



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



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA

Período evaluado: 01/Noviembre/2013 - 28/Febrero/2014

Fecha de elaboración: Marzo 12 de 2014

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

- Incumplimiento de fechas establecidas para la entrega de información.
- Falta capacitación para formación de auditores internos.

Avances

- Se dio inicio al Diplomado en el Sistema de Gestión Integrado con ICONTEC, a un grupo de 31 funcionarios de la empresa.
- Se elaboró el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa y se publicó en la página Web.
- Se han realizado jornadas de sensibilización al personal Directivo de la empresa (Talleres con psicólogo, Jornadas recreativas, entre otras).
- Se ha evidenciado interés y apoyo por parte de la alta dirección, para la ejecución de planes y programas por parte de los procesos de la empresa.
- Se realizó socialización acerca de las prevenciones que se deben tener con el fin de dar cumplimiento a la ley de garantías.
- Se implementó la nueva metodología del Riesgo emitida por el DAFP, en los 12 procesos de la Empresa.
- Se realizó actualización y seguimiento a los Riesgos de corrupción de cada proceso.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

- Continúan presentándose inconvenientes en cuanto a la correspondencia, a pesar de la implementación de la ventanilla única en las oficinas de la 15, se ha evidenciado tardanza en la entrega de correspondencia a diferentes dependencias, mal direccionamiento de la correspondencia, lo que ha ocasionado demoras en dar respuesta a entes de control y ciudadanía en general.
- Falta control por parte de algunos procesos en cuanto a los plazos internos que se han establecido para dar respuesta a los derechos de petición.
- Falta mayor seguimiento y control, por parte de los líderes de algunos procesos a las actividades que se realizan al interior de cada proceso, lo cual se refleja en posibles actos de corrupción.
- En algunos procesos falta revisar y actualizar los procedimientos.
- Falta mayor control por parte de los interventores de los contratos, con el fin de evitar posibles falencias

Camino a la Seguridad Humana

Carrera 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)

SISTEMAS S.A.S.



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



administrativas que podrían tener connotación disciplinaria y fiscal, dando lugar a la aplicación del principio de solidaridad contemplado en el artículo 119 de la ley 1474 de 2011.

Avances

- Se realizaron capacitaciones al personal que participara en el manejo del software de correspondencia y comunicaciones, que se implementara en la empresa.
- Se ha evidenciado la eficacia de los mecanismos utilizados por la empresa para informar a la comunidad y/o partes interesadas acerca de cualquier novedad en el servicio. (Pagina Web, comunicados de prensa, entre otros.)
- Se evidencio mejoramiento en la percepción ciudadana en cuanto a la prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado (Encuesta de Satisfacción del cliente IBAGUE COMO VAMOS).
- La página Web de la empresa se encuentra en actualización permanente, manteniendo informados a los usuarios y a las partes interesadas.
- Algunos procesos han elaborado planes de acción para los indicadores que incumplen la meta.
- La empresa cuenta con diversos mecanismos para la recepción de la información primaria, como lo son: Las oficinas de Servicio al Cliente y PQR, página Web, la recepción de correspondencia y el Outlook de la empresa.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

- Se evidencia falta de autocontrol en algunos procesos.
- Incumplimiento de metas que se han establecido en los planes de acción, por parte de los líderes de los procesos, lo que ha causado hallazgos repetitivos en algunos procesos.
- Falta de compromiso por parte de algunos líderes de los procesos para la realización de las auditorías internas del SGC, lo que se reflejó en la No realización de las auditorias en la fecha programada y No entrega oportuna de los informes.
- Incumplimiento de metas por parte de algunos procesos, en los planes de mejoramiento suscritos con los entes de control.

Avances

- Se ha desarrollado satisfactoriamente el programa de auditorías de Control Interno, ampliando las auditorias en tiempo y alcance, para los puntos críticos de la empresa lo que nos ha generado un mayor control.
- Se ha evidenciado que con base en las auditorías realizadas por esta oficina, los líderes de los procesos han establecido planes de mejoramiento y en algunos procesos se ha evidenciado mayor seguimiento.

Camino a la Seguridad Humana

Carrera 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)

IBAGUE



Certificado No.
CIP 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



- Mediante resolución No. 1128 del 21 de Agosto de 2013 se Reglamentó el trámite del derecho de petición en la empresa.

Estado general del Sistema de Control Interno

Se continúa trabajando de forma integral el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, lo cual se refleja en la mejora continua de los procesos. A pesar de esto se evidencia falta de interés por parte de algunos líderes de los procesos en lo relacionado con estos modelos, también en algunos procesos se deben incrementar las medidas de autocontrol, Autoevaluación y seguimiento a las actividades, con el fin de mantener y fortalecer la implementación de los sistemas.

Recomendaciones

- Se debe implementar el software de correspondencia, con el fin de agilizar y mejorar la entrega oportuna de la correspondencia a las dependencias para que puedan dar trámite en los términos establecidos por los entes de control y/o normatividad vigente.
- Se deben establecer mecanismos y/o capacitar al personal de la ventanilla única de las oficinas de la 15, con el fin de que direccionen oportuna y correctamente la correspondencia, a las dependencias, para evitar demoras que puedan ocasionar sanciones a la empresa.
- Los líderes de los procesos deben realizar mayor seguimiento a los planes de acción, para que cumplan las metas en el tiempo establecido por ellos mismos, con el fin de evitar incumplimientos y hallazgos repetitivos con los entes de control y con las auditorías propias de Control Interno.
- Se recomienda mayor compromiso por parte de los líderes de los procesos y de los jefes que se designen como auditores líderes en las auditorías internas del SGC, para la ejecución de las auditorías de manera eficiente y que realmente se detecten oportunidades de mejora que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa.
- A pesar de las sensibilizaciones realizadas por parte de la oficina de control interno, se evidencia falta de autocontrol al interior de algunos procesos, razón por la cual se recomienda mayor compromiso de los líderes de los procesos en fomentar la cultura del autocontrol.

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Control Interno

Camino a la **Seguridad Humana**

Carrera 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)

17/03/2014