacional de vehículos livianos / pesados y registro vehicular AF-R-108, los cuales presentan irregularidades en los siguientes aspectos:

- Registro SG-R-129 Inspección pre operacional de vehículos livianos / pesados, el personal responsable NO diligencia la totalidad del mismo y no se evidencia revisión periódica de la información allí suministrada.

PLACA	PERIODICIDAD	OBSERVACIONES
OET 018	27 al 01 de enero de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OET 018	05 al 11 de enero de 2020	El día domingo 05 no corresponde al día que se efectuó el diligenciamiento del formato, no se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OET 018	20 al 25 de enero de 2020	No se diligenciaron los conceptos establecidos en el formato para los días 22,23,24 y 25 de enero 2020.
OET 018	03 al 08 de febrero de 2020	No se diligenciaron los conceptos establecidos en el formato para el día 08 de febrero de 2020
OET 018	10 AL 15 de febrero de 2020	No se diligenciaron los conceptos establecidos en el formato para el día 12 de febrero de 2020, igualmente no se evidencia diligenciamiento del kilometraje del día 12 de febrero.
OET 018	22 al 28 de marzo de 2020	No se diligenciaron los conceptos establecidos en el formato para las fechas 25, 26 y 28 de marzo de 2020

OET 018	30 al 06 de abril de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OET 018	6 al 11 de abril de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OET 018	13 al 18 de abril de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad
OET 018	20 al 25 de abril de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OET 018	30 al 04 de mayo de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OET 018	30 al 06 de mayo de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OET 018	08 al 12 de mayo de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OET 018	14 al 18 de mayo de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OET 018	21 al 25 de mayo de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad

PLACA	PERIODICIDAD	OBSERVACIONES
OCJ 472	30 al 5 de enero de 2020	No se evidencia firma de quien autoriza
OCJ 472	6 al 12 de enero de 2020	No se evidencia firma de quien autoriza
OCJ 472	10 al 16 de febrero de 2020	No se evidencia firma de quien autoriza
OCJ 472	24 al 01 de marzo de 2020	No se evidencia firma de quien autoriza

PLACA	PERIODICIDAD	OBSERVACIONES
OCJ 511	7 al 13 de enero de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OCJ 511	20 al 26 de enero de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OCJ 511	27 al 2 de febrero de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OCJ 511	3 al 2 de febrero de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OCJ 511	10 al 16 de febrero de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.
OCJ 511	17 al 23 de febrero de 2020	No se evidencia diligenciamiento del kilometraje en su totalidad.

OCJ 511	24 al 1 de marzo de 2020	No se evidencia diligenciamiento del Kilometraje en su totalidad.
OCJ 511	2 al 8 de marzo de 2020	No se evidencia diligenciamiento del Kilometraje en su totalidad.

De acuerdo a las inconsistencias relacionadas anteriormente en el debido diligenciamiento del registro de inspección pre operación de vehículos livianos / pesados SG-R-129, se evidencia igualmente deficiencia en el ejercicio de seguimiento documental y falta de controles establecidos para que el personal responsable trabaje con un sistema centralizado y enfocado al mejoramiento continuo del proceso.

- Registro Vehicular AF-R-108 irregularidades en la información allí consignada. Durante la auditoría interna se confrontó la información del registro vehicular Vs la suministrada en la Bitácora Control Combustible AF-0-001 en donde se suscribe fecha, placa, hora, número de vale, volumen, kilometraje, nombre y firma del conductor.

A continuación, se lista las irregularidades presentadas:

Vehículo de placa OET 019 suscrito a la dependencia de Alcantarillado.

PERIODO	OBSERVACIONES
NOVIEMBRE	No se evidencia dentro del registro vehicular el reporte de fecha 08/11/2019 - vale 16783 registrado en la bitácora control combustible.
DICIEMBRE	No hay concordancia de las fechas registradas, dado que bitácora control combustible se refleja tanqueo el día 26/12/2019 y en registro vehicular diario este tanqueo fue registrado el día 25/12/2019 con mismo número de vale 16887.
ENERO	No se evidencia diligenciamiento del No. del VALE en el registro vehicular para la fecha 05/01/2020.
	No hay concordancia de las fechas registradas, dado que en bitácora control combustible se refleja que el tanqueo se efectuó el día 09/01/2020 y en registro vehicular diario este tanqueo fue requisitado el día 08/01/2020 con el mismo número de vale 17882.
	No se evidencia diligenciamiento del No. del VALE en el registro vehicular para la fecha 21/01/2020.
	No se evidencia diligenciamiento del No. del VALE en el registro vehicular para la fecha 27/01/2020. En el registro vehicular no se evidencia el abastecimiento de combustible reflejado en bitácora control combustible de fecha 31/01/2020 con número de VALE 17942 - Volumen 50.

PERIODO	OBSERVACIONES
FEBRERO	No se evidencia diligenciamiento del No. del VALE en el registro vehicular para la fecha 05/02/2020
	No se evidencia diligenciamiento del No. del VALE en el registro vehicular para la fecha 10/02/2020
	En el registro vehicular no se evidencia el abastecimiento de combustible reflejado en bitácora control combustible para la fecha 13/02/2020 con número de vale 17973 - volumen 50

	En el registro vehicular no se evidencia el abastecimiento de combustible reflejado en bitácora control combustible para la fecha del 18/02/2020 con numero de VALE 17987 - volumen 50
MARZO	En el registro vehicular no se evidencia el abastecimiento de combustible reflejado en bitácora control combustible para la fecha del 11/03/2020 con numero de VALE 18047 - volumen 50
	No hay concordancia de las fechas registradas, dado que bitácora control combustible se refleja tanqueo el día 19/03/2020 y en registro vehicular diario este tanqueo fue registrado el día 21/03/2020 con mismo número de vale 18069 sin el diligenciamiento de Kilometraje en bitácora y registro
	En el registro vehicular no se evidencia el abastecimiento de combustible reflejado en bitácora control combustible para la fecha del 26/03/2020 con numero de VALE 18082 - volumen 50 - igualmente no se evidencia que para esa fecha el vehículo se haya movilizad
	En el registro vehicular no se evidencia el abastecimiento de combustible reflejado en bitácora control combustible para la fecha del 31/03/2020 con numero de VALE 18091 - volumen 50 - igualmente no se evidencia que para esa fecha el vehículo se haya movilizad.
ABRIL	En el registro vehicular no se evidencia el abastecimiento de combustible reflejado en bitácora control combustible para la fecha del 03/04/2020 con numero de VALE 18097 - volumen 50 - igualmente no se evidencia que para esa fecha el vehículo se haya movilizad.
	En el registro vehicular no se evidencia el abastecimiento de combustible reflejado en bitácora control combustible para la fecha del 12/04/2020 con numero de VALE 18107 - volumen 50 - igualmente no se evidencia que para esa fecha el vehículo se haya movilizad.
	Dentro del registro vehicular no se evidencia el abastecimiento de combustible reflejado en bitácora control combustible para la fecha del 20/04/2020 con numero de VALE 18119 - volumen 50 - igualmente no se evidencia que para esa fecha el vehículo se haya movilizad.
	No hay concordancia de las fechas registradas, dado que en bitácora control combustible se refleja que el tanqueo se efectuó el día 28/04/2020 y en registro vehicular diario este tanqueo fue registrado el día 29/04/2020 con numero de vale 18132.

- Durante la auditoría interna se evidenció incumplimiento al análisis, recuento y comprobante de bienes por concepto de suministro de combustible a los vehículos de propiedad del IBAL ya que la información soportada en el ACTA DE ARQUEO DE VALES para el mes de marzo de 2020 no es consistente con los vales y facturas expedidas por la estación de servicio contratada.

A continuación, se relaciona la siguiente irregularidad:

VALE	VALOR ACTA DE ARQUEO	VALOR FACTURA/VALE	OBSERVACIÓN
18031	NO SE EVIDENCIA FISICAMENTE	\$ 114.840	Irregularidad en los valores diligenciados en el ACTA DE ARQUEO DE VALES DEL MES DE MARZO DE 2020 NO se evidencia el vale No. 18031 por valor de \$114.840 La información no es consistente a la proporcionada por los vales y facturas emitidas por la estación de servicio.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda cumplir plenamente con los procedimientos establecidos en el Manual de Gestión Documental y Archivística adoptada por la empresa, y acuerdos expedidos por el Archivo General de la Nación y la Ley 594 de 2000 por medio del cual se dictan las reglas y principios generales que regulan la función archivística.
- Se recomienda adelantar todas las actuaciones encaminadas para realizar el debido seguimiento y análisis de la información consignada en el registro AF-R-106 Mantenimiento Vehicular en el cual se evidencian las reparaciones realizadas y repuestos instalados, durante la revisión documental se evidenció que para los periodos de noviembre de 2019 y enero, febrero y marzo del 2020 el formato NO presentaba la firma del responsable del seguimiento del proceso.
- Se recomienda al proceso realizar los ajustes necesarios para incluir posibles riesgos de gestión y operación que pueden llegar a materializarse al interior del proceso.
- Se recomienda al líder en compañía de su equipo de trabajo definir una periodicidad de revisión y monitoreo periódico de su mapa de riesgos de acuerdo a los cambios que se presente, y ajustarlo oportunamente.
- Se recomienda analizar la posibilidad de identificar situaciones – riesgos potenciales de corrupción que pudiera presentarse en el proceso.
- Se recomienda realizar seguimiento y análisis de la información contenida en los registros establecidos por el área, esto encaminado a la toma de decisiones por parte del proceso. Lo anterior debido a que, si bien se evidenció la recolección por medio de formatos de registro de información útil pertinente a las actividades propias del proceso, la gran mayoría de la misma se mantiene en primera medida en formato físico (no se digitaliza), lo cual genera un impedimento significativo al momento de evaluar y analizar la información, por tanto, hay mucha información, pero no hay ningún análisis o toma de decisiones respecto a la misma.
- Se recomienda la implementación de nuevos indicadores que permitan evaluar el comportamiento de variables operativas sensibles tales como el consumo de combustible, tiempo fuera de servicio de los vehículos operativos, proporción de elementos eléctricos fuera de servicio, entre otros. Lo anterior debido a que tener indicadores apropiados para los procesos, permite compilar información y evaluarlas de forma útil al seguimiento del proceso y toma de decisiones acertadas para el mismo.

- Dado el volumen de información numérica capturada a través de los formatos de registro, se recomienda se implementen herramientas estadísticas que permitan analizar la información consignada y fortalezcan el análisis y toma de decisiones del proceso (como ejemplo de esta implementación se muestra en este informe el análisis estadístico por método de “cajas y bigotes” de la eficiencia del consumo de combustibles del parque automotor).

ALMACEN

NO CONFORMIDADES

- Se observa incumplimiento en el debido diligenciamiento de los registros Entrega de Materiales AF-R-203 y Registro de Solicitudes de Materiales AF-R-202 para la entrega de los mismos, ya que NO presentan firma del funcionario que recibe. A continuación, se listan los evidenciados durante la auditoria.

DOCUMENTO	NÚMERO	OBSERVACIÓN
Entrega de Materiales AF-R-203 Registro de Solicitudes AF-R-202	20201934	No se evidencia Firma de Recibido
Entrega de Materiales AF-R-203 Registro de Solicitudes AF-R-202	20201935	No se evidencia Firma de Recibido
Entrega de Materiales AF-R-203 Registro de Solicitudes AF-R-202	20201938	No se evidencia Firma de Recibido
Entrega de Materiales AF-R-203 Registro de Solicitudes AF-R-202	20201869	No se evidencia Firma de Entregado y Recibido

- Se evidencia incumplimiento en el debido almacenamiento de elementos devolutivos e inservibles del área de bodega de bajas, ya que este debe de contemplar como mínimo los siguientes aspectos:
 - Nombre o codificación del bien o elemento
 - Ubicación
 - Organización
 - Orden y Aseo

El área presenta obstrucción visual, imposibilidad de acceso, así mismo, presenta riesgos directos operativos en SST y riesgos latentes desde el punto de vista Ambiental.

- El proceso de Gestión de Ambiente Físico cuenta con una matriz de gestión del riesgo, pero este no hace referencia a lo relacionado con el manejo de los

inventarios de la Empresa, Adicionalmente, dentro de este proceso tampoco se registran riesgos de corrupción asociados a inventarios. Por lo anterior, se presenta inobservancia del modelo MECI, Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4, y la Política de Administración del riesgo establecida por la Empresa IBAL. Es importante resaltar que durante la vigencia 2019 se materializo diferentes riesgos a través de la auditoria de la Contraloría Municipal y Auditoria de Control Interno.

- Durante el conteo de los elementos almacenados en la bodega, efectuado entre la Auditora interna y el Auxiliar de bodega, verificado igualmente en la plataforma SOLIN por el profesional universitario de bodega, se evidenciaron elementos faltantes, lo que genera un inadecuado control y custodia de los bienes a cargo del área de bodega de la Empresa.

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	INVENTARIO S/N LISTADO	SALIDA	CONTEO FISICO	SOBRANT.	FALTANT.	OBSERVACIÓN
1156211	Chaleco Azul con logo IBAL	12	-	2	0	10	Faltante
104000211	Collar Derivación 3" x 1/2	310	-	293	0	17	Faltante
1046541	Collar Derivación PVC 3 x 3/4	50	-	45	0	5	Faltante
104000380	Collarín de 4 x 1/2	22	-	14	0	8	Faltante
104000087G	Disco para pulidora	54	-	46	0	8	Faltante

No se evidencio durante la Auditoria el soporte documental de las salidas de los elementos en mención.

- Durante la revisión del inventario de bienes de consumos en bodega, se evidencio que NO se ha efectuado depuración del inventario de consumo, ya que existen elementos que se encuentran almacenados en el área de bodega de bajas, desconociendo así, la cantidad y estado del mismo. Lo anterior, genera información desactualizada del inventario de bienes, desgaste administrativo, falta de control y depuración en los inventarios, por ende, errores en la toma de decisiones, logrando

así incumplimiento al principio de planeación. A continuación, se listan los elementos:

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	INVENTARI O S/N LISTADO	SALIDA	CONTEO FÍSICO	SOBRANT.	FALTANT.	OBSERVACIÓN
104000098	Caucho NOVAFORT 6"	64	-	-	-	-	No se logró efectuar conteo físico de los elementos, dado que el mismo se encuentra en la bodega de dados de baja. El personal del área manifiesta que estos elementos se encuentran deteriorados y deben de ser depurados del inventario de consumo.
1040000102	Caucho P/unión GIBault 2"	50	-	-	-	-	
104000103	Caucho P/unión GIBault 3"	213	-	-	-	-	
104000106	Caucho P/unión GIBault 8"	54	-	-	-	-	
104000114	Cauchos unión ALFA 4"	15	-	-	-	-	
104000115	Cauchos unión ALFA 6"	5	-	-	-	-	
104000113	Caucho unión ALFA 3"	18	-	-	-	-	
104000122	Caucho unión ETERMA 8"	23	-	-	-	-	
1040000126	Caucho unión REPARACIÓN 2"	29	-	-	-	-	
1040000124	Caucho Unión Reparación de 6"	2	-	-	-	-	
112000072	Colador JSM de 1"	75	-	-	-	-	
112000073	Colador JSM de ½	2.467.000	-	-	-	-	
112000071	Colador PSM de ½	2.341.000	-	-	-	-	
112000079	Cubillete JSM 1/2	358	-	-	-	-	
112000082	Cuerpo inferior	1	-	-	-	-	
112000186B	Cuerpo ventanilla de 1/2	7	-	-	-	-	

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Efectuar capacitaciones al personal del área de Bodega – Almacén referente a teoría y criterios técnicos de almacenamiento, inventario, custodia y normatividad para una

correcta administración de los inventarios de bienes, mitigando riesgos de gestión y corrupción.

- Se recomienda al área de almacén como responsable de los inventarios de la Empresa, implementar un control administrativo que permita mantener actualizada una base de datos orientada a la conservación y utilización de los bienes en beneficio de la Empresa IBAL.
- Se recomienda adelantar de manera prioritaria las actividades que permitan identificar los elementos inservibles, obsoletos y dañados, esto con el propósito de efectuar depuración del inventario de bienes, generando así baja de los mismos, igualmente realizar los ajustes necesarios para informar de manera inmediata al área de contabilidad y demás.
- Se recomienda generar mecanismos que permitan controlar los inventarios y concientizar a los funcionarios sobre la responsabilidad del manejo y custodia de los bienes públicos que ingresan al área de almacén.

3.13. CONTROL DISCIPLINARIO:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se encuentra sin analizar, el resultado como también describir las razones por lo cual la Ficha Técnica del Indicador “Oportunidad en el Trámite de Quejas Disciplinarias”, no reflejan las respectivas mediciones y las acciones de mejoramiento aplicables en los meses de noviembre de 2019, febrero, abril y mayo de 2020.

3.14. GESTION DOCUMENTAL:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La Oficina Asesora de Control Interno recomienda incorporar en la planeación del año 2021, las actividades, planes y programas que no se lograron cumplir durante la vigencia 2020 por efectos de la emergencia sanitaria covid-19 y demás, se adelanten todas las acciones de contingencia e implementen mecanismos y/o lineamientos encaminados para que estas se desarrollen con un nivel de prioridad durante la vigencia 2021 y estos no afecten el logro de los objetivos del proceso y de la empresa.
- Se debe realizar revisión y actualización de los diferentes procedimientos relacionados a la Gestión Documental, teniendo en cuenta que se relaciona y describe una actividad con el formato tabla de retención documental bajo el código

GD-R-014 en los procedimientos procedimiento planeación de la gestión documental y procedimiento actualización y aprobación tabla de retención documental -TRD, el cual actualmente no se encuentra aprobado por el Sistema de Gestión SIG e igualmente no es utilizado por el proceso. Es importante establecer una periodicidad acorde para la revisión y actualización de los mismos debido a los cambios normativos que se presenten.

- Se presentan debilidades en la formulación e implementación del mapa de riesgos de gestión y corrupción de la gestión documental, conforme a los lineamientos establecidos por el DAFP, fortalecimiento igualmente los mecanismos (programas, estrategias, medidas de orden técnico y administrativo) dirigidas a reducir el nivel de riesgo por el deterioro de los bienes documentales.
- De acuerdo al análisis del resultado del indicador “Radicados Documentos Camaleón”, en donde se informa el porcentaje % de radicados que no se finalizaron o no se dio respuesta por parte de los diferentes áreas, se recomienda que la actividad de seguimiento y notificación a los líderes de procesos que presenten anomalías (entiéndase documentos radicados en el software que no se le ha dado respuesta dentro del término de ley o no han finalizado el trámite) en el software de Camaleón tenga la misma periodicidad establecida que tiene el indicador o se fije una periodicidad más corta a la que ya se tiene contemplada por el proceso, esto con el propósito de generar acciones preventivas y alertas tempranas a cada uno de los líderes y responsables involucrados que incumplan a la contestación de las diferentes solicitudes por parte de la ciudadanía y personal interesado según los términos establecidos por la Ley.
- Para dar cumplimiento a lo establecido en el acuerdo 049 de 2000 por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 “Conservación de Documentos” del Reglamento General de Archivos sobre “condiciones de edificios y locales destinados a archivos”, se recomienda adelantar todas las gestiones administrativas que estén a su alcance e instar a los procesos involucrados para efectúen las actividades de adecuación y optimización de espacios destinados como sedes de archivos que cumplan con las condiciones de edificación, almacenamiento, medio ambiente, de seguridad y de mantenimiento que garantice la adecuada conservación de los acervos documentales contemplado en sus articulados 1 al 6. Lo anterior, en relación a lo evidenciado en la bodega de la carrera 6, calle 15 y archivo la Pola, esta recomendación abarca todas las sedes establecidas por el área de Gestión Documental para la custodia y almacenamiento del archivo de la empresa.

- Se recomienda aunar esfuerzos entre los procesos involucrados para efectuar la actualización del software de gestión documental CAMALEÓN, dado que no se cuenta con un número único de salida y no se tiene información referente la documentación que sale de la Empresa. Por tanto, es de vital importancia contar con herramientas y/o mecanismos de control de información tanto de entrada como de salida.

3.15. CAJA MENOR

RECOMENDACIÓN

Se hace necesario continuar con las buenas prácticas relacionadas con la administración y buen manejo de la caja menor a cargo, a fin de seguir fortaleciendo el sistema de control interno contable de la Empresa IBAL S.A E.S.P Oficial.

AUDITORIA TRANSVERSAL

MATRIZ DE RIESGOS DE TODOS LOS PROCESOS

Evaluar la efectividad en la implementación del componente de administración del riesgo de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, conforme a lo establecido en la Política de Administración de Riesgos y Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

MAPA DE PROCESOS	PROCESOS	RIESGOS	CONTROLES	ACTIVIDAD CONTROL (Reducir y acción de contingencia)
APOYO	Gestión Jurídica	5	4	5
	Gestión Financiera, Contabilidad e Impuesto y Tesorería	4	4	4
	Gestión Ambiente Físico	2	2	6
	Gestión Humana	3	3	9
	Gestión Tecnológica y Sistemas	5	5	5
ESTRATEGICO	Gestión Documental	4	4	10
	Dirección Planeación	4	4	8
	Gestión Matriculas	1	1	2
	Comunicaciones y Relaciones públicas	1	1	2
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Sistema Integrado de Gestión SIG	4	7	10
	Oficina Asesora Control único Disciplinario	3	2	4
MISIONAL	Oficina Asesora Control Interno	4	5	11
	Gestión Ambiental	4	6	8
	Dirección Operativa	2	3	4
	Gestión Acueducto	3	9	9
	Potabilización de Agua	3	5	8
	Gestión Alcantarillado	6	8	6
	Tratamiento de Aguas Residuales	3	12	12
	Gestión de Aseguramiento de Calidad	4	4	4
	Gestión Control Pérdidas	2	2	4
	Gestión Atención al Cliente y PQR	4	4	12
	Gestión Cartera	6	6	15
	Gestión Facturación y Recaudo	4	4	8
	TOTAL		81	105

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento en el soporte documental de las evidencias de la ejecución de las actividades control por parte del Grupo de Gestión Control Perdidas, dado que el mismo no allego las evidencias requeridas por la oficina de Control Interno para su revisión y análisis. Esto con el propósito de evaluar que el control realmente fue ejecutado de acuerdo con los parámetros establecidos y descritos en la Guía de Administración del Riesgo de la Función Pública y Política de Administración del Riesgo de la Empresa IBAL S.A E.S.P.
- Incumplimiento a la aplicación de las variables a evaluar para el adecuado diseño de controles (responsables, periodicidad, propósito, cómo se realiza la actividad de control, que pasa con las observaciones o desviaciones y evidencias de la ejecución del control) establecidos en la Guía de Administración de riesgo por parte de Gestión Atención al Cliente y PQR.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda a la Alta Gerencia solicitar a la Función Pública Asesoría de un profesional experto en la implementación y adecuación de los diferentes procesos de la Empresa a la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en entidades públicas. Dado que se evidenció durante el seguimiento al diligenciamiento de la Matriz del Riesgo, el desconocimiento y mala interpretación de la Guía en algunos procesos.
- Se evidencia una falencia crítica al momento de aplicar la metodología de riesgos en los procesos, dado que, a pesar de haber evidencias de materialización de los

mismos (estas evidencias expresas se encuentran en los hallazgos por lo antes de control como la Contraloría y SIG) estos sucesos, acciones u omisiones que generaron los hallazgos NO fueron tenidos en cuenta al momento de la evaluación por parte de los procesos, por tanto, si bien hay elementos probatorios suficientes de la materialización de los riesgos, estos no aparecen reflejados en las matrices.

- Se recomienda el fortalecimiento de los controles frente a su diseño y aplicación; es necesario que la primera línea de defensa revise la implementación de los controles, asegurando el cumplimiento de las políticas y procedimientos y una adecuada segregación de funciones; que la segunda línea, fortalezca su acompañamiento metodológico en el proceso de diseño y establezca seguimiento continuo a su efectividad.

- Se recomienda divulgar y socializar al interior de la entidad la “Política de Administración de Riesgos” y el Mapa de Riesgos a nivel general de la Empresa. Esto de acuerdo a la metodología allí presentada que sirve como instrumento de enfoque preventivo y correctivo en el manejo del riesgo, así como el control del mismo, ya que se evidencia que no es claro el nivel de responsabilidad que tiene cada uno de los líderes en la administración de los Riesgos de la Entidad, circunstancia que aumenta significativamente la materialización de los mismos.
- Se recomienda a todos los procesos realizar los ajustes necesarios a los controles y actividades control (reducción), con el fin de mejorar su descripción y redacción bajo los lineamientos contemplados en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.
- Se recomienda a los líderes de los procesos en compañía de sus equipos de trabajo definir una periodicidad de revisión y monitoreo periódico de sus mapas de riesgos y de acuerdo a los cambios que se presenten ajustarlos oportunamente.
- Se recomienda a los diferentes procesos revisar que circunstancias son las que generan las fallas que se vienen presentando ocasionalmente en el proceso de realización de las copias y utilización de claves de seguridad, para así efectuar los correctivos necesarios para garantizar la integridad de la información que contiene su proceso.
- Reforzar la identificación de los Riesgos de Corrupción, con el fin de que la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL pueda monitorear y tomar decisiones de forma oportuna para evitar la materialización de los mismos.
- Ajustar y definir las frecuencias de cada uno de los controles para un monitoreo efectivo, estableciendo los responsables de los controles en término de cargos.
- Se recomienda analizar la posibilidad de identificar situaciones - riesgos potenciales de corrupción que pudieran presentarse en el proceso, teniendo en cuenta que el personal de los procesos tiene contacto directo con las partes interesadas.
- Existe una falencia generalizada en torno a cantidad y criterios de los indicadores que se deben formular para la evaluación del seguimiento en la metodología de riesgos.
- Se recomienda a todos los líderes responsables de los riesgos divulgar y comunicar a los procesos involucrados en la descripción de las actividades control, así como

socializar con los grupos de trabajo para de esta manera no solo articular de manera efectiva la aplicación de los mismo a nivel interno, si no a su vez generar conciencia del impacto de los controles definidos dentro del proceso y su relevancia.

4. PLAN MEJORAMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

HALLAZGOS DE LAS AUDITORIAS ANTERIOR QUE TODAVIA NO SE HAN SUBSANADO

Dirección Operativa - Call Center

- Reportes por daños en Hundimiento de vía

<i>Reporte No.</i>	<i>Fecha</i>	<i>Dirección</i>
187370 pero fue reportado como instalación tapa pozo	2019-04-12	carrera 12 No.36-66 Gaitán
184648	2019-01-25	Cra 1a No. 26-69
184800	2019-01-30	calle 25 No. 1-48 sur
193117	2019-09-19	carrera 7 a No, 30 -14
186471	2019-03-18	Cra 3 a No. 48-59 piedra pintada alta
185744	2019-02-26	manzana 30 casa 21 Jordán iii etapa
192228	2019-08-27	Mz G Cs 10 Árcala
191209	2019-07-26	Mz Q Cs 10 Árcala
184801	2019/01/30	Calle 25 No.2 a-18 Sur
189020	2019/05/28	Cll 31 A No.5-21 S/ simón parte alta

188379	2019/05/14	Mz 12 Cs 20 Jordán VI etapa
--------	------------	-----------------------------

- Reporte Instalación tapa pozo

Reporte No.	Fecha	Dirección
192654 (no se observó instalación tapa pozo)	2019-09-07	calle 155 vía calucaima
185118	2019-02-07	calle 75 cra 1 b Jordán iii etapa

- Instalación hidrante

Reporte No.	Fecha	Dirección
188783	2019-05-22	Mz 8 Cs 47 Urb Calatayud
188973	2019-05-27	Cra 1 No., 27-110 San Pedro Alejandrino

- Reportes Instalación de Rejilla

Reporte No.	Fecha	Dirección
192293	2019-08-29	Spmz 11 manzana 7 casa 24 los tunjos ii
185965	2019-03-04	calle 46 con carrera 2 sur versalles
190687	2019-07-10	PTAR entrada las américas
190095	2019-06-21	SPMZ 2 mZ 5 Cs 2 Américas
190688	2019-07-10	supermanzana 4 manzana 3 casa 2 las américas
184421	2019/01/19	Av. Ambala CII 30

PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

- 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 Micromedidor tanto de entrada como el de salida en la Planta Chembe.
- Se encuentran vencidos los extintores correspondientes al Proceso Producción Agua Potable.
- 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 continúa 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.

SANEAMIENTO BASICO

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

PLANTA DE TRATAMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES

- Cortolima, no ha renovado el Permiso de Vertimientos de la Planta de Tratamiento de Agua Residual el Tejar

P.A.S

- Arreglo y adecuación del módulo de la oficina del Coordinador del Punto de Atención y Servicio P.A.S. de la Avenida 15.
- Revisión y adecuación de la parte eléctrica en la oficina del Coordinador del Punto de Atención y Servicio P.A.S. de la Avenida 15.

GESTION JURIDICA

➤ Contratos

- N°. 126 de 11/10/2019, Contratista: CONSASU SAS: No le estipularon 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.
- N°. 156 de 10/12/2019 Contratista: CORRIENTE ALTERNA SAS. 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.

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

Para la vigencia 2020 el IBAL conto con un (1) Plan de Mejoramiento Vigente 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 2018	Hallazgos 43	Contraloría Municipal de Ibagué	Julio 23 de 2019	Julio 23 de 2020	Vigente 7 Hallazgos
1	Auditoria Regular de la Vigencia 2019	Hallazgos 20	Contraloría Municipal de Ibagué	Septiembre 7 de 2020	Septiembre 7 de 2021	Vigente
1	Auditoria Especial vigencia 2019	Hallazgos 4	Contraloría Municipal de Ibagué	Diciembre 17 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.

6. 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 veintiuno (21) informes durante la vigencia 2020, 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.

6.1 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.

6.2 Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno

En atención a lo estipulado en el Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública” (artículo 156), donde señala que el jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá publicar cada seis (6) meses, en el sitio web de la entidad, un Informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno, de acuerdo con los lineamientos que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública.

6.3 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 Ibaguerena 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.

6.4 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 Ibaguerena 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.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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.

6.8 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 Ibaguerena 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.

6.9 Seguimiento Rendición Cuentas SIREC

En cumplimiento a la redición electrónica de cuentas SIREC de la Contraloría Municipal de Ibague, la oficina de Control Interno de Gestión en compañía con la oficina de Gestión Tecnológica y Sistemas de la Empresa Ibaguerena 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.

6.10 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 5º 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.

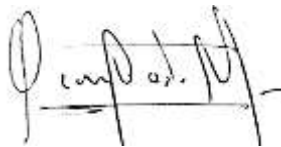
6.11 Informe Seguimiento Gestión del Riesgo Institucional

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 Ibaguerena 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

La Oficina de Control Interno, evalúa la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, proyectos, programas y planes de acción de las dependencias e identifica oportunidades de mejora mediante el ejercicio de sus roles: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento de la gestión institucional y relación con los entes de control. Los roles enunciados, se despliegan mediante el ejercicio de auditorías, evaluaciones y seguimientos, que permiten la comunicación a la alta dirección de alertas tempranas frente a las desviaciones observadas, así como apoyar el análisis para la búsqueda de alternativas que fortalezcan la gestión de la entidad.

- 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.
- Continuar con el seguimiento y el control para que se cumplan la normatividad vigente de los informes de ley.



OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Oficina de Control Interno