



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SCS908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A.E.S.P OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE GESTION

VIGENCIA 2015

ENERO DE 2016



rrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola PBX (8)2756000 - Fax (8) 2618982 - PQR. Av. 15 No. 6-48
Call Center Línea 116 - www.ibal.gov.co - email: sistemas@ibal.gov.co - Ibagué - Tolima



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC.5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



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



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 3908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

3. RESULTADOS DE AUDITORIAS

4. PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LOS ENTES DE CONTROL

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI

RECOMENDACIONES GENERALES



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



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 Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP – OFICIAL.

Durante la ejecución del programa anual de auditorías se utilizaron técnicas como: confrontación de evidencias, verificación en terreno, revisión documental y otras, Las cuales se aplicaron, obteniendo diferentes resultados, entre los que se cuentan hallazgos, observaciones y recomendaciones. En este informe también se encontrara el seguimiento que esta dirección realizó a los planes de mejoramiento suscritos con los diferentes entes de control, al igual que a los planes de acción que se realizaron como resultado de las auditorías internas de Calidad.

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



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a la Gestión adelantada por los procesos de la Empresa durante la vigencia 2015, 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 2015, 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 auditorias se encuentran documentadas en papeles de Trabajo que reposan en el archivo de la oficina.

3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

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. A continuación se relacionan los aspectos relevantes, recomendaciones y algunas debilidades que se detectaron, las cuales fueron dadas a conocer en su momento, a cada líder de proceso.

PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO:

3.1. PLANEACION ESTRATEGICA:

Conforme a la ficha Plan de Acción por procesos, el IBAL a través de la oficina Asesora de Planeación realizo seguimiento del 1 de enero – agosto 31 de 2015 realizando actividades con cargo la seguridad ambiental y del entorno programa mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura de captación, potabilización, distribución y almacenamiento de agua en la ciudad.

Para la vigencia 2015 en el plan de Acción:

- El grupo Técnico de Acueducto tiene determinadas siete (7) actividades, de las cuales presentan avance de ejecución dos (2);
- El grupo Técnico de Alcantarillado tiene determinadas seis (6) actividades de las cuales presenta avance de ejecución en cuatro (4), es importante mencionar que estas actividades las desarrolla con cargo al programa Mantenimiento y



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibagüereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



mejoramiento de la infra estructura de captación, conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales en la ciudad.

- La Sección manejo de Aguas Residuales del IBAL, cuenta con ocho (8) actividades a cargo, de las cuales presenta avance de ejecución en cinco (5).

- La oficina de Planeación y Gestión Ambiental, ejecutan proyectos de los programas de agua potable y saneamiento básico, en los cuales la sección Gestión Ambiental tiene a cargo seis (6) y presenta avance de ejecución en cuatro (4).

PLAN INDICATIVO:

Seguridad Ambiental en el Entorno:

En cuanto al plan indicativo se pudo observar que el periodo de enero a septiembre las actividades reflejan avances en las metas producto correspondiente al programa mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura de captación, potabilización, distribución y almacenamiento de agua en la ciudad, la cual tiene quince (15) actividades para el cuatrienio 2012 -2015, de las cuales solo presentan avance en tres (3) actividades.

El programa Mantenimiento y mejoramiento de la infra estructura de captación, conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales en la ciudad cuenta con cinco (5) metas producto, de las cuales reflejan avance tres (3).

Seguridad Política

En el periodo de enero a 31 de marzo de 2015, el programa dinamización de los entes descentralizados cuenta con una (1) meta producto, de la que presenta avance el mantenimiento del certificado de la ISO 9001, en cuanto a obtener la certificación medioambiental ISO 14001 no presenta avance.

- En auditoría realizada a una muestra de las actividades al Proceso de Planeación Estratégica durante el mes de Noviembre, se encontraron las falencias que se relacionan a continuación:

- No tienen aprobación de los diseños de acueducto y alcantarillado, matriculas temporales y sin medidores los proyectos, altavista, piedra pintada III iniciado de la calle 44 No. 5-56 y Multifamiliares los Robles, vivienda unifamiliar carrera 14 No. 158 – 109, B/ Pais - Salado; aprobación de los diseños de Acueducto y alcantarillado, matriculas temporales y sin medidores.

- No soportaron las facturas de cancelación del servicio de acueducto y alcantarillado del medidor No. 14026948, en la sala de ventas del proyecto Ibanasca.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - 5C - 5908 -1

Empresa Ibagüereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



RECOMENDACIONES:

- Se recomienda cumplir con las fechas de entrega de los informes bimensuales del plan de Acción de 2015 y los trimestrales del Plan Indicativo de 2015, conforme al cronograma determinado por la Secretaría de Planeación Municipal.
- Se sugiere gestionar con el proceso pertinente, el inicio de la actividad "Obtener la certificación Medio Ambiental ISO 140001 en la Seguridad Política, Programa Dinamización de los entes descentralizados, no muestra avance en el plan de acción 2015.
- Se sugiere realizar la Gestión Pertinente para que los proyectos Altavista, piedra pintada III iniciado de la calle 44 No. 5-56 y Multifamiliares los Robles, vivienda unifamiliar carrera 14 No. 158 – 109, B/ País - Salado, cumplan con el procedimiento para la legalización de la aprobación de los diseños de Acueducto y Alcantarillado, las matrículas temporales y los medidores.
- Se recomienda gestionar con el proceso que corresponda, el cobro del servicio de acueducto y alcantarillado de la sala de ventas del proyecto Ibanasca, el cual cuenta con el medidor No. 14026948.

PROCESOS MISIONALES

3.2. PRODUCCION DE AGUA POTABLE:

- Se evalúo la aplicación de las Normas, Manuales, Procedimientos e instructivos, en el desarrollo de las actividades, desde el mes de Enero hasta Julio de 2015, como también el estado de las instalaciones físicas en las bocatomas, plantas de tratamiento de agua potable y tanques de la Empresa, donde se evidencio:
 - No han sido diligenciado el formato: Diario de Planta de Chembe código: PAR-P0-010, fecha vigente: 2014-02-01, versión: 02
 - No realizan el monitoreo de los tanques a través del sistema de Telemetría.
 - No funciona el sistema eléctrico del floculador horizontal N° 4.
 - No funciona el sistema de lavado de filtros 1, 2, 3, 5 y 6 de la Planta N° 1.
 - No funciona el flotador del tanque elevado, como tampoco la conexión eléctrica del tanque Cerro Gordo.
 - No tienen sistema de sensores los tanques, Cerro Gordo 1 y 2, tanque la 29 tanque Mirolindo, Picalaña.
 - En la Bocatoma Combeima, la red de atención por radio presenta deficiencias, vencido desde el mes de Junio de 2015 el extintor multipropósito, botiquín faltan elementos como tapabocas, guantes, jabón, y curas, no tiene sistema de video, maleza alta, rejilla del cárcamo con varillas despegadas, cárcamo sin rodapié, dique con una



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



piedra como contención parcial, muro de contención del talud desgastado, a los desarenadores nros. 1 y 2 sin barandas de protección y el portón con la aldaba partida y sin candado.

Bocatoma Cay: Captación sin barandas, reflector fuera de servicio, planta eléctrica ubicado lugar no indicado, extintor vencido desde el mes de Junio de 2015.

En la Bocatoma Chembe, el camino hacia la captación sin energía eléctrica, la escalera de acceso al dique sin barandas, válvula de aducción con fuga.

- La Planta de la Pola N°.2: presentan humedad tanto el techo de la sala de muestra como la bodega de almacenamiento de los insumos químicos, además a E esta le ingresa agua cuando llueve, el malacate continua si baranda de apoyo, la llave de desagüe ubicada en las tolvas se encuentra obstruida, el extintor multipropósito vencido desde Junio de 2015, botiquín sin elementos como el alcohol y linterna.

La Planta Potabilizadora Chembe: se encuentra el floculador con fisuras internas, externas, colmatado de barro. Con residuos de la maleza quemada dentro la planta como también una parte en un predio aledaño a la planta. La cámara de lavado y salida del filtro dinámico nro.3, con fugas de agua. Las luminarias sin energía eléctrica. El tanque elevado de Cloración con escape de agua. Los extintores nros. 42 y 43 vencidos desde el mes de Junio de 2015, botiquín, sin elementos como compresas, copitos, jabón antibacterial y alcohol.

- en el Tanque Ciudad: Están corroídas la base de las tapas y un tramo del piso sin baldosa. Tanque Cerro Gordo 1 y 2, Tanque Cerro Gordo, no tiene sistema de sensores, la regleta del primero está dañada y el N°2, no la tiene, fuera de servicio el flotado del tanque elevado y sin conexión eléctrica. Las tapas están enmohecidas. La cerca eléctrica una parte se encuentra sobre el piso. Con maleza quemada amontonada. Tanque la 29, esta la parte posterior encerrado con tejas de zinc, cuarto de válvulas de salida,-primer peldaño de la escalera encorvado, no tiene piso. Tanque de la 30, el portón con la base izquierda despegada y enterrada el lado derecho con escombros. Tanque Mirolindo, suspendido el mantenimiento técnico en la estación reguladora línea de entrada, tapas corroídas y con maleza. Tanque Picaleña, escalera sin el primer peldaño, sin tapa tanque de desagüe nro.2 y el portón, con la bisagra despegada.

- En el Tanque de Piedra Pintada, está en ejecución una obra civil, la cual presuntamente se tomó parte del predio de propiedad del IBAL, para el encerramiento además con excavaciones para abarcar aún más terreno.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda celeridad en la consecución de los recursos, con los Procesos pertinentes con el objetivo de subsanar las situaciones relacionadas con la operatividad técnica de los equipos/ maquinas e infraestructura de las bocatomas, plantas potabilizadoras y tanques de propiedad de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- Se sugiere, gestionar con el Proceso competente, el trámite de los extintores y los elementos por reposición para los botiquines.

- Se recomienda realizar gestión respecto al encerramiento provisional que se encuentra en teja zinc del sector del tanque de almacenamiento de la calle 29, una vez termine la obra del Proyecto Reserva de Cádiz. Como también la obra civil que empezaron colindante con el tanque Piedra Pintada.

• Se realizó seguimiento a las órdenes de servicio de llamadas recibidas por el Call Center ejecutadas por el personal de emergencias de Acueducto durante los meses de Enero a Junio de 2015 en diferentes sitios de la ciudad, donde se evidencio:

- Se observó que las fugas en su mayoría han sido solucionadas y los usuarios manifestaron que la atención ha sido rápida y oportuna .

- Se observó que algunas excavaciones que se han realizado para reparar las fugas estas aún no han sido tapadas lo que estaría generando problemas a la comunidad debido a que puede ocurrir algún accidente y generar a la Empresa problemas de índole judicial ya que si alguna persona llega a tener un accidente a causa de uno de estas excavaciones que no han sido tapada el usuario puede demandar a la Empresa.

RECOMENDACION

- Se sugiere realizar el taponamiento de las excavaciones realizadas ya que son bastante profundas y recuperar la capa asfáltica en los predios antes mencionados

- Se sugiere que las direcciones sean más claras y precisas ya que no se encontraron algunas de ellas en terreno.

3.3. SANEAMIENTO BASICO:

Se realizó auditoria a las actividades del proceso de Saneamiento Básico, evidenciándose:

- El proceso de Saneamiento Básico para la vigencia 2015, en relación con las plantas de Tratamiento de Aguas Residuales el Tejar, Comfenalco y las Américas, presentan fallas en la infraestructura; en cuanto a los permisos de los vertimientos en las plantas de Comfenalco y américas continua vencidos.

- Presenta deficiencias la actividad relacionada con mantenimiento de sumideros, pozos e instalación de tapas, aro tapas en el sistema de alcantarillado.





Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
 Nit: 800.089.809-6



Certificado No.
GP 074 - 1

Certificado No.
SC5908-1

Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

- Requiere de mantenimiento correctivo en la Ptard el Tejar, la compuerta de conducción de agua tratada hacia la laguna y de mantenimiento preventivo la Ptard Américas el tornillo sin fin en la parte eléctrica y tabla y la cadena, las laminas colocarles las manijas así mismo en la Ptard Comfenalco, en el canal de aguas tratadas el concreto y las sombrillas.

- La actividad relacionada con la construcción de acometidas principales y domiciliaras, no tiene un procedimiento preciso, en cuanto la programación o planeación para ejecutarlas.

RECOMENDACIONES:

- Se sugiere, gestionar con el respectivo proceso los recursos económicos para que el IBAL, cumpla con la programación bianual de mantenimiento de sumideros, pozos y cajas de los Barrios de las trece (13) comunas del Municipio de Ibagué.

- Se recomienda revisar el Procedimiento Saneamiento Básico —actividad construcción de acometidas principales y domiciliarias, en el sentido de precisar lo concerniente a la programación planeación.

- Se sugiere, mayor celeridad en la gestión del permiso de vertimiento para las PTARD, Comfenalco y Américas ante la Autoridad Ambiental.

- Se sugiere tramitar los recursos para los mantenimiento correctivo en la Ptard el Tejar, la compuerta de conducción de agua tratada hacia la laguna y de mantenimiento preventivo la Ptard Américas el tornillo sin fin en la parte eléctrica y tabla y la cadena, las láminas colocarles las manijas así mismo en la Ptard Comfenalco, en el canal de aguas tratadas el concreto y las sombrillas.

PROCESOS DE APOYO

3.4. GESTION COMERCIAL:

(Grupo Servicio al Cliente, Recuperación Cartera y P.Q.R.)

Atención al Cliente y PQR:

Luego de realizar auditoria se evidenciaron las falencias que se relacionan a continuación:

- Facturación de total a pagar en cero (0): Según lo evidenciado en algunas de las facturas se está facturando el total a pagar con valor 0 donde se observa que en el detalle de la factura figura un ítem denominado ajuste saldos a favor cartera (88888888) sin tener claridad a que se refiere este ajuste, de esta manera está afectando el comportamiento de la cartera e incremento los reclamos por parte de





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO-SC-3908-1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



(ver anexo facturas matriculas No. 0902, 94382 y listado de cobros en cero correspondiente al periodo de Enero de 2015.

- Saldos a favor del usuario y saldos a favor de la Empresa :se observó en algunas facturas el ítem “ Ajuste saldos a favor cartera” y otro “ Ajuste cartera oficios “ y “saldos a favor Acueducto”. Los cuales no se tiene claridad del origen de estos valores tanto para el usuario como para la empresa.(ver anexo facturas matriculas No. 11812 y 125474.
- Financiaciones las cuales no han sido aplicadas: se observó en la matricula 77947 que dentro de los conceptos del resumen de la factura No se observa ningún ítem que corresponda a la financiación cuando dicho usuario realizo tramite de financiación y dentro de la factura se está reflejando el total de la deuda. (ver anexo de listado con problemas de aplicación de financiación).
- Diferencia de lecturas:No se está tomando la diferencia de la lectura anterior contra la lectura actual si no que se está aplicando el promedio que traía, se pudo evidenciar en la factura de la matricula 14064 donde la lectura anterior del periodo de Enero es 1514 y la lectura actual es 1537 donde la diferencia para el cobro de consumo corresponde a 23 mt3 y se le aplica un promedio de 113 mt3 que era el que traía meses atrás.(ver factura anexa).
- Diferencia de deudas de un periodo a otro : Se observó en la matricula 80958 que en el periodo facturado de Octubre de 2014 presenta un total a pagar por valor de \$ 3.278.100 y en el periodo de Enero/15 se observa un total a pagar por valor de \$ 1.058.200, y según histórico de pagos el suscriptor solo ha realizado abonos en los meses de Noviembre/14 y Enero/15 por un valor total de \$ 277.361 debiendo mostrar un saldo de la deuda por valor de \$ 3.000.729. no se observa más pagos que permitan disminuir la deuda. Dentro del detalle de la factura se observa un ítem “ajuste saldo a favor cartera (888888)” por valor de \$ 1.027.643.39 negativo sin claridad alguna. (ver anexo)
- Diferencia de deuda sin justificación : Se observa en la matricula 45340 correspondiente al periodo de Enero/15 que se factura un total de \$ 7.176.200
- Doble cobro de cargo fijo : Se observa que después de realizada la revisión al ciclo 5 se evidencia cobros dobles a los cargos fijos tanto en acueducto como alcantarillado.(se anexa relación de Febrero 17/15)
- Matriculas con doble facturación: Se evidencio que se está generando doble facturación a un mismo predio según relación adjunta, de esta manera no se podra cancelar ninguna matricula hasta que no se realice el seguimiento y verificación en terreno para determinar cuál es la verdadera matricula a cobrar y cual a cancelar.(se anexa relación de 24 casos).
- Después de cancelada la matricula se le sigue facturando: se observa según oficio No 551-0061 de Enero 27/15 que la matricula 119989 fue cancelada mediante



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO-SC-5908-1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



Resolución 433 de Julio 8/2014 y se le ha seguido facturando mes a mes se observa que para el periodo de Enero/15 le fue facturado un consumo promedio de 135 mt3 presentando una deuda por valor de \$ 451.800. (ver anexo).

- No se está realizando el cobro de materiales: se observa un listado perteneciente a la 9 etapa del barrio Jordána los cuales No se les realizo dicho cobro (ver anexo).
- Ciclos Cerrados : Se pudo observar en el programa SOLIN que después de cerrado el ciclo de facturación NO se pueden generar facturas parciales por concepto de abonos , financiaciones u otros conceptos los cuales generan un incremento en las reclamaciones debido a que se presentó mucha deuda anterior (ver anexo relación matriculas),
- Diferencia en el cobro del servicio siendo el mismo número de metros y del mismo periodo: Se observa en la factura original de la matricula No. 15729 en el resumen de la factura por concepto de servicio acueducto un total de 107 mt3 por valor de \$ 73.128.98 correspondiente al periodo de Enero/15, al generar copia de la factura de la misma matricula se observa que a pesar a que corresponde al mismo periodo y al mismo número de metros facturados su valor en el resumen de la factura según concepto servicio acueducto se está facturando \$ 67.337.30 sin encontrar justificación alguna en la diferencia de estos valores.
- Vemos con preocupación la afectación directa a la Empresa que el programa SOLIN presenta bastantes inconvenientes en la aplicación de las diferentes actividades del Proceso Comercial, lo cual está ocasionando un alto índice de reclamaciones por las diferentes actividades del proceso.

En cuanto a los inconvenientes que se vienen presentando en las reclamaciones realizadas por los usuarios se pueden determinar las siguientes:

- No se ha podido realizar suspensiones del servicio ,
- No se han realizado cancelación de matrículas ya que se revivieron varias cancelaciones y congelaciones en el mes de Diciembre correspondientes a la facturación del mes de Noviembre/14,
- No se ha podido definir a que corresponde el concepto de otros cobros que se viene reflejando en la factura.
- No se han podido generar facturas parciales para el pago de abonos y financiaciones en los meses de Enero y Febrero/2015 por el cierre del Programa Solin en las fechas de vencimiento en cada uno de los ciclos de facturación.
- No se ha podido realizar los cobros por materiales de acueducto y alcantarillado por que las personas encargadas de realizar dichos cobros No tienen acceso al programa SOLIN para cargar estos valores.



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



RECUPERACION CARTERA:

Se realizó auditoria al periodo comprendido entre Junio y Noviembre de 2015 a la Sección Recuperación Cartera consistente en la evaluación de usuarios morosos mayores a \$2.000.000 y más de 6 meses de vencimiento, matriculas canceladas y predios demolidos, donde se evidenciaron las falencias que se relacionan a continuación:

EVALUACION CARTERA MOROSA CON CORTE A SEPTIEMBRE DE 2015:

Según resumen de cartera por usos y estratos suministrado por el Ingeniero de facturación podemos observar que el total de la cartera a Septiembre de 2015 asciende a \$ 14.707.798.183 de los cuales de acuerdo a la edad y uso de la cartera los más representativos son:

Por Edad

- De 2 a 10 años un total de \$ 6.817.334.697 correspondiente al 46% del total de la cartera.
- Mayor a 10 años un total de \$ 4.125.461.145 correspondiente a un 28% del total de la cartera.

Por Uso

- Comercial por valor de \$4.056.920.443 correspondiente a un 27.58% del total de la cartera.
- Residencial estrato 2 por valor de \$ 3.978.488.530 correspondiente a un 27% del total de la cartera.
- Residencial estrato 1 por valor de \$ 1.982.554.002 correspondiente a un 13.47% del total de la cartera.
- Oficial por valor de \$ 1.724.536.664 correspondiente a un 11.72% del total de la cartera.

VARIACION DE LA CARTERA DE SEPTIEMBRE DE 2014- A SEPTIEMBRE DE 2015

| | |
|-----------------------------|-------------------|
| TOTAL CARTERA SEPTIEMBRE/14 | \$ 12.283.752.195 |
| TOTAL CARTERA A SEPTBRE /15 | \$ 14.707.798.183 |
| TOTAL VARIACION CARTERA | \$ 2.424.045.988 |

Se observa una incremento significativo en la cartera en el periodo comprendido de Septiembre de 2014 a Septiembre de 2015 por valor de DOS MIL CUATROCIENTOS VEINTICUATRO MILLONES CUARENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE((\$ 2.424.045.988).





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



> Se observa según el resumen de cartera por edades que la más representativa se encuentra ubicada entre 2 a 10 años, seguido por edad la mayor a 10 años.

> Se observa según el resumen de cartera que el uso comercial es el más representativo respecto al total de la cartera.

> De acuerdo a la comparación realizada del periodo Septiembre de 2014 al periodo de Septiembre 2015 se observa una variación en incremento bastante significativo con respecto al periodo de Septiembre de 2014.

> La Empresa viene cancelando unas cargas tributarias bastante onerosas sobre una cartera que consideramos irreal.

RECOMENDACIONES

> Establecer estrategias que permitan la recuperación y disminución de la cartera con el fin de generar mayores y mejores ingresos tendientes al mejoramiento financiero de la Empresa.

> Tomar las medidas que sean necesarias para la depuración de la cartera después de realizado todo el proceso de legalidad para la depuración de la misma.

- Fijar políticas claras en aquellos valores representativos de la cartera que más adelante se pueden convertir en deudas de difícil cobro que la empresa no pueda recuperar.

- Establecer mecanismos de control que permitan realizar de manera más eficiente la recuperación de la cartera y de esta manera evitar el crecimiento de la misma que puede finalmente convertirse en un detrimento patrimonial para la Empresa.

> Fortalecer el recurso humano con el propósito de cumplir con las metas del cobro de la cartera y de esta manera mejorar los índices de recuperación de cartera.

EVALUACION Y SEGUIMIENTO A PREDIOS DEMOLIDOS:

Durante el desarrollo de la Auditoría y de acuerdo al listado suministrado por el Ingeniero de facturación se realizó un selectivo de predios demolidos para su seguimiento tanto en terreno como la información suministrada por el software SOLIN arrojando el siguiente resultado:

- Se pudo evidenciar que las matriculas 93370, 127011, 30852, 44402, 67066, 126974, 93367, 62130, 126970, 65016, 91075, 30806, 35678 que a pesar que en el software solin figuran como demolidos estos predios desde los meses de julio a septiembre de 2015 se les sigue facturando los meses siguientes.



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- Realizada visita a terreno se pudo observar que las matriculas 127175, 127176, 127177, 15434, 23945 existen los predios los cuales están habitados y poseen servicio.

- Según visita en terreno se evidencio que las matricula 78367 y 46236 pertenecen a lotes baldíos y se les está facturando por promedio.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer seguimiento a las matriculas cuya observación según el lector figura como demolidas y según verificación en terreno aún existen estos predios.

- Se sugiere depurar todas aquellas matriculas que figuran como demolidas en el sistemas y que se les sigue facturando por promedios y consumo.

- Se sugiere oficiar a quien corresponda se tenga cuidado en el reporte de las observaciones en el momento que realiza la actividad de lectura en terreno para evitar que se estén presentando estas situaciones las cuales están generando inconvenientes a la Empresa.

- Se sugiere verificar en terreno y depurar del sistema aquellos predios que siendo lotes baldíos se les sigue facturando el servicio ya que viene ocasionando un incremento en la cartera.

3.5. GESTION AMBIENTE FISICO: (Servicios Generales y Almacén)

Al realizar auditoria a las actividades propias del proceso Gestión Ambiente Físico se evidencio:

- Se observaron diferencias sobrantes y faltantes en el inventario físico de elementos de consumo

- Se observó vencida la fecha de recarga de los extintores cuya fecha de vencimiento fue en el mes de julio/15, como también la falta de algunos elementos de dotación de los botiquines de la empresa ,

- Se observaron los tubos reforzados de 30" en mal estado.

- Se observó bastante cantidad de repuestos para el arreglo y mantenimiento de medidores en la bodega que no son requeridos por el grupo de control perdidas., solo están ocupando un espacio. Se observo el oficio # 641-078 del 19/03/15 solicitando concepto técnico de su funcionalidad o para dar de baja, mediante oficio # 540-0070 del 26/03/15 la jefe del grupo técnico de control perdidas dio respuesta a la solicitud donde manifiesta que puede disponer de los repuestos. Ya que no se requieren en el laboratorio de medidores.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- Se observó según el registro de inspección de los vehículos que se realiza mensualmente que el vehículo de placa OTD 955 NO cumple con algunas de las condiciones requeridas.
- En el servicio mantenimiento eléctrico se observa en algunos casos que el registro de solicitudes que la firma de quien solicita figura la funcionaria Gladys Calderon y NO quien recibe el servicio.
- Se observó en algunos casos en el suministro de repuestos de radiocomunicación que NO está identificada la dependencia quien solicita, ni la fecha de requerimiento.
- Se observó que el grupo de ambiente físico y servicios generales solicitaron disponibilidad presupuestal por valor \$ 6.972.438 el día 3/07/15 para la recarga de extintores y la dotación de los botiquines,, la disponibilidad fue radicada en financiera el día 7/07/15 con el lleno total de los requisitos.
- Referente a los servicios públicos se observan unos consumos bastante onerosos para la empresa, ya que se está hablando de austeridad del gasto.
- El registro de solicitudes en el ítem dependencia que solicita debe diligenciarse a nombre de quien solicita el servicio y no a nombre de servicios generales.
- Se observaron algunos recibos de pago de predial que NO están a nombre del IBAL como contribuyente del impuesto , los predios son los siguientes: Planta el tejlar, bocatoma cay, el provenir, tanque mirolindo, chembe, bocatoma chembe, oficina la15 interlaken.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar verificaciones periódicas al inventario físico de los elementos de consumo para un adecuado control de existencias.
- Se sugiere hacer gestión en el mejoramiento de la infraestructura para proteger la tubería que se encuentra a la intemperie.
- Se recomienda adelantar la gestión para dar de baja los repuestos de los medidores que se encuentran en bodega y que son utilizados para el mantenimiento y reparación de los mismos.
-
- Se recomienda hacer gestión ante el funcionario que corresponda para que los vehículos de la empresa que tienen pendientes algunos elementos necesarios para cumplir con las condiciones necesarias les sean suministradas.
- Se recomienda diligenciar los registros en su totalidad, firma de quien corresponda para poder identificar a quien se le suministran los requerimientos hechos a esta dependencia.



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - 5C - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- Se recomienda hacer las gestiones que considere necesarias para que los recibos del impuesto predial que estamos cancelando como contribuyentes sean a nombre del IBAL y NO a nombre de terceros.

ALMACEN:

Se realizó auditoria a las actividades propias del Almacén, donde se evidencio:

- Según lo manifestado por el almacenista aun continúa almacenada la tubería del acueducto complementario en los predios de la florida ,coello cocora, boquerón.
- Se observa que el manejo del inventario de los elementos de consumo se está realizando con el software SOLIN, se han presentado algunos inconvenientes que se han venido solucionando.
- En cuanto al inventario de los elementos devolutivos se observó que NO se ha empezado a implementar el software SOLIN.
- Durante la verificación física del inventario de elementos de consumo se observó que existe una gran cantidad de elementos de consumo para la reparación de medidores los cuales NO se utilizan en la actualidad ya que la empresa no está realizando mantenimiento y reparación de medidores, se observaron los oficios # 641-078 del 19/03/15 concepto técnico,, 641-312 del 15/12/15 solicitud acto administrativo para dar de baja los elementos y los oficios # 540-0070 del 26/03/15 y 540-6662 del 15/12/15 dando respuesta a la solicitud hecha por el jefe de almacén.
- El almacenamiento de algunos elementos de consumo (tubería) que se encuentran cerca al taller de metalistería no es el adecuado para el mantenimiento en buen estado de los mismos (están cubiertos por maleza).
- Se observa un alto porcentaje de deterioro en la tubería almacenada cerca al taller de metalistería..
- Basado en las observaciones referentes al almacenamiento de la tubería del acueducto complementario y la que se encuentra cerca al taller de metalistería se evidencia que se puede incurrir en un presunto detrimento patrimonial para la empresa por el estado en que se encuentra la tubería.
- Se observó que la mayoría de elementos en bodega se encuentran rotulados con código y nombre del producto.
- Se observaron algunos estantes ocupados con elementos inservibles que no permiten ubicación de otros en buen estado.



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



RECOMENDACIONES

- Solicitar a quien corresponda soluciones inmediatas respecto al almacenamiento de la tubería que se encuentra en los predios boquerón, coello cócora y la Florida , como también los elementos que se encuentran cerca al taller de metalistería. Ya que cada día se están deteriorando más.
- Se recomienda buscar estrategias de seguimiento y control para evitar que esta tubería que se encuentra almacenada en los predios la florida, coello cocora , boquerón y la que se encuentra cerca al taller de metalistería. continúen su deterioro originando un presunto detrimento patrimonial.
- Depurar aquellos elementos que se encuentren inservibles y obsoletos
- Solicitar al contratista SOLIN celeridad en el proceso de implementación del software SOLIN en lo relacionado a los elementos devolutivos.
- Se recomienda maximizar los espacios de la bodega realizando una depuración total de todos aquellos elementos que bajo un concepto técnico se puedan dar de baja.
- Se recomienda la rotulación de aquellos elementos de la bodega que aún se encuentran sin identificación.
- Se recomienda tomar las medidas que sean necesarias con respecto a las observaciones hechas en esta auditoría para la adecuada conservación y custodia de los elementos que tiene a su cargo.

3.6. GESTION TECNOLOGICA:

Se realizó seguimiento a las actividades del proceso de Gestión tecnológica, evidenciándose:

- Se pudo evidenciar que mediante la circular No.620-076 de Mayo 12/15 y la circular 620-211 de Noviembre 10/15 se reitera la importancia de realizar las copias de seguridad mediante el software synctoy para que cada usuario se haga responsable que la información pase al servidor, igualmente el grupo de sistema pasa mensualmente a verificar el mantenimiento del software . (anexo circulares).
- Se observó que el Comité Anti tramites y de Gobierno en línea solo se reunió 2 veces en este año y según la resolución 0969 del 29 Diciembre de 2014 en el Artículo 5. Dice " El comité antitramites y de Gobierno en línea se reunirá por convocatoria que realice el representante de la Gerencia , por lo menos 1 vez al mes (anexo resolución).
- Se observó que no hay una persona dedicada solo a las políticas y medidas de protección de datos labor esta que amerita dedicación de tiempo completo.



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



RECOMENDACIONES

- Se sugiere por la importancia que tiene las políticas y medidas de protección de datos asignar un Ingeniero de tiempo completo.
- Se recomienda que el Comité antitramites y de Gobierno en línea de cumplimiento a la Resolución 0969 del 29 Diciembre de 2014 en el Artículo 5, Dice "El comité antitramites y de Gobierno en línea se reunirá por convocatoria que realice el representante de la Gerencia, por lo menos 1 vez al mes".

3.7. GESTION HUMANA:

Se evaluar una muestra representativa de las actividades administrativas, de acuerdo a los Manuales, Procedimientos, e instructivos, del proceso Gestión Humana, donde se evidencio:

- Según el selectivo realizado a las incapacidades por varios conceptos se evidencio que la incapacidad de fecha 12/02/15 al 13/02/15 a nombre de la funcionaria MARIA DIVA REYES R. NO ha sido reflejada en las nóminas de los meses de Febrero y marzo de 2015.
- Según el selectivo de las hojas de vida anteriormente mencionado se pudo observar algunas inconsistencias referentes a la información contenida en los registros, algunos sin diligenciar entre otros casos que se encuentran resaltados en el informe de las hojas de vida.
- Se observa que las instalaciones del archivo central han sido utilizadas para ubicar otras dependencias de la empresa ocasionando perdida de espacio físico y privacidad de la documentación que se encuentra allí ubicada, los archivos deben tener privacidad.
- Se observan cajas de cartón después del último entrepaño de la estantería del archivo debido que no se tiene el espacio suficiente para ubicarlas. según lo manifestado por la funcionaria a cargo del archivo.
- Con relación a la incapacidad que NO ha sido reflejada en los meses de febrero y marzo de 2015 la funcionaria manifestó que en la primera quincena del mes de Abril/15 se hará el respectivo ajuste.
- Respecto a bienestar social se pudo observar que se encuentran desarrollando la etapa de planeación de las actividades que se ejecutaran durante el año 2015 .
- Se observa que hasta la fecha de la auditoria NO han sido aprobadas las tablas de retención documental por parte del consejo departamental de archivo, ya que se han presentado falencias de forma y de fondo en la información presentada.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda reflejar en la nómina de la primera quincena de abril/15 la incapacidad que está pendiente.



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6.



- Respecto a las dependencias que se encuentran ubicadas dentro del archivo central se recomienda realizar las gestiones que considere necesarias con el fin de lograr que el archivo central pueda mantener su independencia física.
- Se recomienda ubicar las cajas de cartón que se encuentran después del último entrepaño de la estantería, ya que reflejan un aspecto no muy agradable al archivo central.
- Se recomienda evaluar y aplicar adecuadamente los pasos metodológicos establecidos por el archivo General de la Nación en la elaboración de las tablas de retención documental para que estas sean aprobadas por el consejo departamental de archivo.
- Se recomienda realizar seguimiento y verificación a las hojas de vida que presentan inconsistencias en la información contenida en sus registros.

3.8. GESTION FINANCIERA:

Se realizó auditoria en el mes de septiembre a la Gestión Financiera de la empresa, donde se evidencio:

- Se evidencio en el momento del desarrollo de la auditoria que los siguientes registros presupuestales NO presentan solicitud de registro presupuestal como requisito para su legalización asi:

4-5-6-9-10-11-14-15-16-17-19-24-25-29-30-32-33-34-36-37-38-40-41-43-49- 50-51-62-63-64-65-66-67-68-70-77/78-83-84-90-91-95-105-115-136-220- 233-243 AL 246-264-275-284-313-293-294-298-300-302-305-310-311-318-319-333 al 335-354-372-390-398-402-413-414-457-458/459-473-485-486-497-498-499-500-514-560-565-636- 713-719-725-728-731-733-735-667-752-754-660-702-707-723-724-726-729-732-747-748-749-756-758-759-750-751-756-758-759-753-760-761-788-793-794-798-776-779-797-795-796-799-805-806-

- Se evidencio en el momento del desarrollo de la auditoria que las siguientes disponibilidades NO presentan solicitud de disponibilidad como requisito para su legalización asi:

17-31-33-44- 70-77-49-90-93-97-99-52-56-130-167-188-290 - -292-298--302-310-312-326-332-342-348-352-364-369 al 374-413-289-305-343-431-437 al 440-468-499-500-502-511-525-530-540-591-642-662-723-741.

- Se observó que NO se lleva un control adecuado a la cancelación de las cuentas por pagar de la vigencia 2014 canceladas en el 2015. Al mes de junio/15 la cancelación de las cuentas por pagar es mínima, solo corresponde a un 37% del total de las cuentas pendientes por cancelar.

- Se observa en el selectivo realizado al momento de hacer la auditoria que en las disponibilidades y registros presupuestales NO se conserva en orden cronológico la numeración correspondiente, hacen falta varios números consecutivos asi:





Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
 Nit: 800.089.809-6



Certificado No.
GP 074 - 1

Certificado No.
SC5908-1

Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Certificados de disponibilidad presupuestal:

8/25/38/55/67/68/95/122/138/156/157/159/161/163/164//172/178/192/193/203//224/260/
 261/264/266/282/283/ 286/287 /305/315 al 317/319/320/
 322/al325/328/330/331/333/338/347/353/358/363/ 336 al 368/ 377 al 381/400/405/ 410
 al 412/415. 305-315-316-317-319-320-322 al 325-328-330-331-333-338-347-358-359-
 363-365 al 368- 377-378-379-380-381-400-405-410 al 412-415- 423 al 427/434/436/443
 al 445/456/469/503/509/510/513/532/543-555-575 al 577-597-600-602 al 605-624-640-
 652-655-656-659-664 al 666-690-695-696-706-710 al 715-724-729-732-734-735-738 al
 740-745-748 al 750-754-767 al 777-779-780-793-795-796-801-803-804-806-810-812 al
 814.

Cerificados de registro presupuestal:

23/44/45/47/48/87/89/97/107/112/
 123a127//131/133/135/142/149/155/158/162/163/174/183/213/218/219/234./249/251/25
 9/260/263/285/ 289 al 291/ 295 al 297//299/304/308/315/323/324/ 330 al 332/ 338 al
 341/ 343/369/376/377/379/385 al 389/396/406/408/409/421 al
 425/427/456/467/476/481/482/487/516/518.-527-528-531 al 533-537-539-541-545 al
 547-550-552 al 553-556-566-570-572 al 575-614-616-627-628-634-643—644-652-714
 AL 718-720 AL 724-726-727-729-730-732-734-663-669-670-675-680-684 AL 689-695-
 701 AL 703-705-706-708 AL 710-713 AL 717-719-720-721-722-725-728-733 AL 746-
 757-752-754-755-758-759-763-764-773 AL 775-777-789 AL791-

- Se observa que los indicadores (liquidez, endeudamiento, rentabilidad) utilizados en presupuesto solo se encuentran hasta el mes diciembre de 2014 según lo manifestado por la funcionaria Andrea Ortiz esto se debe que durante el año 2015 NO se ha suministrado la información necesaria para la elaboración de los indicadores por inconvenientes que se vienen presentando en la implementación del software SOLIN.

- Se observa en el nuevo formato de giros presupuestales que la información contenida en el mismo NO es suficiente para identificar con claridad a quien o quienes fueron girados presupuestalmente los recursos porque NO identifica el beneficiario, número de registro, numero de disponibilidad.

- Se observa en el selectivo de giros presupuestales que se está afectando el rubro presupuestal correspondiente de acuerdo al objeto del contrato, orden de servicio y/o suministro.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer una revisión y verificación de los soportes que hacen parte de la legalización de las disponibilidades y registros presupuestales ya que durante el desarrollo de la auditoria se observo un gran numero de registros y disponibilidades sin su respectivo soporte.

- Se sugiere realizar un adecuado control a las cuentas por pagar con el fin de establecer el saldo real de aquellos compromisos pendientes por cancelar y de esta manera planear su respectivo pago.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- Se recomienda solicitar a quien corresponda se suministre la información que sea necesaria para la elaboración de los indicadores ya que estos permiten hacer un análisis sobre la situación financiera de la empresa.

- Se recomienda establecer un plan de mejoramiento para los hallazgos y observaciones mencionadas en la presente auditoria.

CONTABILIDAD

Al realizar auditoria durante el mes de Octubre se evidencio:

- Se evidencia al igual que la auditoria realizada en el mes de Abril/15 que el reporte de información del CHIP que se debe presentar a la Contaduría General de la Nación en el primer semestre fue presentado en forma extemporánea mediante solicitud de prórroga, dicha información fue reportada en la fecha establecida según la prórroga, en el caso de la superservicios en lo que tiene que ver con el SUI a la fecha de la auditoria NO se ha reportado la información que se venció el 31/07/15, además NO se solicitó prórroga para la presentación.

- En el desarrollo de la auditoria se pudo observar que durante el primer semestre del año 2015 se vienen presentando inconvenientes en el suministro de información por parte del contratista SOLIN. para la consolidación de los estados financieros.

- Según lo manifestado por el jefe de la sección contabilidad e impuestos estos inconvenientes que se están presentando en la presentación de la información se debe a problemas de parametrización, validación y homologación de la información por parte del contratista SOLIN quien es el encargado de la implementación del software integrado para la empresa.

-Se observa que NO se cuenta con los soportes como parte integral y fundamental para realizar la verificación, evaluación, registro y análisis de la información contable que hace parte de los estados financieros.

- A la fecha de la auditoria NO se cuenta con el reporte de boletines diarios de tesorería, información de almacén y cartera debidamente soportada para poder proceder a la verificación y evaluación de la información y de esta manera generar estados financieros.

- A la fecha de la auditoria se observa que la información contable NO se encuentre en interface e integralidad para su respectiva verificación, evaluación y análisis.

- Se evidenciaron los estados financieros al mes de Junio/15, los cuales sus cifras NO han sido consolidadas, revisadas y verificadas con sus respectivos soportes como el insumo principal para el registro y generación de estados financieros.

- Se observó que se siguen presentando inconvenientes con la información contenida en la nómina de personal la cual es procesada por el contratista SOLIN, contabilidad



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



al realizar el proceso de revisión y verificación sigue evidenciando diferencias en sus ítem.

- NO se observaron las órdenes de pago de los meses de Enero y Febrero/2015, solo fueron suministrados los comprobantes de causación, según lo manifestado en contabilidad durante los meses de enero y febrero fueron realizadas por financiera.

- Se observaron oficios donde el jefe de la sección contabilidad e impuestos durante el semestre de enero a junio/15 ha oficiado sobre los inconvenientes que se han venido presentado en el procesamiento de la información contable y así poder dar cumplimiento a los requerimientos hechos por los usuarios internos y externos.

- Respecto al avance en la implementación de las NIC y las NICSP se pudo observar que se realizaron cotizaciones con empresas especializadas y en este momento se encuentra en financiera para la respectiva disponibilidad y de esta manera continuar el proceso de adjudicación.

- Con respecto al avalo técnico de activos que por norma se debe hacer cada tres años se encuentra en el proceso de publicación en la página web de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda officiar a quien corresponda para que se argumente realmente los motivos que están causando traumatismos e inconvenientes en el procesamiento de la información contable.
- Se recomienda solicitar a quien corresponda se haga una prueba de la información que presenta inconvenientes para verificar si realmente consiste en la parametrización o tiene que ver con el software.
- Se recomienda officiar a quien corresponda para que se haga entrega de los soportes que hacen parte de los registros contables y el proceso contable.
- Se sugiere solicitar a quien corresponda se den las explicaciones que sean necesarias respecto a la entrega de la información que está pendiente, esto como parte del proceso contable.
- Solicitar al contratista SOLIN se den las explicaciones del caso sobre la interface e integridad de la información contable.
- Se recomienda hacer la verificación y validación de la información a los estados financieros con los respectivos soportes en el momento que se cuente con los ellos.
- Se recomienda officiar a quien corresponda que se explique con claridad cual es el problema de fondo que viene sucediendo quincena tras quincena con la información de la nómina.
- Se recomienda officiar a quien corresponda solicitar copia de las órdenes de pago elaboradas durante los meses de enero y febrero de 2015 con el fin de hacer un control sobre las mismas y a la vez que hagan parte del archivo de contabilidad.
- Se recomienda officiar a quien corresponda para que se dé celeridad en el proceso de adjudicación e implementación de las NIC Y NICSP, teniendo en



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



cuenta que la fecha de vencimiento para la presentación de los estados financieros comparativos vence el 1 enero de 2016.

CONCLUSIONES

-Después de la verificación, evaluación y seguimiento de la información suministrada y procesada en la sección contabilidad e impuestos se puede observar que todos estos inconvenientes y problemas que se han venido generando son en gran parte por la falta de planeación, recurso humano y soporte técnico en la implementación del software integrado por parte del contratista SOLIN.

- Lo preocupante para la empresa es que debido a todos estos inconvenientes que se han venido presentado en la información contable durante el primer semestre del 2015 en cuanto a la NO presentación de la información a tiempo de informes, estados financieros, reportes y que además sean confiables, verificables y razonables, esta situación nos pueda generar sanciones de tipo pecuniario por parte de los entes de vigilancia y control.

TESORERIA

Se realizó auditoría a las actividades que realiza la Tesorería, evidenciándose (Noviembre):

- Se observa que las conciliaciones bancarias NO se están procesando en el software SOLIN por la falta de actualización de información de los ingresos y egresos, se están realizando en Excel.

- Se observa que por inconvenientes en la implementación del software NO se ha podido validar la información de enero a junio de 2015 para la elaboración de los boletines diarios de tesorería.

- Se observa que por solicitud de la sección de contabilidad e impuestos se reportó información por parte de tesorería sin ser validados los ingresos, egresos y saldo de bancos, esto con el fin de que se avanzara en los registros contables, se envió la información que se tenía sin su respectiva verificación.

- La información reportada por tesorería a la sección contabilidad e impuestos se convirtió en formal como datos oficiales para los diferentes reportes de información que son requeridos por los entes de vigilancia y control.

- Se observa a la fecha de la auditoría que NO existe interface en el proceso de registros e información que realiza la tesorería, NO se observan informes finales del proceso.

- Existen demasiados inconvenientes en el proceso de información en el software SOLIN. Sin que existan soluciones inmediatas.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- Se observó el registro Informe de Ingresos Diarios código GF-R-IN-07 el cual consolida los ingresos de bancos, pas, red multicolor, seapto , pero este NO se puede considerar como el boletín diario de Ingresos ya que NO se está haciendo una consolidación contable y presupuestal de los ingresos y egresos con sus respectivos movimientos bancarios y sus saldos, no se están desglosando todos los demás conceptos que debe contener el boletín diario de tesorería por otros ingresos.
- Se observa en las siguientes cuentas bancarias notas crédito y débito por legalizar de años anteriores, ya que no existen los soportes correspondientes así:
 - Banco BBVA cuenta # 15706 ND por valor de \$ 295.970.86 del 31/03/13
 - Banco Colpatria cuenta # 61870 NC por valor \$ 31.450 del 29/04/14
 - Banco Colpatria cuenta # 62539 NC por valor de \$ 19.066.009.33 de Enero a diciembre de 2014
 - Banco Caja Social cuenta # 90973 NC por valor de \$ 41.119 del Del 31/01/14
 - Banco Popular cuenta # 50389 NC por valor de \$ 1.097.055.32 del 11 y 13 agosto de 2014.
 - Banco BBVA cuenta # 373698 NC por valor de \$ 274.080 de noviembre 18 de 2014 y del 1 y 30 diciembre de 2014 .
 - Banco occidente cuenta # 77369 NC y ND por valor de \$ 18.650.370 de Julio, agosto, noviembre y diciembre de 2014.
 - Banco Davivienda cuenta # 343284 NC 968.480 de Noviembre 18/14.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda oficiar a quien corresponda se de celeridad al proceso de actualización de información que permita la elaboración de las conciliaciones bancarias directamente en el software.
- Debido a los inconvenientes presentados en la implementación del software y que no han permitido la elaboración de los boletines diarios de tesorería se recomienda oficiar a quien corresponda cual es el avance en ese proceso.
- Se recomienda hacer los ajustes que sean necesarios a la información que por inconvenientes en el proceso de información NO han sido validados.
- Se recomienda solicitar celeridad en la implementación de la interface e integralidad de la información para consolidar , evaluar y validar el resultado final del proceso.
- Se recomienda oficiar a quien corresponda que se implemente lo más rápido posible el boletín diario de tesorería con cada uno de los conceptos que debe contener y de esta manera procesar la información que permita confiabilidad y razonabilidad en sus cifras.
- Con respecto a las notas crédito y débito de años anteriores pendientes por legalizar se recomienda establecer políticas que permitan la legalización de las mismas.



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



CONCLUSIÓN

- Se puede concluir que debido a los inconvenientes presentados en la implementación del software SOLIN la tesorería a la fecha de la auditoria se encuentra sin la consolidación, verificación, evaluación de la información que debe contener el boletín diario de tesorería, con el fin de suministrar en forma confiable, fidedigna la información que sea requerida por los demás procesos de la empresa.

3.9. GESTION JURIDICA:

Una vez analizados los registros soportes en las carpetas de la muestra selectiva correspondiente a la vigencia en curso se detectaron falencias en las etapas de la contratación de la empresa, por lo que se establecen observaciones para los que se mencionan a continuación:

- N°.005 de 2015-01-21, Contratista: MARIA DEL ROSARO MONROY LONDOÑO, Certificación folio 6, Plan Anual de Adquisiciones en fotocopia y sin la fecha de expedición. No contiene la solicitud de evaluación de la propuesta económica al supervisor.

- N°.010 de 2015-02-02 Contratista: RAFAEL ENRIQUE LAVERDE NIETO, el fundamento jurídico de la contratación determinado en el estudio de necesidad (folio 3) , no es claro respecto al artículo décimo cuarto modalidad oferente único numeral 8 arrendamiento de bienes muebles, puesto que el Acuerdo de 2006 fue derogado por el 001 de Abril 22 de 2014 vigente. Así mismo la garantía a constituir cumplimiento: Equivalente al 20% del valor del contrato, que cubra el término del mismo y seis (06) meses más.

La carpeta no contiene el certificado de inclusión de la necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones, como tampoco la respetiva invitación del servicio.

- N°.011 de 2015-02-09, Contratista: CLÍNICA INTEGRAL PROVIDA S.A.S, según la fecha de reinicio a folio 224 y la modificación en plazo evidenciados a folios 225 al 226, este contrato se encuentra en ejecución a fecha de la auditoria No obstante la carpeta se encuentra sin los registros relacionados con pagos parciales conforme al numeral 6.- Forma de Pago: establece que el IBAL, pagará mediante actas parciales y de acuerdo al número de exámenes practicados (...) y el numeral 17.- De las Funciones, responsabilidades y deberes del supervisor literal b) Suscribir, (...), pagos parciales.

- N°.012 de 2015-02-09 Contratista: NELSON CASTRO Y CIA SAS, Está en fotocopia y sin la fecha de expedición el certificado inclusión del plan anual de adquisiciones, bienes, obras y servicios. La carpeta no contiene la solicitud del servicio. A partir del acta N°. 4, avala la actas parciales como supervisor, Rodrigo Ernesto Mayne Vargas, sin que medie una comunicación para ejercer la función.



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- N°.015 de 2015-02-18 \$ 60.478.920.00 Contratista: BRINSA S.A. La carpeta no contiene la solicitud del registro presupuestal.

- N°.022 de 2015-02-26 Contratista: EXGEN S.A.S E.S.P No guarda coherencia el estudio de necesidad- Forma de pago; describieron que el IBAL, "pagará al interventor el noventa por cinco (90%) del valor (...). El diez por ciento (10%), respecto al pliego de condiciones 5.- La Forma de Pago del contrato (...) pagará al interventor el ochenta y cinco por ciento (85%) del valor de contrato, en pagos mensuales mes vencido contra entrega satisfacción del informe mensual de seguimiento y el quince por ciento folio (59) (15%) restante, se cancelara una vez liquidado el contrato de interventoría. El certificado del Plan de Adquisiciones, no tiene fecha de expedición. No contiene el registro de la designación de los integrantes del comité evaluador, como tampoco el oficio remisorio del resultado de la evaluación de la propuesta.

- N°.023 de 2015-03-02 Contratista: EMPRESA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA LA DOBLE W. LTDA., El registro de análisis de precios del mercado, (folio 8) correspondiente a la de la Doble W Ltda. Describe cifras diferentes en los ítems 8, 13 y 14, respecto a los valores de la cotización a (folio 10), y la minuta del contrato a folio 375, por lo tanto no concuerdan los valores totales mensual, para el primera (\$ 58.769.725) y la segunda (\$58.340.285). El certificado del Plan de Adquisiciones, no tiene fecha de expedición. Se encuentra en fotocopia la solicitud de evaluación de la propuesta (folios 353, 357), y el acta de evaluación (folio 364).

- N°.024 de 2015-03-02 2015 Contratista: FRANCOL LTDA. El certificado del Plan de Adquisiciones, no tiene fecha de expedición. Las planillas de la seguridad social integral, reflejan mora en los pagos como la de Marzo/15 (folios 355 al 357), cinco (5) días. Abril/15, (folio 474 al 476) tres (3) días. Mayo/15, las planillas de pago de la seguridad social y parafiscales de Mayo/15 números 8440972608 (folio 355), 8441896271 (folio 474), reflejan cancelaciones por fuera de la fechas límites. La solicitud de evaluación de propuestas (folios 133 y 134), están en fotocopias.

- N°.049 de 2015-04-28 Contratista: QUÍMICA INTEGRADA S.A. – QUINSA S.A. El certificado del Plan de Adquisiciones, no tiene fecha de expedición.

- N°.054 de 2015/05/14 Contratista: COMUNICACIONES ANDINA LTDA. El certificado del Plan de Adquisiciones, no tiene fecha de expedición. No se evidencio la solicitud de evaluación de la propuesta.

- N°.056 de 2015/05/14 Contratista: BRINSA S.A, El certificado del Plan de Adquisiciones, no tiene fecha de expedición. El folio N°. 120, que hace parte integral de la minuta del contrato tiene enmendadura.

- N°.068 de 2015/06/01 Contratista: MARIO GABRIEL JIMENEZ MARTINEZ. El certificado del Plan de Adquisiciones, no tiene fecha de expedición. En la Cláusula Sexta.- forma de pago (759) estimaron a cancelar como 85% en actas parciales, y el 15% en la de liquidación; en la Cláusula Séptima, un anticipo del 30%, no coinciden. Presuntamente, no cumple con el principio de planeación al presentar el estudio de



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



necesidad fecha Octubre 14 de 2015, y la recomendación de adicionar el contrato por el interventor externo el 19 de Octubre de 2015. La solicitud de disponibilidad, no tiene fecha de elaboración.

- N°.087 de 2015/06/25 Contratista: COMERCIALIZADORA DELUBRICANTES Y COMBUSTIBLES LA QUINTA LTDA, El certificado del Plan de Adquisiciones, no tiene fecha de expedición. Incumplen con la Ley Archivo, en los registros de la comunicación de perfeccionamiento y legalización del contrato dirigido a los jefes gestión ambiental y almacén, al no estar foliado y archivado de manera cronológica. La fecha de la solicitud de registro presupuestal a (folio 112) se encuentra con enmendadura.

- N°.104 de 2015/09/08 Contratista: GUILLERMO LASERNA Y CIA S EN C EN LIQUIDACION y CONSTRUCTORA BOLIVAR S.A. COMODATO. Según el oficio 211-161 de Agosto 6 de 2015 (Folio 65) dirigido a la gerencia del IBAL, por la Jefe Gestión ambiental y Jefe Tratamiento Agua Residual, informan sobre la visita a la PTAR, primera etapa Arboleda Campestre, indican además que no cuenta con el permiso de vertimientos.

De acuerdo con el oficio 531-0168 de Septiembre 4 de 2015; enviaron personal operario a la inducción sin que mediara un contrato o convenio (folio 88), la minuta del Contrato (folios 91 al 116) evidencia que fue suscrita el Septiembre 8 de 2015. La carpeta no tiene la Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios y sus renovaciones nros. D.S.H. 066 de 2013 y 007 de 2014, R.S.D.H. 003 de 2015 y 012 de 2015; como lo estipula el numeral 6 en la minuta del contrato. El numeral 19, describe, que el IBAL, realizo el estudio previo de conveniencia y oportunidad; estos documentos no los contiene la carpeta. En la minuta en la Clausula 5- Plazo del Contrato, acuerdan que se inicia una vez suscriban el acta; a fecha de la auditoria la carpeta no la contiene.

- En la verificación de los registros relacionado con la Asamblea de Accionista de 2015, se evidenciaron archivados sin guardar relación cronológica y sin foliar.

- En cuanto al nro. 060 de 2015, no fue posible evidenciarlo durante el desarrollo de la auditoria por encontrarse prestado al Jefe Sección Contabilidad del IBAL, esto teniendo en cuenta lo informado por el auditado. Como tampoco el N°. 094 de 2015, por estar en trámite de liquidación.

- Se observa una planeación inadecuada en los contratos números 12, 068 y 106, suscritos en la actual vigencia, debido a que fueron adicionados en valor y en tiempo.

- En cuanto a las carpetas verificadas que soportan los registros relacionados con las reuniones que realiza el Comité Técnico de Conciliación, donde evalúan las Actuaciones jurídicas de las diferentes reclamaciones interpuestas ante la Empresa, correspondientes al segundo semestre de 2014 y los meses de Enero y Febrero de 2015, presentaron inconsistencias el periodo de actividades evaluadas entre Julio a Diciembre de 2014, en relación con la falta de las firmas del Jefe Grupo Servicio al





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



Cliente, Secretaria Técnica, como de los asesores externos; las que fueron expuestas durante la reunión de cierre de la auditoria, procediendo el auditado a subsanadas inmediatamente, además agrego que el documento relacionado con la entrega de la circulares son enviados tanto en medio físico como correo electrónico, tanto es así que se evidencia en el registro de asistencia, prueba de ello quedo demostrado que asistieron porque firman en el registro los días que se llevan a cabo los respectivos comités.

Es de anotar que el Jefe de Control Interno, integra el Comité Técnico de Conciliación, por lo que avala las actas, notando demora en la elaboración; no le dan cumplimiento a los cinco (5) días que establece el Reglamento Interno aprobado en el acta de Enero 31 de 2015, y la ausencia de algunos miembros en repetidas ocasiones.

En lo concerniente con las acciones de repetición, se verifico de forma documental que el IBAL, en aras de resarcir el patrimonio de la entidad, de las condenas judiciales impuestas y canceladas; ha repetido contra los ex funcionarios de la época, tales como las evidenciadas en las carpetas, identificadas 2014-200, Ingeniero Aristóbulo Justinico-Ancizar Carrillo y la 2014-

655 — Dr. Alfredo Bocanegra. Es de anotar para el caso primero a folio (13), corresponde la actuación del proceso con radicado con el nro. 73001333375320140020000, consultado el 27 de Febrero de 2015, esta refleja cancelado los gastos ordinarios del proceso, igualmente para el segundo a folio (16), radicado 73001333300820140065500.

RECOMENDACIONES:

- Se sugiere corregir las falencias determinadas en la auditoria, producto del análisis documental realizado a los soportes de los contratos números 009, 078, 088 y 092, pertenecientes a la vigencia fiscal de 2014. En los referentes de la muestra de la vigencia de 2015 números. 005, 010, 011, 012, 015, 018, 022, 023, 024, 027, 029, 031, 040, 041, 042, 049, 054, 056, 066, 068, 073, 074, 086, 087, 088, 090, 097, 100, 104, 106 y 109. Respectivamente
- Se sugiere, dar cumplimiento al Reglamento Interno del Comité de Conciliación, en cuanto aplicar los cinco (5) días en la elaboración y consecución de las firmas de los integrantes así como también extender mediante un comunicado la participación activa de todos los integrantes cuando sean citados a los respectivos comités.

3.10. GESTION AMBIENTAL:

Al realizar auditoria en el mes de mayo se evidencio:

- Se observó que existe un programa de educación ambiental para el uso eficiente y racionalización del agua llamado TANA el cual se encuentra en un sitio visible dentro de la Empresa, y se viene dando capacitación a nivel de las instituciones educativas y a través de avisos en los diferentes medios de difusión ciudadana.





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- Se observó que el IBAL viene cancelando el pago de las tasas de uso y tasa retributivas dentro del plazo fijado por Cortolima.

-Se evidencio que para la conservación y reforestación de la Cuenca Hidrográfica y líneas de conducción se han realizado diferentes actividades de reforestación con la suscripción de los diferentes convenios realizados durante el periodo auditado el cual fue de Julio 2014 a Abril de 2015.

- Se evidencio que se viene dando cumplimiento al programa ambiental en las diferentes entidades educativas donde se dictan charlas educativas, se realizan concursos y se motiva a la ciudadanía al ahorro eficiente del agua a través de afiches alusivos donde se incluyen algunos tips para que la ciudadanía los ponga en práctica, a través de medios radiales y periódico de circulación en la ciudad.

3.11. PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Al realizar evaluación a una muestra de actividades propias de la Oficina de Control Interno Disciplinario, se evidencio:

- El operador disciplinario para el periodo evaluado, fallo en primera instancia el 12 de Diciembre de 2014, el relacionado con el Auxiliar de Atención al Cliente iniciando la indagación en Agosto 1° de 2013, auto de cierre de la investigación de Marzo 26 de 2014, y con fallo de segunda instancia el 14 de septiembre de 2015.

- La oficina es insegura, puesto que existe comunicación interna con el Grupo Control Perdidas.

- Para las estadísticas de los autos inhibitorios, fue imposible verificar un listado o matriz resumen de estos.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar a través de un cuadro / matriz resumen las estadísticas relacionadas con los autos inhibitorios o los que la Norma permita exhibir a los entes de control.

- Se recomienda gestionar con el proceso correspondiente, el sellamiento de la puerta que comunica con el Grupo Control Perdidas.





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



AUDITORIA ESPECIAL - SOFTWARE SOLIN

Para el desarrollo de esta Auditoria y realizado el seguimiento a la ejecución del Contrato 009 del 23 de Enero de 2014 contratista SOLUCIONES INTEGRALES LTDA SOLIN, y basados en evidencias documentales podemos referenciar las siguientes situaciones que se han venido presentando en la ejecución del contrato:

ÁREA COMERCIAL

-Según la verificación en forma selectiva se evidenciaron las siguientes matriculas que presentaron Inconvenientes en la aplicación de pagos así: Periodo noviembre/14 71948, 105707, 11884, periodo diciembre/14: Matriculas 42348, 49012, 68010, 123148, 76087, 95073, 83062, periodo Enero/15: Matriculas 116608, 19258, 5903, 8045, 8453, 90089, periodo Marzo/15: Matricula 53569, 69126.

- Según lo indagado con el Ingeniero encargado de facturación del IBAL no se han presentado informes de resúmenes de facturación, cartera y financiaciones

- Según la muestra selectiva e indagado con el personal del From de la Oficina de Atención al Cliente estos nos informan que se ha presentado incremento en las reclamaciones por el concepto de deudas anterior para aquellos usuarios que cancelaron el servicio en los meses anteriores, algunos de estos casos fueron: Matriculas 85042, 52893, 94392, afectando la imagen de los PAS y GANA GANA, en algunos casos pasan a deuda sin razón y sin poder dar respuesta desde el área de P.Q.R.

- Se pudo evidenciar en la matricula No.10964 que a pesar que el usuario solicito congelación de su matrícula es activada nuevamente realizándole cobros en los meses siguientes de haber solicitado la congelación del servicio.

- Según indagación realizada con los funcionarios de los diferentes procesos se pudo observar que ha habido Incumplimiento en el apoyo por parte de los ingenieros de Solin para solucionar inconvenientes presentados.

- Dentro de las actividades del proceso comercial se realizan aplicaciones de notas crédito y notas debito las cuales han venido presentando problemas en la aplicación de estas, citamos los siguientes casos: Matriculas 29105, 35427.

- Se evidenciaron matriculas con financiación que habían sido canceladas y se volvieron a activar en el sistema, se observaron los siguientes matriculas: 29677, 35427.

- Se evidencio que el usuario con matricula No.124237 dirección Mz E Cs 23 Terrazas de Santa Ana a nombre de Martha Oliva Puerta Puerta y según lo manifestado por la funcionaria de P.Q.R , realizada la visita se constató que solo posee una acometida en su predio y se le creo una nueva matricula con numero



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



1242371 por un valor a pagar de \$ 148.400 el cual hace que se generen cobros inexistentes para el usuario y un incremento en la cartera de la Empresa.

- Según lo comentado por el funcionario de matrículas el software no ha permitido la creación de nuevas matrículas ya que este presenta inconveniente en la aplicación para el desarrollo de dicho proceso encontrándose un gran número de usuario sin podersele facturar el servicio de acueducto y alcantarillado del cual vienen haciendo uso y esto no permite la eficiencia necesaria para dar cumplimiento a la buena atención a los usuarios.

- Se evidencia en las siguientes matriculas: 51389, 4789, 120969, 120226, 120970, 12947, 120988, 120927, 120928, 107139, 123713 que se está presentando cobros por promedio a estos usuarios los cuales sus medidores fueron instalados durante el año 2014 afectando los índices de micro medición y a la vez incrementando las reclamaciones ya que al usuario se le debe cobrar lo que realmente marque su medidor.

- Se observó en las matriculas : 70803, 83803, 44062 en el cuerpo de la factura otros cobros con el código 8888888 el cual el personal encargado de Atención al Publico no tiene los argumentos necesarios para dar explicación al usuario sobre el cobro que se le está facturando adicionalmente, permitiendo con esto no dar solución inmediata al cobro presentado en la factura lo cual ocasiona inconformismo por parte de los usuarios y a la vez aumentando el índice de reclamación e incremento en la cartera.

- Se evidencia que en las reuniones programadas con el contratista SOLIN se establecen unos compromisos por parte del contratista y según se observa en los correos electrónicos y en los oficios enviados por parte de los supervisores que ha habido incumplimiento de los compromisos adquiridos por parte del contratista.

- Se observó en el sistema en compañía de un funcionario encargado de las respuesta a las peticiones de los usuarios que no existe información suficiente en el software para atender el requerimiento presentado por estos y además en el momento en que se dan soluciones bien sea con una Nota Debito o crédito no se ve reflejado este movimiento ocasionando que los usuarios regresen más inconformes que las veces anteriores generando esto un incremento de P.Q.R.

- Según información suministradas por los encargados de los diferentes procesos no se han generado los diferentes resúmenes requeridos en las diferentes áreas como: comercial, financiera, Contable, que son parte fundamental en el cumplimiento de la presentación de informe para los diferentes entes internos y externos que lo requieran.

- Se indago con una de las funcionarias encargada de las respuesta de los derechos de petición tanto verbales como escritos quien manifestó que existe represamiento en la respuesta a los usuarios debido a los inconvenientes que se vienen presentando en el software lo cual nos puede ocasionar silencios administrativos.



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- Se observó en las matriculas: 38943, 50466, 29105 que se está liquidando valores de intereses, cobros por deudas anteriores y cobros por consumos que no corresponden al cobro real de lo facturado.

- Según se evidencio en el sistema con el Ingeniero encargado de facturación que se están presentando errores en el cargue de Archivos, ya que en el momento de realizar el proceso de verificación se presentan inconsistencias en la información.

- Según lo indagado con el Ingeniero encargado de facturación no se enviaron informes de modificación a la facturación como Notas Créditos, Notas Débitos, Saldos a favor aplicados mes a mes a cada uno de los usuarios.

- Según selectivo se observaron las siguientes matriculas: 3422, 37427, 902, las cuales presentan en su factura total a pagar en O durante la facturación del periodo de Enero de 2015.

- No se ha especificado a los funcionarios de cartera un módulo, subsistema u opción dentro del sistema comercial que permita el manejo de la cartera.

- No se ha explicado y permitido el acceso al software a los funcionarios encargados de generar congelaciones, cancelaciones, cortes, suspensiones y reconexiones.

- No se ha implementado y capacitado al personal para la generación de acuerdos de pago.

- Falta de aplicación en el módulo de matrículas que nos permita el ingreso al sistema de nuevos usuarios, así como la cancelación de matrícula de quienes lo hayan solicitado.

- falta módulo de Cartera, cobro persuasivo y coactivo.

- Se evidencio que por inconveniente presentados en el software no se ha podido realizar cobros por venta de medidores, accesorios, mano de obra entre otros.

- Fallas en el módulo de lecturas, critica y visitas ya que están no se están realizando por parte del contratista Proactiva ya que no cuenta con el software para el desarrollo de dicha actividad el cual debe ser suministrado por el contratista SOLIN.

- No se evidenciaron reporte de generación de boletines se suspensión y re conexión ya que no se cuenta con dicho modulo en el software para realizar dicha actividad.

AREA FINANCIERA.

-Según lo informado por los encargados del Proceso Financiero no se han podido generar los reportes necesarios para la presentación de información a los entes externos e internos que lo requieran.

- Se observa en la Sección de Tesorería que no se ha realizado ningún giro bancario a los proveedores de bienes y servicios en el software SOLIN.

- No hay claridad de cómo realizar el procedimiento para los ingresos en el área de Tesorería.

-Se evidencio que se presentaron problemas en la nómina durante los meses de marzo y abril de 2015 ya que al liquidar las horas extras en la segunda quincena el software liquida las horas extras canceladas en la primera quincena.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



- Según lo indagado con los responsables de los procesos se presentaron inconvenientes en los formatos generados por SOLIN en lo referente al reporte del SUI.
- Según lo manifestado por los supervisores del contrato existen fallas en la definición de interfaces de Contabilidad con Tesorería, Contabilidad con Nomina, Nomina con Presupuesto, Facturación con Contabilidad, Inventario con Contabilidad.
- Se observó que falta la generación de reportes o resúmenes para los entes de Control y Fiscalización (resúmenes de facturación, boletines de tesorería, conciliaciones de inventarios y órdenes de compra, reportes de provisiones de nómina, manejo de cuentas por pagar, deuda pública, cálculo de impuestos, manejo de anticipos, cálculo de retenciones por salarios).

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

Para la vigencia 2015 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 TERMINACION |
|---|---|---|---------------------------------|---------------------|----------------------|
| 1 | Plan de Mejoramiento Auditoria Regular de la Razonabilidad o no a los Estados Financieros vigencia 2013 | Administrativos: 18 Fiscales: 5 Disciplinarios: 2 Sancionatorio: 1 | Contraloría Municipal de Ibagué | 27/05/2014 | 27/05/2015 |
| 2 | Plan de Mejoramiento Auditoria Especial a la Gestión Ambiental 2013 | Observaciones Administrativas: 7 Observaciones Fiscales: 1 | Contraloría Municipal de Ibagué | 13/05/2014 | 13/05/2015 |
| 3 | AUDITORIA ESPECIAL DE GESTION CONTRACTUAL Y DE RESULTADOS VIGENCIA 2013 | Administrativos: 24 Fiscales: 2 Disciplinarios: 7 Penal:1 | Contraloría Municipal de Ibagué | 10/11/2014 | 10/07/2015 |
| 4 | Plan de Mejoramiento Auditoria Regular Contraloría Municipal Vigencia 2014 | Administrativos: 62 Fiscales: 1 Disciplinarios: 8 Sancionatorio: 3 | Contraloría Municipal de Ibagué | JUNIO 11 DE 2015 | JUNIO 10 DE 2016 |



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



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 puede acarrear procesos sancionatorios para la empresa.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

Durante la vigencia 2015 cumpliendo con el programa de auditorías del SGC, se realizó un ciclo de auditoría interna de calidad, procesos de Estratégicos (1), Misionales (2), los de Apoyo (8) y Control y Evaluación (1) de acuerdo al mapa de procesos de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. – OFICIAL, de lo cual se puede concluir:

- Que las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad se llevaron a cabo de manera dinámica y objetiva, y a través de estas se pudo determinar que a pesar de que el SGC se encuentra implementado, presenta falencias que se ven reflejadas al interior de los procesos en relación con la documentación, indicadores, planes de acción, toma de acciones preventivas, Comunicación Interna, Infraestructura y Control de la producción y prestación del servicio.

- El sistema se encuentra implementado conforme a los requisitos de la norma NTC GP 1000 y dando cumplimiento a los requisitos legales y normativos, a pesar de esto es importante que tanto los responsables de cada proceso como el equipo auditor que se asigne, se concienticen de la importancia que tienen las auditorías internas del SGC, teniendo en cuenta que son una oportunidad para detectar falencias al interior de los procesos y de esta manera establecer acciones que contribuyan al mejoramiento continuo del sistema.

RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta los numerales de la norma que presentan mayor debilidad en el SGC de la empresa, los líderes de los procesos deben tomar acciones que contribuyan a mejoramiento de sus procesos
- Se recomienda procurar mayor compromiso con los planes de mejoramiento que se establecen, velando por el cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora en las fechas previstas.





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Njt: 800.089.809-6



- Los líderes de los procesos deben revisar sus procesos y procedimientos, con el fin de disminuir las no conformidades y oportunidades de mejora que se presentan como resultado de las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión Calidad.

- Se recomienda tener en cuenta los riesgos y los controles al interior de los procesos con el fin de poder cumplir con los objetivos planteados.

- Los auditores líderes deben dar importancia a las auditorías del SGC, lo anterior teniendo en cuenta que las auditorías de Gestión Jurídica , Gestión Ambiente Físico y Gestión Humana no se realizaron en las fechas establecidas en el programa de auditorías del SGC vigencia 2015 y por consiguiente se realizó entrega de informes tardía lo que afecto el proceso de auditorías.

- Se recomienda a los líderes de los procesos, mejorar la metodología de planeación y comunicación al interior de sus dependencias, con el fin de no presentar debilidades en la gestión en cada una de las actividades programadas y de esta manera obtener mejores resultados en sus procesos.

PRESENTACION DE INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

En cuanto a los informes que debe rendir esta oficina dando cumplimiento a la normatividad vigente, durante el año 2015 se publicaron en la página web de la empresa los diferentes informes los cuales se pueden evidenciar en <http://www.ibal.gov.co/> en el link Gobierno en línea --- Informe Control Interno.



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



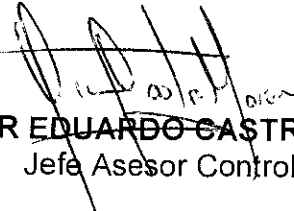
Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



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.


OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Control Interno