



## **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE GESTION**

**VIGENCIA 2017**

**ENERO DE 2018**



**AGUA CON TODO EL CORAZÓN**

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### EQUIPO DE AUDITORIA

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

Jefe Asesor Control Interno

#### **MARLY GIL BARBOSA**

Profesional en Auditoria en Sistemas

#### **JAIME HOWALDO CALDERON**

Profesional en Auditoria Contable

#### **LUZ MARINA TORRES**

Técnico en Manejo de Control Interno

#### **DIANA DUEÑAS MENDOZA**

Técnico Administrativo

#### **JUAN ERNESTO ROJAS**

Auxiliar Operativo de Terreno



#### AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## CONTENIDO

### INTRODUCCION

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

### RECOMENDACIONES GENERALES



#### AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## INTRODUCCION

La Constitución Política de 1991 en sus Artículos 209 y 269, incorporó el concepto de Control Interno como un instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública; a través del apoyo, acompañamiento, seguimiento, verificación y evaluación asignadas por la Constitución Política y la ley 87 de 1993, con base en lo anterior esta dirección realizó 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.



### AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## 1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a la Gestión adelantada por los procesos de la Empresa durante la vigencia 2017, 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 2017, los hallazgos, observaciones y/o recomendaciones se dieron a conocer en el transcurso del año a la Gerencia y a los responsables de cada proceso; estas auditorías se encuentran documentadas en papeles de Trabajo que reposan en el archivo de la oficina.

## 3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

En la siguiente tabla se puede observar un consolidado del número de actividades que realizo la oficina Asesora de Control Interno durante la vigencia 2017:

AUDITORIAS REALIZADAS	34
SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LA CONTRALORIA MUNICIPAL	8
SEGUIMIENTO A OFICIOS	90
INFORMES PRESENTADOS A ENTES DE CONTROL	27
VERIFICACIONES EN TERRENO	553

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 2017 se detectaron en total:



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





No Conformidades	Observaciones
50	142

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

## PROCESOS ESTRATEGICOS

### 3.1. PLANEACION:

#### DEBILIDADES:

- No se evidencio el registro que soporta la realización de la sub-actividad "Analizar y evaluar los planes y programas de trabajo de los grupos que integran la Dirección Operativa"; perteneciente a la actividad de "Seguimiento y Control a la Operación de la Empresa".
- Falta incluir en la Matriz de Requisitos Legales del Proceso: Ley 152 de 1994(Orgánica del Plan de Desarrollo Ley 1753 de 2015 "Plan Nacional de Desarrollo 2014 — 2018". Acuerdo N.º. 006 de junio 15 de 2016, adopto el Plan de Desarrollo "Por Ibagué con todo el corazón 2016- 2019" del Municipio de Ibagué". Ley 1712 de 2014 "Transparencia y derecho acceso a la información". Ley 1437 de 2011 "Gobierno en Línea". Ley 1474 de 2011" Estatuto Anticorrupción". - Decreto 1081 de 2015 "Establece el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Ley 1757 de 2015 "Estrategia Rendición de Cuentas". Resolución Interna nro. 061 de enero 31 de 2017" Adopción Plan Anticorrupción para la vigencia de 2017".
- Proyecto con disponibilidad hidrosanitaria N°.011 Febrero 15 de 2017- Iván Alfredo Contreras- Carrera 14 N°.14-147 lote 2 Jardines de Navarra Una vivienda (1) tres 3 niveles para 3 apartamentos, ejecutado: Sin certificado uso de suelo y el aprobación diseños hidrosanitario. Un medidor instalado sin embargo no le factura la empresa y dos (2) acometidas directas.
- La empresa realiza acciones y da cumplimiento a la estrategia "Gobierno en Línea", sin embargo, no está determinada en un documento. La Resolución 0050 de enero 21 de 2016, no dio cumplimiento en lo relacionado con la convocatoria mensual del Comité anti trámites y de Gobierno en Línea; requiere de ajustes en el artículo 1º literales, b y f.



#### AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## RECOMENDACIONES:

- Se recomienda realizar la sub actividad "Analizar y evaluar los planes y programas de trabajo de los grupos que integran la Dirección Operativa"; de la actividad de "Seguimiento y Control a la Operación de la Empresa".
- Se sugiere realizar las acciones a las observaciones relacionadas con las disponibilidades hidrosanitarias nros.058, agosto 30 de 2016, 72 de noviembre 22 de 2016, 060 de septiembre 13 de 2016, 73 de diciembre 13 de 2016, 83 de diciembre 27 de 2016, 001 de enero 06 de 2017, 004 de enero 20 de 2017, 007 de enero 20 de 2017, 010 febrero 15 de 2017, 011 febrero 15 de 2017, 020 febrero 15 de 2017, 024 marzo 14 de 2017 y 029 de marzo 14 de 2017, respectivamente.
- Se recomienda hacer seguimiento al comportamiento de las metas producto establecidas en los programas Agua potable con calidad, continuidad y cobertura para todo, Ibagué con Saneamiento básico para toda la ciudad e Ibagué y Plan de gestión integral de residuos sólidos — PGIRS; determinados en el Plan de Desarrollo Municipal, en cumplimiento de la Dimensión Ambiental, Plan de Inversiones-POIR y de Acción. Valorar los indicadores del meta resultado y los del Plan de Acción de la presente vigencia de 2017: índice Físico, índice Inversión y de Eficiencia.
- Se sugiere documentar y consolidar todos los requerimientos de la Estrategia Gobierno en Línea en cumplimiento de la actividad "Gestión de Gobierno en Línea", monitorear la estrategia, realizar los ajustes pertinentes a la Resolución 0050 de enero 21 de 2016 y dar Cumplimiento a esta.

## **PROCESOS MISIONALES**

### **3.2. PRODUCCION DE AGUA POTABLE:**

#### **GRUPO TECNICO DE ACUEDUCTO**

#### **DEBILIDADES**

- No existe un adecuado manejo de lodos que producen a nivel de las pruebas de jarras y plantas potabilizadoras 1 y 2 de la Pola.
- No se evidencio cargado en el Sistema SOLIN el costo del servicio de arreglos de acometidas de acueducto conforme a la Orden de Trabajo de Acueducto al Sistema



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

LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





Solin; OTEA 155034 - matricula 97025, OTEA 156326- matricula 75804, OTEA 156653-16491, OTEA 156828- matricula 23073.

- No se evidenciaron los registros de elaboración de los indicadores; Índice de continuidad e IRABA; para los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2017.

-En la Bocatoma Combeima, están deteriorados tanto el piso del pasillo como el del baño y falta una línea de vida, en el sector del cárcamo.

- En la Bocatoma Cay, se encuentra solo una parte con soporte (dañado) las canecas del punto ecológico.

- En la Planta N°2, la cinta antideslizante esta desgastada y en unos tramos no tienen como en el portón de ingreso de los químicos y el pasillo interno. Se encuentran deteriorados por humedad la parte superior de la bodega y el techo del laboratorio.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere, describir la evidencia en la Matriz de Requisitos Legales, del Proceso, ítem cumplimiento en los documentos/títulos; Ley 142 1994, Decreto 1575 de 2007, Resolución. 082 de 2009, Decreto Nacional 302 de 2002.

- Se recomienda elaborar los indicadores; Índice de continuidad e IRABA; en las periodicidades Establecidas.

- Se sugiere, gestionar la adquisición de un macro medidor para medir el Caudal de salida en M3/hora en las plantas potabilizadoras de la Pola.

- Se sugiere documentar el proceso de la venta de agua en bloque.

## CONTROL PÉRDIDAS

### DEBILIDADES

- No fueron cargados en el Programa SOLIN, el costos de la instalación del medidor como tampoco los de los materiales y servicios de los medidores números 16012084, 16015820 y 16504038 con matrículas 134345, 49368 y 38294 respectivamente.

- No se evidenció el certificado de calibración para los medidores/matriculas, vendidos por PROACTIVA, números: C15LA171045/131882, C15LA171037/131877, C15LA171034/131875, C16LA641044/ 84878, C16LA641212/90524, C16LA641194/89379.



## AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)







- En la Matriz de Requisitos Legales, no describe a que numero corresponde la resolución y el año de vigencia del Contrato de Condiciones Uniformes del IBAL.
- Se evidenciaron sin banco de prueba los medidores/matriculas vendidos por PROACTIVA números: C15LA171034/131875, 16152449/102628, 16152440/76850, C16LA279527/41612, 16279546/63366, 16152415/28100, C16LA479703/54086, C16LA479759/66014, C16LA479794/71696, C16LA992369/82925, C16LA479824/00136, C16LA479951/84876.
- A pesar que revisaron presuntamente los sistemas hidráulico, mecánico, eléctrico y neumático del banco de prueba para los meses de Diciembre de 2016 y Enero de 2017, no plasmaron los estados/resultados de estos en ningún documento.
- Una de las bombas de succión esta frenada y la otra presenta fuga, estas hacen parte de los sistemas del banco de prueba. La entrada principal al Laboratorio de Micro medición se encuentra inundada.
- Los indicadores, Índice de Agua no Contabilizada; No cumple, el 30%, establecido por la Norma como tampoco con la meta propuesta por la empresa del 41% y el Índice de Micro medición el porcentaje de medición es inferior (promedio 80%) a la meta determinada del 85%.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere como lo establece la Matriz de Requisitos Legales del IBAL, revisar la fuente de información de las normas aplicables al Grupo Técnico de Control Perdidas, complementar a que numero de resolución y año pertenece el Manual de Condiciones Uniformes y considerar otras que no están incluidas o si han tenido cambios en las ya descritas, e informar mediante escrito al Proceso Gestión Jurídica.
- Se recomienda cargar en el programa SOLIN, el valor de la instalación como el de los materiales para los medidores números 16012084, 16015820 y 16504038 con matrículas 134345, 49368 y 38294.
- Se recomienda que al momento de realizar la revisión de los sistemas hidráulico, mecánico, eléctrico y neumático del banco de prueba, registren los resultados en el PA-R-303 Mantenimiento Banco de Prueba el cual lo contiene la Matriz de Caracterización Proceso Producción de Agua, como también socializar el Instructivo Mantenimiento Banco de Prueba Código: PA-I-304.
- Se sugiere gestionar con el Proceso que Corresponda, la reposición del cielo raso que falta en el pasillo. Igualmente el arreglo de los cables sueltos evidenciados en los 2 equipos de cómputo. Y el mantenimiento preventivo al cielo raso del laboratorio de micromedicion.



## AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





### 3.3. SANEAMIENTO BASICO:

#### DEBILIDADES

- No, realizaron las siete (7) acciones determinadas en el Mapa de Riesgos del Proceso.
- Falta incluir en la Matriz de Requisitos Legales: el Decreto 302 de 200- reglamenta la Ley 142 de 1994, la Resolución 02 de 2005,- Contrato de Condiciones Uniformes y la Resolución N°. 330 de 2017, Reglamento Técnico Sector Agua Potable y Saneamiento Básico RAS.
- Falta ejecutar las recomendaciones de las visitas técnicas: vigencia de 2016; Amparo Jiménez, Calle 39 A Carrera 1 y 12 B/Gaitán - Destaponamiento con el vector. Dora Elena Ramírez, Mza 4 casa 12 - B/Santofimio - lavado y sondeo a la red de alcantarillado y a los pozos (...). Aurora Gutiérrez Mza. D Casa 62 y 64, Villa Marina - inspección con equipo video robot para revisar el agrietamiento en el andén casa 62 y 64 de la mza. D y estado de la red de alcantarillado. Y de vigencia de 2017; Benito Suarez Calle 16 B Numero 2 a 07 Sur Yuldaima- red colapsada. Melba Gómez Carrera 11 sur N.16-09 Ricaurte parte alta- colocar rejilla fibrocompactada. Dirección nueva Cr.11 sur calle 16 y. Alvaro Santanilla Calle 39 C entre Carrera 15 y 16 B/Sorrento- mantenimiento pozo de inspección, caja de andén y fibrocemento.
- Falta provisionar recursos en el Plan de Acción de la presente para iniciar gestión en la acreditación del Laboratorio de Tratamiento de Aguas Residuales de la empresa
- Se encuentra vencido el permiso de vertimientos de la Planta de Tratamiento de Agua Residual — Tejar.
- Presentan debilidades las instalaciones físicas en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales: Tejar: Tornillo sinfín en regular estado, manera provisional instalada la reja de finos, escalera de acceso al cárcamo incompleta y la cámara de baipás deteriorada. Américas: tornillo sinfín deteriorado, sistema preliminar regular estado sin varias tapas, biofiltro (Roto) y el tanque hidróflio (Base roída) y Comfenalco: sistema preliminar con tapa en concreto en mal estado y conducción eléctrica con el cableado dañado.

#### RECOMENDACIONES:

- Se sugiere provisionar en el Plan de Acción recursos para iniciar gestión en la acreditación del Laboratorio de Aguas Residuales de la empresa.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





- Se recomienda continuar con la gestión ante "CORTOLIMA" para obtener la renovación del permiso de vertimientos de la Planta de Tratamiento de Agua Residual - Tejar.

- Se sugiere, continuar los trámites para las intervenciones locativas requeridas en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales: Tejar: Tornillo sinfin en regular estado, manera provisional instalada la reja de finos, escalera de acceso al cárcamo incompleta y la cámara de baipás deteriorada. Américas: tornillo sinfin deteriorado, sistema preliminar regular estado sin varias tapas, biofiltro (Roto) y el tanque hidróflo (Base roída) y Comfenalco: sistema preliminar con tapa en concreto en mal estado y conducción eléctrica con el cableado dañado.

### 3.4 ASEGURAMIENTO Y CALIDAD DE AGUA

#### DEBILIDADES

- Se encuentra sin ejecutar la acción N°.4 "Evaluación de competencias laborales", detallada en el Mapa de Riesgos perteneciente al riesgo N°4, "Realización de toma de muestras y análisis por personal no competente"

- Se confirma nuevamente la observación la nro.01, "la persona prestadora y el Municipio de Ibagué; no han revisado y actualizado el Mapa de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano desde el año de 2014".

#### RECOMENDACIONES:

- Se sugiere, realizar la acción propuesta en el Plan de Mejoramiento de la auditoria del mes de marzo de 2017; para subsanar la observación nro.01 "la persona prestadora y el Municipio de Ibagué; no han revisado y actualizado el Mapa de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano desde el año de 2014".

### 3.5 GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE

#### DEBILIDADES

- El sistema no viene identificando morosos en acuerdos de pago el cual ya fue reportado al ingeniero de facturación para que realice el respectivo tiker en solin.

- Se evidencio el nuevo formato —notificación Incumplimiento Acuerdo y/o Convenio de pago Código: GC-R-088 Fecha Vigencia: 2017-04-06 Versión: 00.

- Matriculas 6954, 76412: al revisar la carpeta de los acuerdos de pagos se observó que no se aportó la autorización del dueño del predio el cual es uno de los requisitos para la elaboración del acuerdo.



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

LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





- Se observó que las reclamaciones por PQRs tanto verbales como escritas al hacer un cuadro comparativo entre el primer y el segundo semestre de 2016 estos PQRs se incrementaron.
- Se observó en el software Camaleón que algunas dependencias no están subiendo la contestación de los derechos de petición o no están dando respuesta a los peticionarios tal como se pudo observar en el cuadro anterior.
- Se observó en el Software Camaleón que se está dando contestación a los derechos de petición fuera de los términos establecidos tal como se puede observar en el selectivo de derechos de petición que se realizó a las diferentes dependencias y se vienen subiendo alguna información incompleta.
- Se observó que el modulo del SUI en el Software Solin el cual genera un reporte de los P.Q.R.s carece de información como fecha notificación, tipo notificación y fecha de envió a la superintendencia.
- Se observó que algunos funcionarios a pesar de enviar respuesta a los usuarios, dentro de los términos de ley no actualizan la información en el software camaleón y por esta razón se reporta como vencido o respuesta al usuario fuera de los términos legales de contestación.
- Se observó demoras en algunas dependencias para trasladar la documentación en el software al funcionario que debe dar respuesta a La solicitud radicada.
- Se observan cables eléctricos sueltos en la oficina del Coordinador del P.A.S. lo cual pueden ocasionar un accidente de trabajo, esta observación fue dejada en la Auditoria anterior pero no se ha dado solución.
- Se evidencio que el formato liquidación de valores no facturados por conexiones no autorizadas está incompleto no presenta toda la información que debe contener el formato como es número del código, fecha de vigencia, versión, el cual se viene utilizando para el cobro de valores dejados de pagar por fraude.
- Se observó que se viene utilizando el formato Acta Diligencia Preliminar Fraudes Código : PA-R-304 para la realización de independización cuando esto no es un fraude es la independización del servicio.
- Se observó que las matriculas 137984, 138048, no presenta secuencia lógica en las lecturas mes a mes.
- Según visita en terreno se observó instalado el medidor No.16016797 perteneciente a la matrícula 137612 dirección Etapa Cambulos Arboleda del Campestre T.12 Apto 504 el cual se debe actualizar dicho número en el sistema.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar corte de servicio a aquellos usuarios que vienen incumpliendo con su acuerdo de pago ya que se observa en el software Solin que realizan el pago de la cuota inicial y luego se atrasan o no vuelven a cancelar el servicio observándose en el selectivo realizado que hay usuarios que presentan más de 5 meses de atraso y no se les ha realizado corte, lo cual siguen haciendo uso del servicio.
- se sugiere tomar medidas drásticas para aquellos usuarios que son reiterativos en los acuerdos de pago y buscar mecanismos que permitan un compromiso en el cobro de la cartera y de esta manera obtener un mejoramiento de los indicadores de recaudo.
- Se recomienda seguir realizando la depuración de la cartera por servicios no prestados para de esta manera hacer que se refleje un valor más real de la cartera.
- Se sugiere revisar el modulo SUI en el software Solin ya que no viene mostrando alguna Información que es importante en el reporte de los P.Q.Rs.
- Sugerir a los funcionarios de las diferentes dependencias que cuando den respuesta al usuario ingresen al software Camaleón y finalicen los trámites para disminuir el número de radicados vencidos o contestados fuera de términos.
- Se sugiere dar contestación a los derechos de petición dentro de los términos establecidos según el tipo de derecho de petición y así poder disminuir o evitar que se sigan presentando los silencios administrativos positivos los cuales vienen causando un detrimento para la Empresa.
- Se recomienda por parte del área encargada digitar la fecha correcta de instalación del medidor ya que se observó en el software Solin que la mayoría de matrículas están quedando con fecha errónea (01/01/1980), lo cual no sería confiable para el usuario irle a dar una información que no es la correcta.
- Se sugiere por parte del área encargada realizar la corrección del número del medidor en el software Solin ya que en la auditoria anterior se informó de algunas inconsistencias encontradas en terreno y estas no han sido solucionadas.
- Nuevamente se sugiere la conformación de una Oficina de Catastro dependiente de la Oficina de Planeación la cual cuente con el recurso humano (Ingeniero Catastral, un dibujante, un topógrafo) y los recursos tecnológicos para la realización de las actividades propias de dicha oficina.
- Sugerir al contratista que cuando en el predio se encuentre instalado un medidor cuyo número no coincide con el reportado se actualice en el sistema el número correcto.



### AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## GESTION AMBIENTAL:

### DEBILIDADES:

- Falta de puesto de trabajo y equipos propios para que el personal desarrolle sus actividades ya que en la actualidad usan los computadores de su propiedad y se usan las oficinas del Proyecto Integral Cuenca del Combeima, a pesar de que se evidencio la gestión realizada para dar cumplimiento al Plan de mejoramiento aun no se cuenta con equipos y puestos de trabajo propios para el desarrollo de sus actividades. El área de trabajo no es la apropiada para los funcionarios que desarrollan las diferentes actividades en dicho proceso ya que se encuentran expuestos a riesgos biológicos, físicos, ergonómicos, locativos y no cuentan con los elementos que le debe proporcionar la Empresa para el desarrollo de sus actividades (escritorio, computador, sillas apropiadas).
- Se observó que no se ha realizado el cambio de luminarias en las diferentes oficinas de la Empresa por luminarias ahorradoras ni las unidades sanitarias.
- Se observó que la Alcaldía no ha retirado el depósito de basura que se encuentra a la entrada de las oficinas de Av. 15 lo cual viene produciendo malos olores ya que se vienen depositando basuras de diferentes tipos por los habitantes de la zona, lo cual viene perjudicando la salud de nuestros funcionarios. Se evidencio gestión por parte de dicho proceso mediante oficio 211-163 de marzo 27 de 2017 enviado a INTERASEO asunto: reubicación depósito de residuos, oficio 211-231 de Abril 28 de 17 enviado a Interaseo asunto reiteración of.211-163 reubicación de depósito de residuos.

### RECOMENDACIONES:

- Oficiar a quien corresponda el traslado del depósito de basuras que se encuentra a la entrada de las oficinas de la Av.15 ya que presenta contaminación al medio ambiente y está generando malos olores para la salud de nuestros funcionarios y del público en general.
- Estudiar la viabilidad del cambio de instalaciones debido al alto riesgo que se genera por los diferentes riesgos que se presentan en el área tales como; riesgos químicos, biológicos, locativos.
- Dotación de oficina y de equipos para el personal que labora en el área ya que se encuentran en hacinamiento.
- Cambio de unidades sanitarias y luminarias por unidades ahorradoras tanto de agua como de energía.



## AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## PROCESOS DE APOYO

### 3.6 GESTION HUMANA

#### DEBILIDADES

- Se observa en las carpetas de las hojas de vida seleccionadas en forma selectiva que continúa presentándose formatos sin diligenciar la información , formatos pendientes , formatos sin firmas entre otras (ver observaciones en el desarrollo de la auditoria hojas de vida ) de los siguientes funcionarios: Javier Piedrahita Sarmiento, Luz Marina Yara, Erika Melissa Palma, Cesar Augusto Jiménez, Luz Dary Delgado, Alfonso agosto del campo, Johana Maria Cazares, Heylen Alexandra Medina, Jaime Eduardo Ortiz, Maria Diva Reyes, Adriana Milena Robles, Estalla de Los ángeles Laiton, Jesus Hernan Penagos, Claudia Cobita Zambrano, Monica Alejandra Mendez, Hellen Johanna Ramirez, Olga Cecilia Montenegro.

-Se observa que de las incapacidades seleccionadas en forma selectiva las siguientes fueron registradas en la nómina mes y medio después de haberse cumplido los días de incapacidad , Alejandra Estefania Prada y Katherine Barrero ( ver observaciones desarrollo de la auditoria incapacidades ) Se observa que la incapacidad del funcionario Nestor Fabian Porras Rivera NO se encuentra registrada en las nóminas de Febrero a julio de 2017.

- Nuevamente se observa que continua una sola persona encargada de elaborar la nómina, la empresa está sujeta que en el momento que exista la ausencia por cualquier motivo de la funcionaria que realiza esta labor se pueda crear traumatismo en el proceso de elaboración de la nómina de los funcionarios de la empresa.

- A la fecha de la auditoria NO se ha aplicado ningún mecanismo que permita medir las competencias laborales y así poder definir las necesidades de formación de los funcionarios de la empresa.

- Se observa al momento de la auditoria que la aplicación de la encuesta para medir el clima laboral es mínima comparada con la cantidad de funcionarios que tiene la empresa.

#### RECOMENDACIONES

- Con relación a las incapacidades que son registradas mucho después de las fechas de la incapacidad se recomienda se establezcan mecanismos que permitan que el reporte y registro de la misma se haga en la misma quincena o máximo en la siguiente.

- Se recomienda estudiar la posibilidad de una persona que apoye las actividades en la elaboración de la nómina, ya que estamos expuestos los funcionarios de la empresa a



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





que en algún momento la persona encargada por algún motivo NO pueda realizar esta labor , esto puede generar inconvenientes para el pago de la misma.

- Se recomienda celeridad en la medición de las competencias laborales con el fin planear en que temas se puede orientar la capacitación a los funcionarios.

- Debido al bajo número de encuestas realizadas hasta la fecha de la auditoria para medir el clima laboral , se recomienda celeridad en la aplicación de las mismas con el fin de conocer realmente la percepción de los funcionarios .

### 3.7. GESTION AMBIENTE FISICO:

#### DEBILIDADES

- Al momento de la auditoria en la bodega de Almacén se observó en el conteo físico de los elementos de consumo diferencias sobrantes y faltantes las cuales se mencionan a Continuación:

	<u>Producto</u>	<u>Cantidad</u>
<b>Sobrantes:</b>	Guante nitrilo	4
	Pantalón jean operario hombre	2
	Tubo PVC 1" plast.	1
<b>Faltantes:</b>	Cinta antideslizante	6
	Collarin de 2 X ¾"	2
	Disco para pulidora	4
	Estantes	10
	Llave terminal de ½"	9
	Reducción HG 3X 1 ½"	1
	Reducción PVC 1 X 1 ½"	2
	Reducción PVC ½" X ¼"	8

- Al momento del conteo físico realizado en la bodega del almacén se observó que algunos elementos de consumo se encuentran sin su respectivo rotulado.

-Al momento de la auditoria se observan elementos inservibles en la bodega auxiliar que están ocupando un espacio el cual puede ser utilizado de la mejor manera.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)







- Al momento de la auditoria se observó deficiencia en la señalización en los pisos de la bodega.

- Según visita realizada al predio de cócora donde se encuentra almacenada la tubería de 36" PSI se evidencio que han sido removido unos tubos , también según percepción visual algunos tubos muestran un presunto deterioro y otros están rodeados de maleza, con el fin de establecer el estado real de los tubos que se encuentran almacenados en cócora , se solicitó al ingeniero Juan Carlos Núñez jefe grupo técnico acueducto su concepto técnico respecto al estado de los tubos sobre el cual manifestó que estos NO se deterioran a la intemperie puesto que se encuentra revestido en concreto con alma de acero, solo se pueden dañar si no se les hace una adecuada manipulación.

- Al momento de la auditoria se observó por parte del jefe grupo ambiente físico y servicios generales el oficio # 640-039 del 16/02/17 dirigido a la directora de rentas del municipio de Ibagué para la exoneración del pago del impuesto predial, se observó la resolución# 0065 del 27/02/17 por el cual se otorga un estímulo tributario del impuesto predial donde de los 24 predios relacionados en la solicitud , 11 aparecen de propiedad de terceros los cuales NO contaron con el estímulo tributario , los 13 restantes acreditan ser propiedad del Ibal por lo tanto recibieron el beneficio del impuesto.

## RECOMENDACIONES

- A pesar que se han realizado gestiones para la titularización de los predios de la empresa se recomienda nuevamente oficiar al proceso que corresponda para que se dé celeridad en la legalización de los predios que están pendientes de titularizar y de esta manera NO perder las oportunidades de beneficios tributarios.

- Se recomienda gestionar con quien corresponda para que facilite los medios que sean necesarios en la señalización de los pisos de la bodega como parte integral del procesó.

- Se recomienda dar celeridad a la baja de los repuestos para el mantenimiento de medidores que NO se están utilizando.

- Para el caso de las diferencias sobrantes y faltantes presentadas en el conteo físico de los elementos de consumo se recomienda crear estrategias de control que permitan un adecuado manejo del inventario.

- Se recomienda rotular los elementos de consumo que están pendientes y que se encuentran en la estantería de la bodega, esto con el fin de facilitar la identificación del elemento dentro del inventario.

- Se recomienda oficiar a quien corresponda para que facilite los medios en el mejoramiento del espacio que se encuentra ocupado con tubería e inservibles cerca al taller de metalistería.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





- Se recomienda oficial a quien corresponda para que se establezca cuando se dará en uso permanente del vehículo carro tanque placa OET 018.

### 3.8. GESTION TECNOLOGICA:

#### DEBILIDADES

- El no cambio del cableado estructurado el cual se encuentra obsoleto y hace que la información se vuelva más lenta, se ha venido solicitando dentro del Plan Anual de Adquisiciones durante las últimas 6 vigencias pero no se han asignado los recursos.
- No se está realizando los backup de los equipos de usuarios de la Red de Datos del IBAL el cual se hacía a través del Synctoy proceso que esta descrito en el Instructivo (GT-I-003) realización de copias de respaldo y por lo tanto no se está dando cumplimiento.
- No se ha dado capacitación al personal en manejo de base de datos, esta ha sido solicitada a la Oficina de Recursos Humanos.
- Se reitera nuevamente la contratación de un Ingeniero permanente que se dedique a la administración de base de datos y seguridad de la Información de la Empresa.

#### RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar el cambio del cableado estructurado el cual es demasiado obsoleto y viene presentando lentitud en la información.
- Se sugiere dar capacitación al personal en base de datos.
- Se sugiere la contratación de un Ingeniero permanente que se dedique a la administración de base de datos y seguridad de la información de la Empresa.

### 3.9. GESTION FINANCIERA:

#### DEBILIDADES:

#### CONTABILIDAD:

- Al momento de la auditoria se observa que las órdenes de pago se encuentran archivadas en forma separada a la causación y los respectivos soportes, esto permite poca funcionalidad para su manejo y consulta.
- Al momento de la auditoria se observa que NO existe orden consecutivo en la fecha del documento comprobante de otras causaciones con relación al número del



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

LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





comprobante de los siguientes meses: Julio, agosto, Septiembre, Octubre, noviembre, diciembre.

- Al momento de la auditoria se observa que NO existe orden consecutivo en la fecha del documento comprobante de ajustes con relación al número del comprobante de los siguientes meses: Julio, Noviembre y diciembre.

- Se observa que la información de la Contaduría General de la Nación del segundo trimestre del formato sobre Boletines Deudores Morosos del Estado fue presentado extemporáneamente el día 29/08/16 , cuyo vencimiento era el 31/07/16.

- Realizada la verificación sobre el procesamiento de información contable se pudo establecer que continúan presentándose inconvenientes en forma esporádica para el proceso de la información en el software SOLIN.

#### FINANCIERA:

- Al momento de la auditoria se observaron solicitudes de disponibilidad y registros presupuestales con fecha posterior al de la expedición del certificado así:

Disponibilidades presupuestales: 20170006- 20170008- 20170035- 20170247- 20170248- 20170406- 20170596.

Registros presupuestales: 20170026- 20170383- 20170384- 20170386- 20170500- 20170501- 20170502- 20170503- 20170504- 20170505

- Al momento de la auditoria se observaron solicitudes de disponibilidad y registros presupuestales sin fecha así:

Disponibilidades presupuestales: 20170111- 20170356- 20170357- 20170358- 20170477- 20170652- 20170666- 20170667- 20170668.

Registros presupuestales: 2017089- 20170347- 20170348-20170349- 20170410- 20170563- 20170674- 20170686- 20170702-20170703- 20170704- 20170705.

#### TESORERIA:

- A pesar que no se realizó auditoria a las conciliaciones bancarias se pudo observar según lo manifestado por el señor tesorero que se continúan elaborando las conciliaciones bancarias en Excel, esto debido que NO se implementó por parte del contratista SOLIN el procedimiento para la elaboración de las conciliaciones bancarias a través del software .

- Con respecto a la elaboración de los cheques para la cancelación de las órdenes de pago de las obligaciones de la empresa se pudo observar según lo manifestado por el señor tesorero que se continúan elaborando manualmente, ya que NO se encuentra integrado al sistema con los procesos de contabilidad y presupuesto para



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





simultáneamente con la elaboración del cheque se genere el comprobante de egreso respectivo.

## RECOMENDACIONES

### CONTABILIDAD:

- Se recomienda que las órdenes de pago estén debidamente archivadas con sus respectivos soportes y comprobante de causación en un solo paquete.
- Se recomienda realizar seguimiento a las órdenes de pago que NO se encuentran archivadas, ya que son suficiente las que están pendientes para el respectivo consecutivo.
- Se recomienda ubicar los soportes de los comprobantes de contabilidad que se encuentran pendientes.
- Se recomienda hacer seguimiento a los números consecutivos que están pendientes de los comprobantes de otras causaciones correspondientes a los meses de julio y noviembre de 2016 y el comprobante de cierre consecutivo # 5 del mes de diciembre/16.
- Se recomienda oficiar a quien corresponda para que cualquier información sea reportada con anticipación a la fechas de vencimiento, esto con el fin de NO reportar información extemporánea a ningún ente de vigilancia y control como sucedió con la Contaduría General de la Nación. (Formato sobre Boletines Deudores Morosos del Estado).

### FINANCIERA:

- Debido a que se están presentando incoherencias en las fechas de expedición de los certificados de disponibilidad presupuestal y los certificados de registro presupuestal se recomienda hacer seguimiento y verificación de estos documentos con el fin de evitar que se sigan presentando estas situaciones.
- Se recomienda hacer revisión periódica de las fechas a los registros presupuestales y las disponibilidades presupuestales que son expedidas como requisito para la legalización de los compromisos económicos adquiridos por la empresa.
- Se recomienda establecer un plan de mejoramiento para las observaciones mencionada en la presente auditoria.

### TESORERIA:



## AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





- Se recomienda oficiar a quien corresponda para que se suministre a tiempo por parte de los usuarios las notas crédito de las consignaciones por varios conceptos, con el fin de evitar demoras para el registro en los boletines de tesorería.

- Se recomienda oficiar a quien corresponda con el fin de dar celeridad en el proceso de Implementación de los procedimientos en la elaboración de las conciliaciones bancarias, Con el fin de procesarlas en el programa SOLIN.

- Se recomienda oficiar al contratista para que se dé solución definitiva a la actividad referente a la elaboración de los cheques para la cancelación de las obligaciones de la empresa y de esta manera contar con un sistema integrado real.

### 3.10. GESTION JURIDICA:

#### DEBILIDADES

- En la actividad Representación y defensa Judicial, se encuentran documentos sin detallar en la matriz Control de Procesos Judiciales como última actuación, en los procesos: Laboral, expediente 2016-371 de Yolanda Henao Vanegas, el 2017- 0045 de Luis Hernando Diaz Rivera. Reparaciones directas, el expediente 2013-017-José Rodolfo Fyre Osuna, y el 2015-0003-Blanca Lilia Dueñas Morales y Acciones populares, expediente 2015-00436-Hernando Fandiño Guerrero.

- N°. 112 de 19/10/2016, contratista: IFRS CONSULTING S.A.S: El acta parcial nro. 01 de 26/01/2017 (folio 249), se encuentra sin el certificado de disponibilidad y registro presupuestal con cargo a la vigencia de 2017. La carpeta no contiene el registro de la re-evaluación de proveedores. Fue liquidado 08/06/2017.

- N°. 156 de 28/12/2016 Contratista: Eduardo Molina Miranda: El valor del contrato es de (\$3.800.000,00) yen la Cláusula Cuarta. Forma de Pago: le determinan "EL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL cancelará el valor del contrato mediante un pago final por la suma de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA MIL PESOS (\$4.640.000.00), con la presentación de la cuenta de cobro, (...)" (folio 609). La carpeta no contiene el acta de liquidación del contrato.

- N°. 052 de 19/04/2017 Contratista: Química Integrada S.A. - Quinsa S.A: No es coherente el presupuesto que el estudio de necesidad de 07/03/2017, determina como presupuesto oficial de \$1.475.760.000, frente la cotización de Quinsa y la solicitud y el certificado de la disponibilidad presupuestal, por valor de \$1.475.838.000.

- N°070 de 26/05/2017, Contratista: Importaciones y Soluciones de Ingeniería SAS: La carpeta no contiene el certificado de inclusión de la necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones de 2017, objeto del contrato. Se encuentra la carpeta sin los registros de ingreso y salida de los elementos del almacén.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





- N° 075 de 07/06/2017 Contratista: Consorcio Emergencias Alcantarillado IBAL 2017 No le designaron interventoría externa, contravenido con el Manual de Contratación de la empresa. Artículo 55.- Responsabilidad de los interventores y supervisores; determina: "Los contras de obra contarán con Interventoría." Y La Resolución no.256 de abril 21 de 2014, por la "cual establece el Manual de Interventoría y Supervisión del IBAL (...); determina en el artículo primero numeral 4 "obligatoriedad de contar con supervisión e interventoría " (...) "se ha establecido que para los contratos que se celebren y cuya finalidad sea de obra se hace necesario que los mismos(...).

- N°. 085 30/06/2017 Contratista: BARRILITO PRODUCCIONES S.A.S: No se observó la solicitud del servicio para el acta No.01 de 31/07/2017, en cumplimiento a la Cláusula Decima. - Obligaciones del Contratante literales 4 y 5 del Contrato.

#### RECOMENDACIONES:

- Con el propósito de ejercer un control más eficiente de la actividad representación y defensa judicial de la empresa, se recomienda mantener, actualizado el registro de Control de Procesos Judiciales, conforme a las últimas actuaciones para cada proceso.

- Realizar las pertinentes acciones de mejora a la muestra de contratos examinada que se les evidencio aspectos a mejorar: vigencia de 2016 a los números, 112, 121, 126, 140, 154 y 156 y vigencia de 2017, números 002, 026, 038, 043, 045, 052, 053, 068, 070, 072, 075, 085 y 098.

### 3.11. CONTROL DISCIPLINARIO:

#### DEBILIDADES:

- El archivador actual del Proceso, es insuficiente para salvaguardar todos los expedientes.

#### RECOMENDACIONES:

-Se reitera nuevamente gestionar con el proceso que corresponda, el suministro de otro archivador.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





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

Para la vigencia 2017 el IBAL contaba con los Planes de Mejoramiento Vigentes que se relacionan a continuación:

	PLAN	No. HALLAZGOS	ENTE DE CONTROL	FECHA DE INICIACION	FECHA DE TEMINACION	ESTADO DEL PLAN
1	Auditoria Regular Vigencia 2016	Administrativos  Auditoria 2016: 26 hallazgos  Metas No Cumplidas en planes anteriores que se debieron incluir en este plan de mejoramiento:  Auditoria Regular 2015: 12 hallazgos  Auditoria Especial a la Gestión Ambiental 2014: 4 hallazgos  Para un total de: 42 Hallazgos	Contraloría Municipal de Ibagué	Junio 28 de 2017	Febrero 28 de 2018	Vigente
2	Auditoria Especial a la gestión Comercial Vigencia 2015	Administrativos: 19 Fiscales: 2 Disciplinarios: 3	Contraloría Municipal de Ibagué	Noviembre 22 de 2016	Noviembre 21 de 2017	En espera de evaluación por el ente de control.

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 lo que puedan generar procesos sancionatorios para la empresa.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## PRESENTACION DE INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

En cuanto a los informes que debe rendir esta oficina dando cumplimiento a la normatividad vigente, se elaboraron veinticuatro (24) informes durante la vigencia 2017, de los cuales algunos se publicaron en la página web de la empresa como se puede evidenciar en <http://ibal.gov.co/> Institucional – Nuestra Gestión – Informes de Control Interno y otros se enviaron a la Gerencia según lo establece la normatividad vigente.

## 5. SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

- El Software Camaleón se encuentra en funcionamiento, a pesar de esto al realizar seguimiento se puede evidenciar que algunos funcionarios no realizan un adecuado uso del Software debido a que se identificaron algunas falencias como: demoras en realizar el traslado a la persona responsable de dar respuesta, no se actualiza el software cuando se finaliza el proceso de respuesta a los usuarios, lo que se refleja en Camaleón como radicados vencidos y a su vez incrementa el número de trámites no finalizados en el software.
- El estado actual del software de CAMALEON cumple con su función en cuanto a radicación y distribución, no se cuenta con la implementación de las salidas de correspondencia debido a la falta de actualización del programa el cual se encuentra pendiente para presentación al comité interno de archivo, con el fin de que el proveedor realice la socialización de la actualización del software, para poder implementar el control y salida de los documentos.
- Según información suministrada por el área de Gestión Documental se puede evidenciar en el software de CAMALEON 2.108 tramites vencidos o no finalizados.
- La Página Web de la empresa cuenta en su menú con el módulo de Trámites y Servicios, el cual es de fácil acceso para la comunidad en general, Para la vigencia 2017 se observa un incremento en los trámites realizados por los usuarios a través de la página Web de la empresa, teniendo en cuenta que se registraron 834 tramites por este medio.
- Para el segundo semestre 2017 Se evidencia aumento del número de PQRS recepcionados en la oficina de Atención al Cliente y PQR.



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) – [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)







## 6. SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION - SIG

Se realizaron las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión del 25 de septiembre al 06 de octubre de 2017 verificando el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

PROCESO	OBSERVACION	NO CONFORMIDAD
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	11	5
COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	3	4
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	0	3
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	1	0
PRODUCCION AGUA POTABLE	6	6
ASEGURAMIENTO CALIDAD DE AGUA	1	2
SANEAMIENTO BASICO	13	6
GESTION AMBIENTAL	3	3
GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE	9	7
GESTION HUMANA	0	3
GESTION FINANCIERA	1	0
GESTION TECNOLOGICA	3	0
GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	0	0
GESTION DOCUMENTAL	2	3
GESTION AMBIENTE FISICO	10	1
CONTROL DISCIPLINARIO	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>42</b>

Las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión se realizaron en su totalidad, cumpliendo el plan establecido, llevando a cabo cada una de las etapas de la Auditoría.

En este ciclo de Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión se concluye que los procesos de la Entidad, son eficientes, ya que se demuestra la optimización de los recursos humanos, tecnológicos y físicos en el logro de los objetivos propuestos.



### AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)





## RECOMENDACIONES GENERALES

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

ORIGINAL FIRMADO

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



AGUA CON TODO EL CORAZÓN

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



LÍNEA DE ATENCIÓN (116) Ibagué - Tolima // [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) - [sistemas@ibal.gov.co](mailto:sistemas@ibal.gov.co)

