



Certificado No.  
GP 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



300 – 016

Ibagué, enero 28 de 2015

Ingeniero  
**CARLOS JOSE CORRAL ALBARELLO**  
Gerente  
IBAL S.A. E.S.P. Oficial  
Ibagué

**GERENCIA  
IBAL**  
*Corral Albarello  
30 ene 15  
2:00 pm*

**Asunto:** Informe de Gestión Vigencia 2014

Cordial saludo:

Me permito remitir el Informe de Gestión de la Oficina de Control Interno vigencia 2014, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

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

Anexo: ~~34~~ Folios

*Diana D.*





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



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

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

#### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

#### **INFORME DE GESTION**

**VIGENCIA 2014**

**ENERO DE 2015**



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



## 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.  
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



## CONTENIDO

### INTRODUCCION

1. OBJETIVO
2. ALCANCE DE LA AUDITORIA
3. RESULTADOS DE AUDITORIAS
4. PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LOS ENTES DE CONTROL
5. SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI

### RECOMENDACIONES



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



## INTRODUCCION

La Constitución Política de 1991 en sus Artículos 209 y 269, incorporó el concepto de Control Interno como un instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública; a través del apoyo, acompañamiento, seguimiento, verificación y evaluación asignadas por la Constitución Política y la ley 87 de 1993, con base en lo anterior esta dirección realizo una serie de auditorías a los diferentes procesos de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP – OFICIAL.

Durante la ejecución del programa anual de auditorías se utilizaron técnicas como: confrontación de evidencias, verificación en terreno, revisión documental y otras, Las cuales se aplicaron, obteniendo diferentes resultados, entre los que se cuentan hallazgos, observaciones y recomendaciones. En este informe también se encontrara el seguimiento que esta dirección realizo 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 dirección 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 2014, 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 2014, 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 Dirección.

## 3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

Al elaborar el Programa de Auditorías propias de esta Dirección se realizó una 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:

- Se evidencio que el Procedimiento Planeación Estratégica Código: PE-P-001, fecha de vigencia. 2013-12-20, Versión: 06; que tiene descritas cuatro (4), actividades al saber Planificación del Sistema de Gestión, Generación de Proyecto y Gestión de Recursos, Asignar responsabilidad y Autoridad, y evaluación del Sistema de Gestión; este se encuentra desactualizado respecto a la matriz de caracterización en relación a la cantidad de las actividades en razón a que determinan ocho (8), como son, Planificación del Sistema de Gestión, Generación de Proyecto y Gestión de Recursos, Asignar responsabilidad y Autoridad, Aprobación de disponibilidades y diseños hidrosanitarias, Viabilidad de matrículas temporales y definitivas, Informes de los avances de las obras, consultorías generada de convenios interadministrativos, Seguimiento al Plan de Desarrollo-inversiones financiera-indicadores de gestión y evaluación del Sistema de Gestión.

- En la verificación de los instructivos, se detectó que el de Solicitud de Disponibilidades, Aprobación y Entrega de Redes Hidrosanitarias código: PE-I-AD-002, se encuentra desactualizado, respecto a la vigencia de los certificados que otorga el Comité de disponibilidades hidrosanitarias, creo a través de la Resolución No. 00023 de Enero 14 de 2009, el cual determina dos (2) años, y la Resolución N°. 0481 de Mayo 7 de 2013, establece, en el numeral 6. "El certificado de Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios, tendrá un término de vigencia o vencimiento acorde con el programa de ejecución de obra indicado en la solicitud inicial...".





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



- Al indagar al auditado, acerca de cuantos proyectos han sido formulados teniendo en cuenta el periodo determinado en el alcance de esta auditoría (Enero – abril 2014); a lo que informo que no se han formulado debido a que se encuentran en curso consultorías ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, y la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima - EDA, que una vez las alleguen formularan los proyectos y serán presentados a las respectivas instituciones.

- En relación con los informes de los avances de las obras, consultorías generadas de convenios administrativos, se verifico que a través del oficio 200-0303 de Abril 3 de 2014, el Jefe Asesor Planeación informo a la gerencia del IBAL, el estado de las obras, los contratos derivados de los convenios nros 0039 de 11/07/2012, 0001 de Septiembre 4 de 2012 y 0085 de Septiembre 28 de 2012, respectivamente. Se verifico en la evaluación, la publicación del Plan de Acción Vigencia 2014 correspondiente a siete (7) Procesos y la información que enviaron a la Secretaria de Planeación Municipal, como avance de este describieron y soportan los documentos solo de cinco (5); sin coincidir los registros.

- La muestra evaluada de las disponibilidades de servicios hidrosanitarios, se encuentran sin el requisito que estipula la Resolución N°. 0481 de Mayo 7 de 2013, relacionado con el termino de ejecución de la obra que se debe indicar en la solicitud inicial. Además fueron diligenciadas en las del formato código. PE-R-AD-017, versión: 04; y el Instructivo determina el código: PE-R-GP-010, se evidencio en la verificación que los documentos están archivados sin tener en cuenta un orden consecutivo además están sin foliar los registros que soportan las evidencias de la gestión realizada.

- Es de anotar que el auditado, informo que el Grupo Asesor de Planeación del IBAL, está gestionando los ajustes pertinentes a la Resolución No. 0481 de Mayo 7 de 2013, en cuanto a que el Decreto Numero 3050 de Diciembre 27 de 2013, establece las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de a acueducto y Alcantarillado y el IBAL, debe acogerse a lo establecido.

• Al realizar seguimiento a la relación de oficios enviada por la Oficina de Planeación donde se relacionan los oficios enviados a la Sección P.Q.R. durante los meses de septiembre 2013 a enero de 2014 para la creación de matrículas Temporales y Definitivas las cuales son solicitadas para la construcción de diferentes proyectos de vivienda, se pudo observar:

-Se pudo observar que algunas matrículas definitivas que han sido solicitadas por las diferentes constructoras debido a que ya han realizado la entrega de redes hidrosanitarias a la Empresa estas no han sido creadas en el sistema para realizar los respectivos cobros.

- Se observó que a pesar de que algunos predios tienen el medidor instalado se les viene realizando cobro por promedio, lo que hace que no se esté facturando el consumo real.

-Se observó que todavía se le sigue facturando a matrículas temporales cuando ya el constructor ha realizado entrega de las redes hidrosanitarias y se les ha asignado las matrículas definitivas.





Certificado No.  
GP 074 - 1

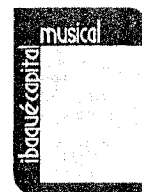


Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 - 1

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



- Al indagar al auditado, acerca de cuantos proyectos han sido formulados teniendo en cuenta el periodo determinado en el alcance de esta auditoría (Enero – abril 2014); a lo que informo que no se han formulado debido a que se encuentran en curso consultorías ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, y la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima - EDA, que una vez las alleguen formularan los proyectos y serán presentados a las respectivas instituciones.

- En relación con los informes de los avances de las obras, consultorías generadas de convenios administrativos, se verifiqué que a través del oficio 200-0303 de Abril 3 de 2014, el Jefe Asesor Planeación informo a la gerencia del IBAL, el estado de las obras, los contratos derivados de los convenios nros 0039 de 11/07/2012, 0001 de Septiembre 4 de 2012 y 0085 de Septiembre 28 de 2012, respectivamente. Se verifiqué en la evaluación, la publicación del Plan de Acción Vigencia 2014

correspondiente a siete (7) Procesos y la información que enviaron a la Secretaria de Planeación Municipal, como avance de este describieron y soportan los documentos solo de cinco (5); sin coincidir los registros.

- La muestra evaluada de las disponibilidades de servicios hidrosanitarios, se encuentran sin el requisito que estipula la Resolución N°. 0481 de Mayo 7 de 2013, relacionado con el termino de ejecución de la obra que se debe indicar en la solicitud inicial. Además fueron diligenciadas en las del formato código. PE-R-AD-017, versión: 04; y el Instructivo determina el código: PE-R-GP-010, se evidencio en la verificación que los documentos están archivados sin tener en cuenta un orden consecutivo además están sin foliar los registros que soportan las evidencias de la gestión realizada.

- Es de anotar que el auditado, informo que el Grupo Asesor de Planeación del IBAL, está gestionando los ajustes pertinentes a la Resolución No. 0481 de Mayo 7 de 2013, en cuanto a que el Decreto Numero 3050 de Diciembre 27 de 2013, establece las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de a acueducto y Alcantarillado y el IBAL, debe acogerse a lo establecido.

• Al realizar seguimiento a la relación de oficios enviada por la Oficina de Planeación donde se relacionan los oficios enviados a la Sección P.Q.R. durante los meses de septiembre 2013 a enero de 2014 para la creación de matrículas Temporales y Definitivas las cuales son solicitadas para la construcción de diferentes proyectos de vivienda, se pudo observar:

-Se pudo observar que algunas matrículas definitivas que han sido solicitadas por las diferentes constructoras debido a que ya han realizado la entrega de redes hidrosanitarias a la Empresa estas no han sido creadas en el sistema para realizar los respectivos cobros.

- Se observó que a pesar de que algunos predios tienen el medidor instalado se les viene realizando cobro por promedio, lo que hace que no se esté facturando el consumo real.

-Se observó que todavía se le sigue facturando a matrículas temporales cuando ya el constructor ha realizado entrega de las redes hidrosanitarias y se les ha asignado las matrículas definitivas.







Certificado No.  
CIP 074 - 1

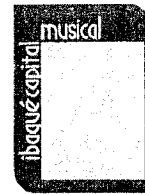


Certificado No.  
SC5908-1



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 pudo observar que en las diferentes visitas realizadas se encontró predios que llevan un promedio de 6 a 8 meses habitados y aun no les llega factura.

- A pesar de que los medidores se encuentran instalados y el trámite de documentación o solicitud del constructor se ha realizado aún no se les ha asignado matrícula y por lo tanto no les llega factura.

• Se observa que se viene consumiendo el agua por parte de los constructores en la ejecución de la obra y esta no se está facturando ya que se no se asignado la matrícula provisional .

### **RECOMENDACIONES:**

- Se sugiere, que una vez realicen los ajustes a la Resolución N°. Resolución No. 0481 de Mayo 7 de 2013, conforme a que estipula el Decreto Numero 3050 de Diciembre 27 de 2013; sean actualizados, el Procedimiento, los instructivos, respectivamente.

- Se recomienda, que al enviar la información de avance del Plan de Acción del Ibal, a los entes que los requieran, sean realmente de los Procesos que lo integran.

- Se sugiere crear las matrículas definitivas para aquellos proyectos que ya han realizado la entrega de Redes Hidrosanitarias a la Empresa , para empezar a realizar los cobros respectivos y no dejar de percibir dichos dineros ya que el usuario viene usufructuando del servicio.

- Se sugiere retirar del sistema aquellas matrículas temporales que el mismo constructor ha solicitado debido a que ya ha terminado la obra y no va a hacer uso de esta.

- Se sugiere crear lo más pronto posible las matrículas provisionales y matrículas definitivas de aquellos proyectos que aún no cuentan con estas para evitar que el índice de agua no contabilizada sea mayor y así generar ingresos a la Empresa por este concepto.

- Se sugiere crear lo más pronto posible las matrículas provisionales y matrículas definitivas de aquellos proyectos que aún no cuentan con estas para evitar que el índice de agua no contabilizada sea mayor y así mejorar los ingresos a la Empresa por este concepto.

### **PROCESOS MISIONALES**

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

• Se evaluo la aplicación de las Normas, Manuales, Procedimientos e instructivos, en el desarrollo de las actividades, desde el mes de Enero hasta Agosto de 2014, 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 funciona en la Bocatoma Combeima; la unidad de video (cámara de video y unidad de grabación trasmisora), cinta antideslizante la rampa que conduce al vertedero, sin sistema de apoyo las escaleras de acceso al área de conducción, si las cámaras de monitoreo y vigilancia, no existe camilla de emergencia.



Certificado No.  
CP 074 - 1

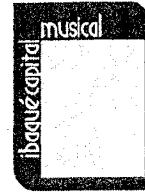


Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

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



- No tiene la Bocatoma Cay, iluminación en la zona del dique, (reflectores dañados), tampoco un sistema de protección o de apoyo, no existen cámaras de monitoreo y vigilancia, sin barandas de protección los desarenaderos nros. 1, 2 y 3, 4.

- No funciona en la Bocatoma Cay, los reflectores, sin sistema de protección las escaleras que conducen al dique, el puente fuera de servicio y 4. En la Planta de Tratamiento N°. 1 de la Pola; no funciona un Clorador, el sistema de telemetría y tiene dañado las placas los sedimentadores 2 y 3.

- No, diligencian en la Planta No.1 de la Pola; la columna denominada Salida m3 en el registro de Operación e Insumo Planta 1 código: PA-R-P0-001; 6. No funciona en la Planta de Tratamiento Chembe, los reflectores en los desarenadores, las válvulas de los filtros dinámicos nros 1, 3 y 4, están fuera de servicio.

- Se observó, en la **Bocatoma Combeima**; la Planta eléctrica ubicada debajo de los equipos del laboratorio, insuficiencia de barandas en el cárcamo, sin mantenimiento las compuertas de desagüe en el área desarenadores, la zona de bombeo con espacio reducido, con maleza alta.

- La **Bocatoma Cay**, las reparaciones locativas de la casa están suspendidas, el techo presenta un orificio por lo que entra el agua, la planta eléctrica en el corredor sobre el piso, con escaso encerramiento de todo el sector.

- La **Bocatoma Chembe**, se encuentra sin iluminación eléctrica el camino y el sector del dique, las escaleras sin un sistema de apoyo, el puente metálico fuera de servicio y el área de los gaviones, no cuentan con peldaños.

- Se observó el camino sin un sistema de iluminación, el cual es requerido no solo en noche sino cuando por razones climáticas, se opaca la vía, la escalera que lleva al dique de la zona de captación, se encuentra sin apoyo, para descender a este no tiene escalera el puente metálico no funciona, el reflector se encuentra fuera de servicio.

- En la Planta de **Tratamiento Chembe**, se encuentra el portón con espacios grandes en la parte inferior, el turdimeter y el clorador, presuntamente falla en ocasiones dificultando la lectura, con humedad sector del laboratorio, los filtros dinámicos tienen las tapas oxidadas, el filtro grueso nro.1 con fugas de agua.

- La Planta No.1 de la Pola, se encuentran en mal estado, el sedimentador línea 2 y 3, el área de los filtros con el sistema neumático deteriorado, el área de bombeo con escape de agua, y rampa con cintas antideslizantes demasiado unidas.

- En la Planta nro. 2 de la Pola, con las rampas en mal estado, la bodega con humedad y la estructura del malacate sin protección.

- El tanque de almacenamiento de Ambala, presenta fisuras, existe fuga del líquido tratado, y un árbol caído, sobre una parte del encerramiento. El de Piedra Pintada, con la subestación deteriorada, tejas rotas y tapas oxidadas.



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



- No tiene la Bocatoma Cay, iluminación en la zona del dique, (reflectores dañados), tampoco un sistema de protección o de apoyo, no existen cámaras de monitoreo y vigilancia, sin barandas de protección los desarenaderos nros. 1, 2 y 3, 4.

- No funciona en la Bocatoma Cay, los reflectores, sin sistema de protección las escaleras que conducen al dique, el puente fuera de servicio y 4. En la Planta de Tratamiento N°. 1 de la Pola; no funciona un Clorador, el sistema de telemetría y tiene dañado las placas los sedimentadores 2 y 3.

- No, diligencian en la Planta No.1 de la Pola; la columna denominada Salida m3 en el registro de Operación e Insumo Planta 1 código: PA-R-P0-001; 6. No funciona en la Planta de Tratamiento Chembe, los reflectores en los desarenadores, las válvulas de los filtros dinámicos nros 1, 3 y 4, están fuera de servicio.

- Se observó, en la **Bocatoma Combeima**; la Planta eléctrica ubicada debajo de los equipos del laboratorio, insuficiencia de barandas en el cárcamo, sin mantenimiento las compuertas de desagüe en el área desarenadores, la zona de bombeo con espacio reducido, con maleza alta.

- La **Bocatoma Cay**, las reparaciones locativas de la casa están suspendidas, el techo presenta un orificio por lo que entra el agua, la planta eléctrica en el corredor sobre el piso, con escaso encerramiento de todo el sector.

- La **Bocatoma Chembe**, se encuentra sin iluminación eléctrica el camino y el sector del dique, las escaleras sin un sistema de apoyo, el puente metálico fuera de servicio y el área de los gaviones, no cuentan con peldaños.

- Se observó el camino sin un sistema de iluminación, el cual es requerido no solo en noche sino cuando por razones climáticas, se opaca la vía, la escalera que lleva al dique de la zona de captación, se encuentra sin apoyo, para descender a este no tiene escalera el puente metálico no funciona, el reflector se encuentra fuera de servicio.

- En la Planta de **Tratamiento Chembe**, se encuentra el portón con espacios grandes en la parte inferior, el turdimeter y el clorador, presuntamente falla en ocasiones dificultando la lectura, con humedad sector del laboratorio, los filtros dinámicos tienen las tapas oxidadas, el filtro grueso nro.1 con fugas de agua.

- La Planta No.1 de la Pola, se encuentran en mal estado, el sedimentador línea 2 y 3, el área de los filtros con el sistema neumático deteriorado, el área de bombeo con escape de agua, y rampa con cintas antideslizantes demasiado unidas.

- En la Planta nro. 2 de la Pola, con las rampas en mal estado, la bodega con humedad y la estructura del malacate sin protección.

- El tanque de almacenamiento de Ambala, presenta fisuras, existe fuga del líquido tratado, y un árbol caído, sobre una parte del encerramiento. El de Piedra Pintada, con la subestación deteriorada, tejas rotas y tapas oxidadas.



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:

Se sugiere gestionar con el proceso que corresponda los recursos en aras de dar soluciones contundentes a las ineficiencias técnicas que tienen las bocatomas, las plantas de tratamiento y los tanques de almacenamiento de propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL.

- 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 Marzo a Septiembre de 2014 en diferentes sitios de la ciudad, donde se evidencio:

- Se pudo observar según el selectivo de visitas realizadas en terreno que dichas fugas se han solucionado con prontitud pero ha quedado pendiente la recuperación de la capa asfáltica.

### RECOMENDACION

- Se recomienda que donde se hallan realizado reparaciones o arreglos se recupere la capa asfáltica para que el trabajo quede culminado a satisfacción del usuario.

- Se realizó seguimiento a la instalación de válvulas, Tapavalbulas, Llaves de paso e hidrantes efectuada por el personal de emergencias de Acueducto durante los meses de Enero a Julio de 2014 en diferentes sitios de la ciudad.

- Se observó en terreno dentro del selectivo realizado a la instalación de llaves de paso, Tapa Válvulas, Válvulas, e hidrantes que fueron reportadas por la División Técnica de Acueducto que estas en un 97 % se encontraron instaladas en los sitios mencionados.

### RECOMENDACIÓN:

- Se sugiere que las direcciones reportadas donde se realizan las diferentes instalaciones sean más precisas ya que al realizarse la visita hay dificultad para ubicarlas.

## 3.3. GRUPO ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se realizó seguimiento a una muestra selectiva de actividades, la aplicación de Manuales, Instructivos, y Procedimientos en los análisis de las características físico químicas y microbiológicas entre de otras, en el periodo comprendido entre el mes de Enero al 15 de Marzo de 2014, evidenciándose:

- No se evidencio la Programación de Muestreo Mensual Código: CG-R-CC – 001

- No registraron en la Planilla de Muestreo Diario Código: CG-R-CC -002, las respectivas actividades sino que lo hicieron el de la Programación de Muestreo Mensual Código: CG-R-CC-001.

- Están mal rotulados los Manuales del Proceso Control de Gestión – Grupo Aseguramiento Calidad de Agua; Manual de Turbidímetro Código: CG-E-CC-002, Manual de PH METRO, Código CG-E-CC-003, Manual de Conductímetro Código, CG-E-CC-004, Manual de titulador, Código: CG-E-CC -006 y el Manual de destilador POLCO, Código CG-E-CC -008; estos están con los rótulos del Proceso Producción Agua Potable, ( PA-E-CC-.002, 003, 004, 006 y 008 ), respectivamente.





Certificado No.  
GP 074 - 1

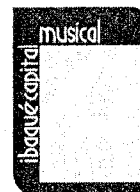


Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 - 1

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



- Dentro del Procedimiento Grupo Aseguramiento de Calidad de Agua Potable código: CG-P-CC-001, describieron los instructivos PA-I-CC-002 y PA-I-CC-003 del Proceso Producción Agua Potable.

- No corresponde el nombre del proceso y subprocesos, en los instructivos Toma de muestras Código: CG-I-CC -001, Análisis Bacteriológicos Código: CG-I-CC - 002 y Análisis Físico Químicos Código: CG-I-CC -003, asimismo en el contenido describieron los del Proceso Producción de agua, códigos: PA-R- CC-016 y PAR- CC-088.

- Se encuentran mal rotulados los Manuales del Proceso Control de Gestión - Grupo Aseguramiento Calidad de Agua; Manual de Turbidímetro Código: CG-ECC- 002, Manual de PH METRO, Código CG-E-CC-003, Manual de Conductímetro Código, CG-E-CC-004, Manual de titulador, Código: CG-E-CC -006 y el Manual de destilador POLCO, Código CG-E-CC -008; estos están con los rótulos del Proceso Producción Agua Potable, ( PA-E-CC-.002, 003, 004, 006 y 008 ), respectivamente.

- Las respuestas a los derechos de petición las proyectaron en los registros de Derechos de Petición Código: CG-R-CC-010, Versión: 02 y en el del ANALISIS EXTERNOS código: PA-R-CC-048, VERSION: 00.

#### RECOMENDACIONES:

-Se recomienda rotular los Manuales del Proceso Control de Gestión – Grupo Aseguramiento Calidad de Agua; Manual de Turbidímetro Código: CG-E-CC-002, Manual de PH METRO, Código CG-E-CC-003, Manual de Conductímetro Código, CG-E-CC-004, Manual de titulador, Código: CG-E-CC -006 y el Manual de destilador POLCO, Código CG-E-CC -008.

- Se sugiere corregir los instructivos Códigos PA-I-CC-002 y PA-I-CC-003 del Proceso Producción Agua Potable por el del Proceso Control de Gestión - Procedimiento Grupo Aseguramiento de Calidad de Agua Potable código: CG-PCC- 001

-Se recomienda realizar la Programación de Muestreo Mensual Código: CG-R-CC -001.

-Se sugiere describir las actividades en el registro de la Planilla de Muestreo Diario Código: CG-R-CC -002 Se recomienda rotular los Manual del Grupo Aseguramiento Calidad de Agua.

- Se sugiere proyectar las respuestas a los derechos de petición en el registro de Derechos de Petición Código: CG-R-CC-010.

#### 3.4. GESTION COMERCIAL:

##### • EVALUACION DE LA RECUPERACION DE CARTERA:

Al evaluar la gestión y el cumplimiento a la Norma en el cobro para el recaudo de cartera, por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial, durante el periodo de Febrero a Octubre de 2014, se evidencio:





Certificado No.  
CP 074 - 1

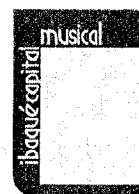


Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 - 1

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



## - EVALUACION CARTERA MOROSA.

Según el listado de deudores morosos con deuda mayor a \$ 2.000.000 suministrado por la Oficina de facturación se tomó un selectivo de los deudores más representativos pertenecientes a diferentes usos y estratos verificando el contenido en cada uno de los expediente en cuanto a boletín de corte, cobros persuasivos, cobro prejudicial, notificaciones y visitas que hacen parte de la gestión realizada por la Oficina de Cartera para la recuperación de estos dineros.

El comparativo de la cartera de Octubre 2013 a Octubre 2014 es el siguiente

EDAD	TOTAL CARTERA A OCTUBRE 2013	TOTAL CARTERA A OCTUBRE 2014
0-5 AÑOS	\$ 4.819.949.669	\$ 5.580.653.644
De 5 años en adelante	\$ 8.488.687.984	\$ 6.977.195.097
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>\$ 13.308.637.653</b>	<b>\$ 12.557.848.741</b>

Se puede observar que el valor más representativo de la cartera se encuentra en los usuarios superiores a 5 años según el comparativo de Octubre 2013 a Octubre 2014, se evidencia una disminución de la cartera en el periodo anteriormente mencionada de \$ 750.788.912 .

Presuntamente consideramos que las deudas superiores a 5 años se pueden convertir en cuentas de difícil cobro.

### **CARTERA MAYOR A \$ 2.000.000**

- Se evidencio en la mayoría de los casos que las deudas son superiores a 1 año y por lo tanto no se reflejan pagos que disminuyan notablemente la cartera según el selectivo realizado el cual se observa en el cuadro anterior.

- Se evidencio que la gestión realizada en cartera no fue la más eficiente debido a que no se vio reflejada la efectividad en los pagos.

- No se observaron políticas claras de financiación o acuerdos de pago con el propósito que el usuario tomara la decisión de cancelar su deuda.

- Con respecto al cobro coactivo se observó que no hay efectividad en el cobro ya que según lo manifestado por la profesional de cobro coactivo en los oficios No.551 -0190 de Marzo 4/14 y 551-1061 de Sept 18/14 dirigidos al Director Operativo poniendo en conocimiento las dificultades para el desarrollo de sus actividades ya que no contó con la información necesaria debido a que el Consorcio PRESEA Ibagué quien administraba el programa Gestor no facilito la información requerida para continuar con el proceso de cobro, esta situación genero una parálisis en la efectividad del cobro.

- se observa que al realizar un análisis sobre el comportamiento de la cartera morosa en lo que tiene que ver a los valores más representativos en su orden se encuentran clasificados de la siguiente manera:



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



- Con respecto al Contrato del Cobro de Cartera por parte del Contratista AFINE que corresponde a edades de cartera entre el día 31 al 360 se observa el siguiente comportamiento en el recaudo:

TOTAL CARTERA POR EDADES	VALOR
CARTERA HASTA 1 AÑO A OCTUBRE 31/13	\$ 1.476.801.342
CARTERA HASTA 1 AÑO A OCTUBRE 31/14	\$ 2.065.916.777
VARIACION CARTERA OCTUBRE/13 A OCTUBRE/14	\$ 589.115.435

El total de la Cartera con corte a Octubre de 2014 en edad, uso y estratos es de \$12.557.848.741, de los cuales podemos observar que los valores más representativos Se encuentran distribuidos así:

Uso Residencial estrato 02 \$ 3.465.008.717.  
Uso Comercial es de \$ 3.267.368.258.

#### VARIACIÓN DE LA CARTERA DE OCTUBRE DE 2013 A OCTUBRE DE 2014

TOTAL CARTERA PERIODO Octubre/13	\$ 13.308.637.653
TOTAL CARTERA PERIODO Octubre /14	\$ 12.557.848.741
VARIACIÓN CARTERA DE OCTUBRE/13 A OCTUBRE/14	\$ 750.788.912

Se observa que existe una disminución de los periodos comparados por un valor de \$ 750.788.912.

#### EVALUACION CICLO 8.

Mediante Acuerdo 082 de 2000 fue creado el ciclo 8 para aquellos predios sin ánimo de lucro (ancianato Divino Niño, Casetas Juntas de Acción Comunal y Cárcel Distrital) el cual fue derogado por el Tribunal Contencioso Administrativo del Tolima en el año 2004, por lo tanto a la fecha de la Auditoria no debe existir ninguna matricula en este ciclo.

#### OBSERVACION

Realizada la Auditoria en el mes de Diciembre/14 correspondiente al periodo de Febrero a Octubre de 2014 y verificado en el sistema programa Anita que dicho ciclo ya no existe.





Certificado No.  
CP 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



## EVALUACION DE CORTES.

La actividad de los cortes programados por la Empresa es con el fin de que los usuarios con vencimiento del servicio de Acueducto y Alcantarillado de más de 2 meses de vencimiento de su factura se acerquen a cancelar el servicio y así evitar que estos cobros finalmente sean clasificados como deudores morosos.

A partir de Febrero de 2014 la Empresa no volvió a generar cortes ni a tener información de estos ya que el consorcio PRESEA empezó a realizar dicha actividad.

## OBSERVACIONES

- No se pudo realizar seguimiento y verificación a los cortes debido a que la Empresa no cuenta con la información necesaria, actividad que fue desarrollada por el Consorcio PRESEA Ibagué hasta Octubre de 2014.

## RECOMENDACION

- Solicitar al Consorcio PRESEA Ibagué que suministre la información a la Sección de Recuperación Cartera, la cual es la encargada del manejo de dicha información para que esta realice un diagnóstico del estado actual de los cortes y reconexiones que fueron ejecutados durante el desarrollo del Contrato.

## EVALUACION VALORES EN RECLAMO:

Se observó en el listado que todavía siguen apareciendo 2 matrículas aun sin depurar Estos valores del sistema.

Matricula	Usuario	Dirección	Valor \$
37492	INSCREDIAL	MZ K CS 16 JORDAN 9 ETAPA	962.643
56032	FABRICATO TEJICONDOR.	VIA VELODROMO PERALES	384.698.788
<b>TOTAL A DEPURAR</b>			<b>\$ 385.661.431</b>

- Realizada la Auditoria aún se evidenciaron valores en reclamo que no deben existir dentro de la cartera.

- Reiteramos nuevamente que los valores en reclamo según sugerencia de la Contraloría Municipal no deben hacer parte de la Cartera de la Empresa.

- Se observa falta de gestión en la depuración de estos valores en reclamo ya que están alterando el gran total de la cartera y por ende afectando tributariamente la Empresa.

## EVALUACION ACUERDOS DE PAGO O FINANCIACION

El Acuerdo de pago o Financiación es el compromiso que adquiere el usuario para con la Empresa de cancelar el valor de la deuda con un monto definido, una cuota inicial, cuotas mensuales y en un tiempo determinado. A continuación se relaciona un selectivo de usuarios que solicitan Acuerdo de Pago o Financiación:







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



- El usuario solicita financiación pero no realiza los pagos acordados con la Empresa como es el caso de la matrícula No.33748, 5070, 86817 entre otras.

- Realizada la verificación en el sistema programa Anita se evidencio que se está facturando por promedio desde hace más de 6 meses a las siguientes matriculas: 86817, 7853, 56618, 44730, 767, 19937, 53705, 5070, 88488, 34621, 24381, 35112, 9488, 6172, 2568, 68836, 13607, 85293, 77747, 65675, 65034, 34261, 20529, 41917, 67440.

- No existe confiabilidad en la información registrada en el sistema durante el periodo auditado que corresponde a los meses de Febrero a Octubre de 2014 cuya labor fue realizada por el contratista PRESEA, esto se pudo evidenciar en el momento de la verificación documental con respecto al archivo de pagos y el sistema Anita, por lo tanto difícilmente podemos afirmar que existen presuntas inconsistencias en las actividades desarrolladas en lo relacionado a las financiaciones.

- Se observa que no se realiza un control adecuado para aquellos usuarios que han incumplido el acuerdo de pago en la financiación originando esto un incremento en la cartera, además no se tiene claridad sobre la cantidad real de usuarios que solicitaron financiación y el estado de la deuda.

- No se observó Resolución alguna en lo referente a los acuerdos de pago en los meses de Febrero a Octubre de 2014.

### **EVALUACIÓN RECAUDOS POR ABONOS**

Los abonos son pagos parciales que el usuario realiza por la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado como una forma de pago teniendo en cuenta el consumo del mes presente y un abono a la deuda anterior.

Al solicitar la información para el desarrollo de la Auditoria nos fue informado que el Contratista PRESEA no hizo entrega en forma física del archivo de abono, por lo tanto no se pudo realizar la verificación , evaluación y seguimiento de los abonos efectuados durante el periodo de Febrero a Octubre de 2014.

### **RECOMENDACION.**

Se recomienda oficiar a quien corresponda para que dicha información sea entregada a la Oficina de Recuperación Cartera quien es la encargada de evaluar y hacer seguimiento a dicha información y de esta manera actualizar los archivos en el sistema.

### **OBSERVACION DEFRAUDACION DE FLUIDOS**

- Se observa que la Sección Recuperación Cartera realizo seguimiento y cobro a algunos de los predios que presentaban defraudación de fluidos los cuales fueron oficializados por las Divisiones de Control Perdidas y Planeación.

### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que aquellos proyectos que después de agotado el proceso Administrativo de la Empresa no haya surtido efectos en los cuales se haya recuperado los dineros por suministro del servicio, se debe acudir a otras instancias judiciales.





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 que la Sección Recuperación Cartera solicite a la División Control Perdidas y a la División de Planeación el reporte en el menor tiempo posible de los casos en los cuales se observe una presunta defraudación de fluidos y así contribuir a disminuir el índice de agua no contabilizada y a la vez recuperar los metros consumidos y no facturados como una forma de favorecer financieramente la Empresa con estos dineros recaudados.

### HALLAZGOS CANCELACION DE MATRICULAS.

- Se observó en el programa Anita histórico de consumos algunas matriculas que se les viene facturando el servicio por consumo debido a que su medidor viene funcionando y están utilizando el servicio el cual se les viene facturando dicho cobro, a pesar de que solicitaron la cancelación de dicha matricula y se les efectuó la debida Resolución de cancelación, tales como: matricula No.111189, 116542, 112704, 87956, 87955.

### OBSERVACIONES

- Se pudo observar que después de aprobada la Resolución de cancelación de matrículas algunas siguen apareciendo como activas en el sistema.
- Se observó algunas matriculas que solicitaron la cancelación pero aún siguen utilizando el servicio prueba de ello es que se les está tomando lectura y se les factura, como también se observa que hay algunas matriculas que se les sigue facturando por promedio.

### PROCESO FACTURACIÓN.

Verificado este proceso correspondiente a la Auditoria realizado entre los meses de Febrero a Octubre/14 se pudo establecer que esta actividad fue realizada por el Contratista Consorcio PRESEA.

### RECOMENDACIONES GENERALES

- Se sugiere en cuanto a la cartera después de agotado un proceso de cobro se realice una depuración más efectiva en los casos donde existen predios demolidos, lotes baldíos, predios deshabitados donde se está realizando cobros por promedio, y un análisis por edades de la cartera que se considere como cuentas de difícil cobro, de esta manera podremos contar con una cartera de un monto real y así evitar pagos inadecuados en lo que tiene que ver con la carga tributaria.
- se recomienda solicitar y evaluar la información que fue administrada por el Consorcio PRESEA IBAGUE, ya que durante el desarrollo de la Auditoria no contamos con la información necesaria para la verificación, evaluación y seguimiento de las diferentes actividades del proceso comercial encontrándose falencias en la información evaluada.
- Se recomienda realizar depuración en la información suministrada por el contratista presea ya que se observó un aumento excesivo en las reclamaciones por parte de los usuarios, en las diferentes actividades que ejecuto el Contratista.
- Reiteramos nuevamente que las instalaciones para la atención al usuario no es la adecuada ya que se encuentra en un tercer piso siendo esto de alto riesgo para las personas de la tercera edad y discapacitados lo cual nos puede originar un problema de tipo jurídico para la empresa.





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 seguimiento a los oficios recibidos en Control Interno, por parte del proceso comercial se pudieron observar las diferentes inconsistencias que se vienen presentando en la ejecución y cumplimiento del objeto del contrato No 081 del 22 de octubre de 2013 otorgado al **CONSORCIO PRESEA IBAGUE**, se evidencio:

- Se observa que la empresa contratista consorcio PRESEA IBAGUE no envía la información requerida para realizar las diferentes actividades en la Gestión Comercial y demás dependencias de la Empresa IBAL. Y en algunas ocasiones de manera tardía.
- Se ha causado traumatismo tanto a nivel de la empresa como de los usuarios ya que no se cuenta con la información requerida para dar cumplimiento a los diferentes informes internos y externos y a su vez la información requerida por los usuarios incrementando los índices de reclamos.
- En cuanto a las proyecciones de las respuestas a los derechos de petición que el tiempo de nueve días pactado en el contrato No 081 de 22 de octubre de 2013 con el consorcio PRESEA IBAGUE es muy amplio para dar una respuesta dentro de los términos exigidos de acuerdo al artículo 23 de la Constitución Nacional por lo que se debe revisar el termino pactado.
- No se ha hecho entrega por parte del IBAL para su administración, custodia, control de los cofres de seguridad, control de arqueo, coordinación y supervisión de los puntos de Atención PAS al consorcio PRESEA IBAGUE quien es el que debe tener a cargo esta responsabilidad.
- Por parte de los funcionarios del IBAL que se les ha enviado los formatos necesarios para los tramites de reportes de información con el debido tiempo suficientes para que el contratista Consorcio PRESEA IBAGUE remita la información a las diferentes dependencias del IBAL.
- Se observa que la falta de información que debe ser suministrada por parte del Consorcio PRESEA IBAGUE imposibilita la revisión, análisis y control por parte de la empresa, reportes al SUI y demás órganos de control.
- Se observa que para la contestación de los PQRS el contratista consorcio PRESEA IBAGUE no está enviando los originales de las visitas firmadas por quienes la requieran, generando inconformidad del usuario y posibles fallas en las respuestas.
- Se observa con preocupación que la facturación emitida por el contratista consorcio presea Ibagué NO se refleja la mora de los usuarios, ni las financiaciones efectuadas por estos y autorizados por la sección cartera IBAL, esto imposibilita entregar una información actualizada a los órganos de control y para dar inicio a procesos de cobro coactivo donde puede operar la prescripción de la acción ejecutiva.
- Se observa en cuanto al cobro coactivo que presenta una parálisis ya que no se ha podido realizar seguimiento a los acuerdo de pago por falta de información por parte del contratista consorcio presea Ibagué, afectando la gestión financiera de la empresa.
- Se observa con preocupación que la Empresa IBAL NO cuenta con la información Financiera, Contable, Tributaria y de recaudo diario necesaria para dar cumplimiento a la elaboración y presentación oportuna de informes Fiscales y Tributarios de la Empresa y el pago oportuno de impuestos.





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

Certificado No.  
CP 074 - 1

Certificado No.  
SC5908-1

Certificado No.  
CO - SC - 5908 - 1

-Se observa el incumplimiento por parte del contratista Consorcio PRESEA IBAGUE de la cláusula octava ESTANDARES DE SERVICIO por cuanto está sobrepasando las proyecciones de respuesta el tiempo máximo permitido y algunos casos hasta el tiempo establecido por la ley ( 15 días hábiles). Exponiendo la entidad a multas y sanciones y contribuyendo a la insatisfacción del usuario.

### Recomendaciones

- Se recomienda que el contratista consorcio presea Ibagué de cumplimiento a tiempo con la información requerida por el IBAL en sus diferentes dependencias de acuerdo a lo establecido en el objeto del contrato No 081 de octubre 22 de 2013 el cual reza " contratar los servicios en la modalidad de gestión por resultados para el apoyo en el desarrollo de las actividades relacionadas con los procesos de gestión comercial, elaboración de catastro de usuarios, control perdidas y gestión tecnológica de la empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAI SA ESP Oficial.

- Se recomienda tener en cuenta la solicitud realizada por el jefe grupo servicio al cliente en lo relacionado a la proyección de respuestas de PQRS la cual fue pactada en el contrato de nueve días que se reduzca a siete días con el fin de que el personal del IBAL realice un análisis y revisión de respuestas de los PQRS con más objetividad y se cuente con los soportes técnicos de la visita para cada caso.

- Se recomienda que el contratista consorcio PRESEA IBAGUE cumpla con los compromisos pactados en las diferentes reuniones realizadas entre el gestor, interventor y la empresa contratante.

- Se recomienda que la Empresa IBAL tome las medidas a que haya lugar ante el incumplimiento por parte del Contratista CONSORCIO PRESEA IBAGUE en el suministro de la información requerida por las diferentes dependencias y a la vez se requiera a la interventoría un informe pormenorizado de las actividades y obligaciones incumplidas para que de esta manera se garantice la sostenibilidad financiera de la empresa.

- Se recomienda en la actividad correspondiente a la facturación por parte del contratista CONSORCIO PRESEA IBAGUE que se refleje en las facturas lo relacionado con los intereses de mora y financiaciones por parte de los usuarios para poder iniciar proceso de cobro coactivo y a la vez tener una información actualizada.

- Se recomienda que la Empresa IBAL exija al contratista Consorcio PRESEA IBAGUE de cumplimiento con la información requerida para la presentación de informes de tipo Financiero, Tributario, Fiscal para evitar sanciones y multas que originen a un detrimento patrimonial para la Empresa.

### 3.5. SANEAMIENTO BASICO:

Se evaluo una muestra de actividades realizadas por el proceso Saneamiento Básico desde Enero hasta Abril de 2014, donde se evidencio:

- Los reportes nros. 118855 de 29/01/2014, 119803 de 22/02/2014, 120585 de 19/03/2014, les realizaron las respectivas visitas técnicas, sin embargo se encuentran pendientes para las intervenciones y el nro. 121118 de 07/04/2014, le diligenciaron el registro de la visita técnica, faltándole la firma de la usuaria.





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



- La reposición en la Mza A casa 28 del Barrio la Martinica, verificada en soporte visita técnica Código: SB-R-CR-022, Versión: 00 se encuentra pendiente por realizar.
- Desde hace aproximadamente un año, no han realizado purga de lodos en las plantas de tratamiento de agua residual.
- La Planta de Agua Residual Américas, se encuentra con los ángulos y remaches en regular estado, poca señalización.
- En la Planta de Agua Residual Comfenalco, no han iniciado las obras de rehabilitación, tiene poca señalización.
- Las Plantas de Tratamiento el Tejar, Comfenalco y Américas de propiedad del BAL, se encuentran sin el permiso de emisiones atmosféricas.
- Las plantas de aguas residuales América y Comfenalco, se encuentran con los permisos de los vertimientos vencidos desde el mes de Agosto de 2010.
- Al material de río en la obra inspeccionada ubicado en la calle 15 en el Barrio la Gaviota, donde ejecutan la construcción del colector la saposa-pozo S1 al S13, no le colocaron cintas, ni señalización.
- No, se encontró programadas las visitas técnicas de los reportes nros. 120077 de 03/03/2014, 120940 de 31/03/2014, y 121368 de abril 22 de 2014, generadas por el Call Center del Ibal.
- No se ha dado cumplimiento a la Programación de mantenimiento de pozos y sumideros.
- Los extintores nros, 44, 45 y 23, pertenecientes a las plantas de tratamiento de agua residual, Américas, Comfenalco y el Tejar, desde el Mes de Febrero de 2014, se encuentran vencidos.

#### RECOMENDACIONES:

- Se recomienda, realizar las respectivas intervenciones a los reportes nros. 118855 de 29/01/2014, 119803 de 22/02/2014, 120585 de 19/03/2014 y la reposición en la Mza A casa 28 del Barrio la Martinica.  
Se sugiere, revisar con más periodicidad los niveles mediante las válvulas de lodos para que realicen la purga de estos.
- Se recomienda, la supervisión en la Rehabilitación física de las plantas de tratamiento de aguas residuales Américas, comfenalco y tejar, con el fin de agilizar, los permisos de vertimiento ante Cortolima.
- Se sugiere, realizar una supervisión eficiente en las obras que ejecutan los contratistas en la red de alcantarillado en relación con el control de Seguridad Social, pago de parafiscales y la seguridad industrial.
- Se recomienda agilizar la gestión la contratación externa para atender las emergencias por daños en la red de alcantarillado y el de mantenimiento de tapa pozos y rejillas.





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**  
Nít: 800.089.809-6



- Se sugiere, gestionar con el proceso que corresponda para que recarguen los extintores pertenecientes a las plantas de tratamiento de agua residual de la empresa.

## PROCESOS DE APOYO

### 3.6. GESTION AMBIENTE FISICO:

Se evaluo una muestra de actividades de apoyo logístico, como también el estado del parque automotor, los vehículos contratados; entre los meses de Enero a Septiembre de 2014, se evidencio:

- No, han diligenciado los conductores Alfonso Trujillo y Jorge Enrique Casallas, las licencias de conducción números 93.367.911 y 93.379.768, respectivamente, las cuales se encuentran vencidas.
- No se evidencio soporte por valor de \$480.680 - concepto de Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito — SI MIT, de la licencia de conducción no. 93.367.911 del señor Alfonso Trujillo Olaya.
- No, ampara La póliza N° 5853833-7, de Seguro de Automóviles durante la vigencia del periodo 31-May-2014 al 31 de Agosto de 2014; los vehículos con placas OTD 851, JKE312 y TLB013.
- No, contiene la Certificación Allianz Seguros S.A. - del de Auto Group el amparo de los vehículos OTD 851 y JKE312, para el periodo con duración desde las 00:00 horas del 31/08/2014 hasta las 24:00 horas del 28/02/2015. No, tiene el equipo video robot, el Vehículo de placa OTD 024, desde el 7 de Noviembre de 2013.
- En el procedimiento para uso, manejo de vehiculos y contratación código: AF-P-DN-003, no determina, la asignación y donde deben ser guardados los vehículos los fines de semana y si los requieren como proceden, quienes los tienen a cargo.
- Los vehículos pertenecientes al parque automotor del IBAL, los asignan de manera verbal, los entregan sin acta que conste la tenencia física de estos.
- Los vehículos de placas OTD 851, JKE312 y TLB013, en el seguro de automóviles - póliza 5853833-7, de Noviembre 9 de 2013, se observo un escrito que dice "DOCUMENTO DE: RETIRO DE RIESGOS".
- Se evidencio el Certificado Allianz Seguros S.A. - del de Auto Group, el amparo de los vehículos con placas nros. OTD 955, TLB 013, OTD 918, OTD 919, OTE 024, OTE 022, OCJ 473, OCJ 471, OCJ 472 y OCJ 511, que cubre desde las 00:00 horas del 31/08/2014 hasta las 24:00 horas del 28/02/2015; mas no se evidencio la correspondiente Póliza de automóviles.
- La muestra de los vales evaluados, les falto al respaldo el nombre de los respectivos conductores.
- Los vehículos de placas OTD 919, se le vence el 2014/11/01, la Revisión Técnico Mecánica y emisiones contaminantes, al OTE 022, el 2014/10/20, al OTE 024 el 2014/10/20 y las hojas de vida se observan diligenciadas de manera parcial.





Certificado No.  
CP 074 - 1

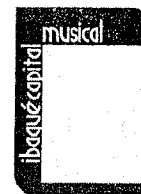


Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

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



- El instructivo, uso de la Telefonía Móvil código: AF-I-DN-009, no determina pautas, para los funcionarios que disfrutan de periodos de vacaciones, licencias de maternidad, y ausencias temporales y que tienen a cargo equipos móviles, por planes corporativos del IBAL.

- Los funcionarios que tienen asignados teléfonos celulares, que han disfrutado de periodos de vacaciones y licencias de maternidad, al parecer no han realizado entrega de las líneas empresariales durante estos periodos.

- Se confirman nuevamente las observaciones determinadas en la auditoría realizada en el mes de Febrero de 2014.

### **RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda gestionar las licencias de conducción números 93.367.911 y 93.379.768, de los señores Alfonso Trujillo y Jorge Enrique Casallas.

- Se sugiere señor Alfonso Trujillo Olaya, formalice en cumplimiento con el Procedimiento Uso, Manejo de Vehículos y Contratación del IBAL, lo atinente a la multa y sanción por infracción de tránsito SIMIT, el valor de \$480.680 del vehículo OTD 850 Se recomienda celeridad a la gestión de los recursos con el Proceso que corresponda, lo relacionado con las reparaciones que requiere el equipo video robot del Vehículo OTE 024.

- Se sugiere, aclarar la inclusión o en el Seguro de Automóviles, los vehículos de placas OTD 851, JKE312 y TLB013, respectivamente.

-Se recomienda, modificar e incluir en el instructivo para el uso de la telefonía móvil código: AF-I-DN- 009, las pautas necesarias para el caso de quienes tienen asignado móviles celulares y disfrutan de periodos de vacaciones, licencias de maternidad entre otras.

-Se sugiere gestionar con el Proceso Gestión Humana, requerir a los funcionarios que tengan asignado móviles celulares y estén disfrutando de vacaciones y licencias de maternidad, alleguen los respectivos equipos a la empresa.

### **3.7 Almacén y Compras:**

Se realizó verificación en forma selectiva de algunos elementos de consumo y los insumos químicos con el propósito de conocer el estado de los inventarios en cuanto a los bienes, las cantidades físicas con relación al inventario, según listado suministrado por el almacenista. De lo anterior se evidencio:

- La tubería almacenada en el predio de boquerón se encuentra en medio de la hierba y la maleza ocasionando cada día su deterioró a la misma.

- En los predios donde se encuentra almacenada la tubería se observan algunos tubos en mal estado.

- Se observó que NO existe un medio de control que garantice la seguridad para el acceso a los predios donde se encuentra almacenada la tubería.



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 presentaron dificultades para el canteo físico de la tubería por encontrarse en medio de la hierba y la maleza.
- Se observa un alto porcentaje de deterioro en la tubería almacenada en dichos predios.
- En el predio boquerón se observaron 20 tubos de PVC de 4" , un tubo recubierto de aluminio anillado color amarillo y varios tubos de asbesto cemento que presuntamente no corresponden al inventario de la empresa.
- Se observó en el predio de la florida tubería enterrada con la maleza.
- En el predio de la florida se observó que los habitantes arrojan basuras sobre la tubería.

Basado en todas las observaciones mencionadas anteriormente se puede fácilmente incurrir en un presunto Detrimiento Patrimonial para la empresa IBAL.

Con relación a la bodega de almacén se pueden mencionar las siguientes observaciones:

- Existen elementos de consumo en la bodega que se encuentran obsoletos, solo están ocupando un espacio.
- Se observó una bodega llena de elementos para dar de baja, limitando de esta manera el almacenaje de otros elementos.
- 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.
- El almacenamiento de algunos elementos de consumo (tubería, aro tapas, rejillas) 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 en los registros fotográficos de los predios donde esta almacenada la tubería el estado en que se encuentran probablemente en el momento que se vaya a utilizar esta inservible.
- Se observaron en el recorrido realizado en los predios boquerón, cocora coello y La Florida alrededor de unos 15 tubos dañados.

#### RECOMENDACIONES:

- Hacer depuración de todos aquellos elementos que se encuentren inservibles y obsoletos.
- Solicitar a quien corresponda soluciones inmediatas respecto al almacenamiento de la tubería que se encuentra en los predios boquerón, coello cocora y la Florida, como también los elementos que se encuentran cerca al taller de metalistería. Ya que cada día se están deteriorando más.





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



- Buscar mecanismos adecuados de seguridad de acceso a los predios boquerón, coello cocora y la Florida donde se encuentra almacenada la tubería.
- Debido a las dificultades presentadas en el conteo de la tubería para el proyecto del acueducto alterno ubicadas en los predios boquerón, coello cocora y la Florida se recomienda realizar una campaña de limpieza ya que estos se encuentran llenos de maleza, Solicitar se encuentran llenos de maleza , como también los tubos que se encuentran cerca al taller de metalistería.
- Se recomienda buscar estrategias de seguimiento y control para evitar que esta tubería que se encuentra almacenada en los predios antes mencionados continúen su deterioro originando un presunto detrimento patrimonial.
- Se recomienda que los elementos que se encuentran almacenados en el predio de Boquerón y que NO correspondan al inventario de la empresa sean retirados.
- Buscar los mecanismos que sean necesarios para proteger la tubería que se encuentra a la intemperie en los predios antes mencionados y de esta manera más adelante poderlos utilizar sin ningún problema.
- 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.

### 3.8. GESTION TECNOLOGICA:

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

- No realización del Contrato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para el parque Computacional de la Empresa ya que se han presentado bastantes fallas en el sistema con más frecuencia en la División Comercial de la Empresa, a falta de un mantenimiento preventivo y solo se ha realizado mantenimiento correctivo a través del pasante del SENA.
- Se observó los avances en la implementación del Software de Solución Integrado SOLIN en cuanto a la parametrización de los módulos (comercial, Contabilidad e Impuestos, presupuesto, Gestión Costos ABC , Control y Administración de Tesorería, Gestión Administración y Compras, Control de Inventarios de Almacén, Activos Fijos, Contratación y Nomina).
- Se observó que desde la segunda quincena del mes de Febrero/14 a la fecha se está liquidando la nómina en el Software SOLIN satisfactoriamente.
- Se realiza Backup diario, semanal y mensual por parte del Ingeniero Jefe del Proceso Gestión Tecnológica.
- Se realiza seguimiento a las actividades realizadas dentro de la implementación del Software Integral SOLIN.





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



- Por parte de los Ingenieros del Software SOLIN se está capacitando al personal involucrado en este proceso ( área Técnica, Operativa, Comercial, Financiera, Administrativa y de Recurso Humano).

### RECOMENDACIÓN

- Se sugiere realizar lo antes posible el Contrato de Mantenimiento Preventivo para el parque Computacional de la Empresa ya que se vienen presentando fallas en los equipos de las diferentes dependencias causando traumatismo en la realización de las labores diarias.

### 3.9. 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:

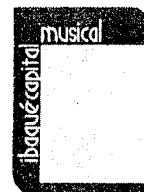
- No tiene en cuenta, el Acuerdo N°. 0008 de 16 de Diciembre de 2013, " por el cual se expide el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, para la vigencia fiscal del primero (1) de enero al 31 de diciembre de 2014 y se dictan otras disposiciones" que los porcentajes de los incrementos son diferentes tanto para los trabajadores oficiales como para los empleados públicos; sino que generaliza a todo el personal con el porcentaje del 4%.
- No aplicaron en la liquidación de la Nómina de los meses de Enero y Febrero de 2014, lo estipulado en el Decreto Numero 2943 de Diciembre 17 de 2013; a los funcionarios que estuvieron incapacitados por más de dos (2) días; Luz Elena González, José Jair González, Carlos Arturo Conde, Nilson Navarro López Jennifer Amparo Casallas y Arnulfo Lozano, Ermes Herrera y Diana Toro.
- No se evidenciaron documentos que soporten las estadísticas del personal vinculado bajo la Modalidad Tercerizado.
- El programa de nómina "Solín " mostro diferencia en la liquidación de prestaciones sociales y parafiscales en el mes de Marzo de 2014 y no refleja o describe, los ítems relacionados con el sueldo mensual, no liquidan la nomina teniendo en cuenta los funcionarios por procesos, como tampoco se encuentran organizado alfabéticamente.
- No entrego el IBAL, la dotación de vestido y calzado a los empleados que ganan hasta dos salarios mínimos, dentro del calendario Abril 30 y Agosto 31 de 2014.

### RECOMENDACIONES:

- Se sugiere, analizar con el Proceso Financiero, el porcentaje del 4% de incremento, generalizado para todo el personal estipulado en el Acuerdo N° 0008 de 16 de Diciembre de 2013, " por el cual se expide el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, para la vigencia fiscal del primero (1) de enero al 31 de diciembre de 2014.
- Se recomienda, realizar los correctivos necesarios en la liquidación de las incapacidades por enfermedad general, entre los meses de Enero y Febrero de 2014, aplicando lo estipulado en el Decreto Numero 2943 de Diciembre 17 de 2013, a los funcionarios, Luz Elena González, José



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



Certificado No.  
 CP 074 - 1

Certificado No.  
 SC5908-1

Certificado No.  
 CO - SC - 5908 - 1

Jair González, Carlos Arturo Conde, Nilson Navarro López Jennifer Amparo Casallas y Arnulfo Lozano, Hermes Herrera y Diana Toro.

- Se sugiere, revisar la actividad, relacionada con el personal vinculado bajo la modalidad outsourcing.
- Se recomienda, realizar los ajustes relacionados con la diferencia de la Seguridad Social y Parafiscales que reflejaron las liquidaciones en el programa de nómina "Solin " en el mes de Marzo de 2014.
- Se sugiere, coordinar con el Contratista del Programa de Nomina "Solin ", la posibilidad de incluir dentro la implantación los ítems relacionados con el sueldo mensual, ordenar por procesos y alfabéticamente los funcionarios de la planta de personal.
- Se recomienda a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL, suministrar el vestido y el calzado; dentro las fechas fijadas por la Norma; en aras de evitar sanciones por omisiones en el cumplimiento de los deberes patronales.

### 3.10. GESTION FINANCIERA:

#### ● Auditoria Especial:

Con base en el oficio N°. 631 -156 de Febrero 18 de 2014, enviado a Control Interno, por el Señor Tesorero Señor Luis Eduardo Arbeláez Jaramillo, en el cual informo acerca de la revisión hecha a los extractos de los mes de Julio a Noviembre de 2013, realizamos auditoria especial a la cuenta corriente que la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, posee con el Banco de Occidente N°. 300- 07736-9.

Evalúamos los documentos soportes tales como las Notas Débitos, generadas por el Banco de Occidente a nombre del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, correspondiente a los meses de Julio a Noviembre de 2013, las cuales reflejan operaciones electrónicas desde la cuenta corriente Banco de Occidente N°. 300- 0773-9, con destino a la cuenta de Ahorros No. 300-859444, con un valor total de CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS (\$46.751.451) M/cte., como beneficiario el señor Nilson Navarro López. Igualmente los concernientes al Estado de Cuenta — Corriente (extractos bancarios) estos describen las transacciones como "PAGO TERC ABONO BOCC, afectando los respectivos débitos.

Así mismo analizaron los documentos los correspondientes a los registros en el Libro detallado de Banco de Tesorería, Boletín Diario de Tesorería, los Comprobantes de Ajustes, Movimientos por Comprobante y el Libro Auxiliar de Contabilidad; para los cuales les evidenciamos el mismo total.

#### OBSERVACIONES:

Observamos que la descripción de la transacción bancaria reflejada en los registros de tesorería y contabilidad es diferente a los conceptos reportados por el banco en la ND y el estado de cuenta. Las Notas Debito generadas por el Banco Occidente Cuenta Corriente No. 300- 07736-9, por concepto PAGO TERC ABONO BOCC, a la Cuenta destino No. 300-859444, beneficiario





Certificado No.  
C/P 074 - 1



Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 - 1

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



Nilson Navarro López asciende a la suma de CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS (\$46.751.451) M/cte.

Los Boletines Diarios de Tesorería de los meses de Julio a Septiembre de 2013, reflejan en los Egresos Presupuestados "NOTAS DEBITO OCCIDENTE PAS CORRIENTE 300-07736-9 VR ABONADO DE MAS EN RECAUDO DE JUL" y en los de los meses de Octubre a Noviembre de 2013, registran los valores del movimiento como " AJUSTE OCCIDENTE PAS CORRIENTE 300-07736-9 VR ABONADO DE MAS EN RECAUDO DE OCT", significando diferente concepto de los valores que son objeto de investigación.

Los Comprobantes de ajustes, los movimientos por comprobantes , libro auxiliar de contabilidad, el libro de bancos de tesorería y el boletín diario de tesorería evaluados de los meses de Julio a Noviembre de 2013, describen registros sin los correspondientes documentos soportes relacionado con la cuenta código 1110- 05-0, Aux. 1 77369 ya que el soporte representado en la ND y el estado de cuenta del banco occidente presenta un concepto **PAGO TERC ABONO BOCC** que es totalmente diferente al reflejado en los registros en tesorería y contabilidad descrito **VALOR ABONADO DE MAS EN RECAUDO** evidenciando que el hecho generador de la transacción es diferente.

#### RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que las descripciones de las transacciones en los registros se conserven como estén detalladas en todos los soportes.
- Recomendamos realizar verificación más minuciosa de la información procesada por cualquiera de los funcionarios de la dependencia.
- Sugerimos Establecer adecuados sistemas de control que permitan detectar cualquier anomalía que se esté presentando en las actividades desarrolladas por parte de Tesorería.
- Recomendamos solicitar los documentos soportes de todos los registros generados en los hechos económicos de la Empresa.
- Se realizó auditoria al adecuado cumplimiento de los procedimientos, procesos, políticas y controles establecidos por la normatividad vigente aplicables al proceso financiero, en el cual se evidencio:
  - Al momento de realizar la auditoria se observaron las siguientes disponibilidades No 01212 del 31/12/14, No 076 del 14/01/14, No 093 del 22/01/14, No 0115 del 30/01/14, No 0150 del 7/02/14 en las cuales NO se observaron los análisis de conveniencia como requisito para la legalización de las disponibilidades.
  - En la disponibilidad No 093 del 22/01/14 al momento de realizar la auditoria la solicitud de disponibilidad presupuestal se encontraba sin fecha.
  - El registro presupuestal No 53 del 17/01/14 al momento de realizar la auditoria NO se observó la solicitud de registro presupuestal como requisito para su legalización.





Certificado No.  
CP 074 - 1

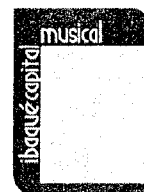


Certificado No.  
SC5908-1



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 observa en el registro presupuestal No 1177 del 31/12/13 en el momento de realizar la auditoria que NO tiene como soporte la orden de obra que hace parte de los documentos que se deben anexar a la misma.
- Se observó en la disponibilidad No 0384 del 18/03/14 que el análisis de conveniencia se encuentra sin fecha.
- Al momento de realizar la auditoria se solicitó la relación de las cuentas por pagar canceladas y las que aún están pendientes de cancelar y NO fue suministrada esta información.
- En la disponibilidad presupuestal 1 No1048 del 18/10/13 se observa en el momento de realizar la auditoria que la fecha del análisis de conveniencia esta posterior a la fecha de la disponibilidad presupuestal.
- Presuntamente se observa que hubo incumplimiento en las metas de recaudo por parte del contratista Consorcio Presea Ibagué lo cual afecto considerablemente el presupuesto de ingresos de la empresa para dar cumplimiento a los compromisos con los proveedores de bienes y servicios y realizar inversión.

## RECOMENDACIONES

- Verificar que los registros de disponibilidad y registros presupuestales contengan todos los soportes necesarios como requisitos de legalización.
- Se recomienda se haga seguimiento a las cuentas por pagar con el fin de tener claridad respecto al manejo de los saldos presupuestales ya que a medida que se vayan cancelando se estarán controlando los saldos reales del presupuesto.
- Ejercer un adecuado control correspondiente a las fechas de elaboración de las disponibilidades y registros presupuestales con respecto a los documentos soportes de legalización.

**3.11. TESORERIA:** Se realizó evaluación a la aplicación de procedimientos establecidos en el manejo del efectivo, cancelación de órdenes de pago, cancelación de impuestos y toda información necesaria en cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa, como resultado de esto se evidencio:

- No se observa los soportes de las NOTAS DEBITO Y NOTAS CREDITO que hacen parte de las conciliaciones.
- Se observa en la cuenta 575-2165239 Colpatria ahorros notas crédito por conciliar desde el 3 enero/11.
- Se observa en los boletines No 196 del 21/10/13, No 204 del 31/10/13, NOTAS CREDITO del banco Colpatria a nombre del tesoro nacional reportadas en forma extemporánea a la tesorería de la empresa.
- Se observan en los boletines No 199 del 24/10/13, No 208 del 7/11/13, No 217 del 21/11/13 NOTAS CREDITO reportadas en forma extemporánea tesorería.



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 observa en la orden de pago No 1096 de interaseo, orden de pago No. 1172 de Cortolima del mes de noviembre/13 que la fecha de la solicitud de disponibilidad y registro presupuestal, el certificado de disponibilidad y el registro presupuestal están posterior a la fecha de la factura.

- En el boletín No 196 del 21/10/13 se observa un ajuste por \$ 9.525.895 sin su respectivo soporte, en el boletín No 218 del 22/11/13 se observa un ajuste por \$ 7.854.000 sin su respectivo soporte.

### RECOMENDACIONES:

- Se recomienda solicitar al banco que corresponda las notas débito y crédito como soporte de las conciliaciones.

- Se recomienda depurar las notas contables que considere no se puedan legalizar por tener demasiado tiempo de haberse generado después de un debido proceso.

- Se recomienda tomar las medidas que sean necesarias para evitar que el banco Colpatría reporte notas contables en forma extemporánea.

- Se recomienda hacer verificación a las fechas de los documentos y de todos los soportes.

### 3.12. GESTION JURIDICA:

Se realizó auditoria a una muestra selectiva de Contratos/Ordenes suscritos por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, de las vigencias 2013 y Primer semestre de 2014, como también otras actividades, de lo cual se evidencio:

- No, se encuentra actualizado el Procedimiento Gestión Jurídica, GJ-P-001 de fecha 17/Oct./2013, Versión: 9; respecto al Acuerdo N°. 001 de Abril 22 de 2014, Manual de Contratación del IBAL.

- No, cuenta el proceso auditado, con estadísticas relacionadas con las controversias judiciales por procesos laborales y administrativos iniciales ni con las de los ya falladas en contra de la Empresa.

- No es análogo con el Mapa de Procesos y la Nueva estructura organizacional, el Manual de Junta Directiva, de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial Acuerdo N°. 00008.

- No firmaron en el acta N°. 0001 de Enero 31/2014, Asesores externos, William Javier Rodríguez y Juan Carlos Arbeláez, N°. 0002 de Febrero 7/2014, Magda Herrera, María del Rosario Monroy y William Javier Rodríguez, Acta 0003 de Marzo 7/2014, jefe oficina de Planeación, Jefe Asesor Control Interno, y el acta No. 0005 de Mayo 12 de 2014, el Director Operativo y de jefe Control Disciplinario.



Certificado No.  
GP 074 - 1

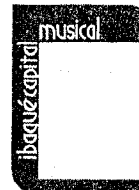


Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 - 1

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



- No, tienen los registros relacionados con las controversias a las demandas instauradas las carpetas de Luis Huber Nieto, y Maribel Serrano Huertas, con procesos, 2013- 00568 y 2014-00140, respectivamente.

- No, cuenta el Proceso Gestión Jurídica, con estadísticas relacionadas con el valor total de los fallos ejecutoriados en contra del IBAL.

- **Contratos N°. 88 de fecha de 2013-12-20**, Contratista: Corcuena del Tolima. No se evidencio en la carpeta la respectiva disponibilidad y registro presupuestal con cargo a la vigencia de 2014, por valor de \$ 40.982.800, **N°. 003 de fecha de 2014-01-22**, Contratista: Juan Carlos Arbeláez Sánchez, **N°. 009 de fecha de 2014-01-23**, Contratista: Sistemas Integrales Ltda. No aplicaron lo estipulado en el Artículo Decimo Tercero: Invitación Publica, Acuerdo No.001 de Enero 31 de 2008. Que determina primero, de la necesidad de contratar- elaboran el análisis de conveniencia y justificación

del gasto, solicitud y expedición de la disponibilidad presupuestal, luego si la publicación de aviso en prensa. Debido la publicaron del aviso de la invitación publica 004 de 2013, con fecha Noviembre 11 de 2013 y a folios 146 al 164, el registro denominado Análisis de Conveniencia, Código: J-R-GC-001, Version: 02; con fecha de elaboración Diciembre 5 de 2013, solicitud y certificado de disponibilidad presupuestal del 6 de Diciembre de 2013, **N°. 014 de fecha de 2014-02-05**, Contratista: **AQUALAB SAS** No soporta la carpeta el acta de iniciación, está perfeccionado y legalizado desde el 27 de Febrero de 2014. **N°. 015 de fecha de 2014-02-05**, Contratista: Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada la Doble W Ltda. No se tiene en cuenta para los pagos realizados mediante actas parciales nros 01, 02, 03, 04 y 05, de fechas Marzo, 6, Abril 7, Mayo 5, Junio 5 y 7 de Julio de 2014, de los PAS de las Avenida 15 N°.6- 38, la Pola, Cra 3 C7 Esquina, Tropical Wash Cra. 20 N°.66-62, Sector Plaza el Jardín, Cra. 8 N°. 21- 29 B/Keionedy, Local A-1A-12 Arkacentro y Andrés López Galarza; lo determinado en el Contrato N°.0081 de Octubre 22 de 2013, celebrado con el Consorcio Presea- Ibagué, cuyo objeto es " Contratar los servicios en la modalidad de gestión por resultados para el apoyo en el desarrollo de las actividades relacionadas con los procesos de Gestión Comercial, elaboración de catastro de usuarios, control perdidas y gestión Tecnológica

de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. - CLAUSULA QUINTA.- FORMA DE PAGO: PARAGRAFO CUARTO: en lo referente a lo determinado "Los costos que se ocasionen por concepto por la operación de los PAS durante los primeros 90 días de ejecución del contrato serán asumidos y sufragados por el IBAL S.A.ESP OFICIAL, exceptuando los costos de personal."

- **Ordenes N°. 0008 de fecha 24 de Enero 2014** Contratista: Purificación y Análisis de Fluidos Ltda.- Jaime Carlos Ortega Aguilar, la solicitud de la disponibilidad presupuestal de Enero 9 de 2014, se encuentra en fotocopia, la carpeta, no contiene el oficio de la comunicación de los integrantes del comité evaluador, las nros.010 y 011 de Enero 24 de 2014, no contiene el oficio de la comunicación de los integrantes del comité evaluador, **N°. 0013 de fecha 14 de Marzo 2014** Contratista: José Dagoberto Ovalle Castillo, se encuentran en fotocopia El análisis de conveniencia de Enero 9 de 2014, la solicitud de Disponibilidad Presupuestal de la misma fecha , no contiene el oficio de la comunicación de los integrantes del comité evaluador, y el **N°. 0017 de fecha 30 de Abril 2014** Contratista: Rubén Darío López Quintero- Litoimagen Impresores, El acta de cierre y apertura





Certificado No.  
CP 074 - 1

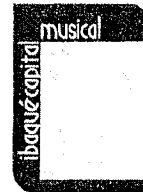


Certificado No.  
SC5908-1



Certificado No.  
CO - SC - 5908 -1

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



de sobres folio (24), se encuentra sin la firma del Secretario General. La carpeta, no contiene el oficio de la comunicación de los integrantes del comité evaluador.

- El informe sobre repetición y llamamiento en garantía del Ministerio del Interior y de Justicia, a fecha de la auditoria, no ha sido envidado a fecha de la auditoria.

- Se encuentran sin las respectivas fechas los registros de solicitud de disponibilidad presupuestal, código: GF-R-EJ-012, versión: 00, de los Contratos N°. **003 de fecha de 2014-01-22**, Contratista: Juan Carlos Arbeláez Sánchez y **005 de fecha de 2014-01-22**, Contratista: Magda Gisela Herrera Jiménez.

### RECOMENDACIONES:

- Se sugiere actualizar el Procedimiento Gestión Jurídica, GJ-P-001 de fecha 17/Oct./2013, Versión: 9; respecto al Acuerdo N°. 001 de Abril 22 de 2014, Manual de Contratación del IBAL. Se recomienda, gestionar con el proceso que corresponda los registros relacionados con las controversias judiciales por procesos laborales y administrativos, tanto iniciales como los fallos ejecutoriados en contra del IBAL, establecer el monto total de lo cancelados.

-Se sugiere, actualizar el Manual de Junta Directiva, de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial Acuerdo N°. 00008, respecto al Mapa de Procesos y la Nueva estructura organizacional.

- Se recomienda, que quienes asistieron a los comités de conciliación firmen las actas, como se describe, la N°. 0001 de Enero 31/2014, Asesores externos, William Javier Rodríguez y Juan Carlos Arbeláez, N°. 0002 de Febrero 7/2014, Magda Herrera, María del Rosario Monroy y William Javier Rodríguez, Acta 0003 de Marzo 7/2014, jefe • oficina de Planeación, Jefe Asesor Control Interno, y el acta No. 0005 de Mayo 12 de 2014, el Director Operativo y de jefe Control Disciplinario.

- Se sugiere, alimentar con los documentos de las controversias (contestación) a las demandas instauradas por Luis Huber Nieto, y Maribel Serrano Huertas, con procesos, 2013-00568 y 2014-00140.

-Se recomienda, enmendar las inconsistencias detectadas en los contratos N°. 88 de fecha de 2013-12-20, N°. 003 de fecha de 2014-01-22, 009 de fecha de 2014- 01-23, 014 de fecha de 2014-02-05, 015 de fecha de 2014-02-05, y en las órdenes 0008 de fecha 24 de Enero 2014, 0013 de fecha 14 de Marzo 2014, N°0017 de fecha 30 de Abril 2014.







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



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

Para la vigencia 2014 el IBAL contaba con los Planes de Mejoramiento Vigentes que se relacionan a continuación:

	PLAN	No. HALLAZGOS	ENTE DE CONTROL	FECHA DE INICIACION	FECHA DE TEMINACION	ESTADO DEL PLAN
1	Plan de Mejoramiento Auditoria Especial Metas Pendientes por evaluar Plan de Mejoramiento Contratación Vigencia 2011	Administrativos: 10	Contraloría Municipal de Ibagué	20/02/2014	20/10/2014	Pendiente Evaluación Por parte del ente de control.
2	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	Vigente
3	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	Vigente
4	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	Vigente
5	PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES	4	Contraloría General	19/05/2014	19/05/2015	Vigente

Es importante que los responsables directos de cada hallazgo, ejecuten las acciones correctivas establecidas en los planes de mejoramiento, con el fin de evitar incumplimientos lo que puede acarrear procesos sancionatorios para la empresa.

#### 5. SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS:

Se realizó seguimiento a las Peticiones Quejas y Reclamos y al cumplimiento de aplicación de términos durante el segundo semestre de 2014. La auditoría se desarrolló, teniendo como base la selección de una muestra de las solicitudes dirigidas por los clientes/usuarios externos a la Empresa Ibaguerena de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, donde se evidencio:





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



1. No, soportaron los documentos relativos a las respuestas, los radicados distribuidos en el Programa de Correspondencia interna:

Sección Recuperación Cartera; radicados, nros. 10359, 10938 de Agosto 15 y 17 de Agosto y el 11577 de 11 Septiembre/14.

Atención al Cliente PQR; radicados números 9773 de 05/08/14, 11125, 11144, 11487, 01, 02 y 10 de Septiembre de 2014. 12584, 12686, 13015, 13024, 13076 y 13091, de fechas 02, 14, y 15, de Octubre de 2014.

2. No exhibieron los documentos soportes relacionados con el aviso de Notificación, / edicto, los radicados de:

Sección Recuperación Cartera. 9562, 12258, 12278, y 12504.

Atención al Cliente PQRs, escritos nros. 8563, 8574, 8577, 8793, 9728, 9862, 10145, 10979, 11052, 11751, 12044, 12397, 12506, 12528, 12707, 12708, 12997, 13065, y 13066. Tramites verbales nros. 254621, 254684, 254968, 256687, 257052, 260114, 260233, 260317, 260538, y 260791.

3. No han inscrito y actualizado los PQRs, tanto verbales como los escritos de la Presente vigencia al Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

4. No se evidencio, diligenciado el formato denominado Seguimiento Control Radicados Código: GC-R-PQ-037, fecha 2014-07-30, versión: 02.

En el informe de auditoría se determinaron las siguientes observaciones:

1. El ingreso de los PQRs, al Programa de Correspondencia Camaleón POR Gestión Documental y Ventanilla Única; refleja inconsistencias los ítems de los Nombres/Usuarios, y la Solicitud/Asunto.

2. Dieron respuesta por fuera de los términos a los radicados correspondientes a:

Grupo Planeación; radicado nro. 12541 de Octubre 1° de 2014.

Director Operativo; radicados nros 9011 y 12665 de 21 de Agosto y 3 de Octubre de 2014.

Secretaria General; radicado nro. 11601 de Septiembre 12/2014.

3. Resolvieron solicitudes conforme a los términos de la Norma, sin embargo se Encuentran sin la respectiva, firma y fecha que conste el recibí de la respuesta:

Grupo Técnico de Alcantarillado, radicados nros, 11825, 12257, del 17 y 24 de Septiembre de 2014 12524 de Octubre 1° de 2014.

Es importante mencionar que la selección de la muestra de las solicitudes, se realizó de conformidad con el alcance determinado; por lo que del Programa de correspondencia



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



Camaleón PQR Gestión Documental y Ventanilla Única, que la Empresa tiene implementado se determinaron los radicados escritos que presentaron los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado, en cuanto los P.Q.R, verbales se seleccionó con los asesores, en razón a que el Programa, no los registra.

## RECOMENDACIONES

-Se recomienda dar celeridad a la inscripción y actualización de los PQRs, al Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

-Se sugiere diligenciar el formato denominado Seguimiento Control Radicados Código: GC-R-PQ-037, fecha 2014-07-30, versión: 02.

- Se sugiere que los procesos resuelvan las solicitudes dentro de los términos establecidos por las normas, de fondo, claras, precisas y de manera congruente con los requerimientos de los peticionarios.

- Los responsables de cada proceso deben dar mayor importancia a los derechos de petición y/o solicitudes en general, con el fin de evitar sanciones a la empresa por incumplimientos.

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

Durante la vigencia 2014 cumpliendo con el programa de auditorías del SGC, se realizó un ciclo de auditoría interna de calidad, a los procesos de Direccionamiento (4), Misionales (3), los de Apoyo (5) de acuerdo al mapa de procesos de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. – OFICIAL.

En el proceso de auditorías se evidenciaron algunos aspectos a mejorar:

- Se evidenció aplazamiento en la mayoría de las auditorías, por esta razón los líderes de los procesos y los auditores deben dar un mejor manejo al tiempo que se ha designado para la realización de las auditorías, con el fin de dar cumplimiento al programa de auditorías internas del SGC.

- Los auditores líderes deben dar importancia a las auditorías, lo anterior teniendo en cuenta que las auditorías de Saneamiento Básico y Gestión Jurídica, no se realizaron dentro de las fechas establecidas en el programa y no se informó a esta oficina con anticipación ningún aplazamiento; la auditoría de saneamiento básico se realizó 13 días después de la fecha establecida y la de Gestión Jurídica 6 días después, lo que ocasionó inconvenientes para la consolidación del informe final de auditorías del SGC de la empresa.

- Falta puntualidad en la entrega del informe final de auditoría, esto teniendo en cuenta que para el caso de Gestión Ambiental y Gestión Jurídica, hubo tardanza en la entrega del informe a control interno y no realizaron entrega del informe final a los líderes de los procesos auditados.



Certificado No.  
CP 074 - 1

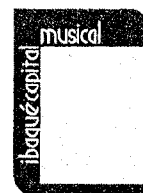


Certificado No.  
SC5908-1



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 debe dar cumplimiento al procedimiento de auditorías internas de calidad, tanto por el equipo auditor como el auditado.
- Se continúan evidenciando falencias en la redacción de las no conformidades, las observaciones y las conclusiones de la auditoría.
- Se deben utilizar los formatos establecidos por la empresa para el proceso de auditorías internas del SGC, esto teniendo en cuenta que se tuvo que hacer devolución de algunos informes de auditoría para que se realizaran correcciones y se utilizaran los formatos de calidad vigentes.

## CONCLUSIONES

- 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.
- Se deben reforzar los conocimientos de los auditores en cuanto a la redacción de no conformidades, las observaciones y las conclusiones de la auditoría.
- El proceso de auditorías internas, permite fortalecer, dinamizar y mantener el sistema de gestión de la calidad del IBAL, diagnosticando de manera real el estado de los procesos y verificándose que se ha venido implementando de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- El aplazamiento de las auditorías, la tardanza en la entrega de informes finales por parte de los auditores líderes y la no entrega de evaluación de auditores, además de ocasionar retraso en la consolidación del informe final para la Gerencia y para el Representante de la Alta Dirección, también ha causado traumatismos en la elaboración de los Planes de Acción por parte de los procesos.

***En cuanto al Sistema Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno - MECI, también se realizó para la vigencia 2014:***

Dando cumplimiento al Decreto 943 de mayo 21 de 2014, Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, se realizaron los ajustes necesarios para adaptar los cambios surtidos en la actualización del MECI, tal como lo informa la Representante de la Alta Dirección de la Empresa en su oficio No. 510-133 del 17/12/14.





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

- Que se establezcan políticas que contribuyan al mejoramiento de algunas falencias, que se han detectado a través de las auditorias que realiza esta oficina, donde se evidencia en algunos procesos los mismos hallazgos repetitivamente, lo cual afecta notoriamente la entidad.
- 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 las acciones necesarias que permitan el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.
- Se debe dar mayor importancia por parte de los líderes de los procesos a las actividades a ejecutar para subsanar los hallazgos detectados por los entes de control, a los cuales se les establece Plan de Mejoramiento, con el fin de evitar Incumplimientos que podrían ocasionar sanciones a la Empresa.