


PLAN DE MEJORAMIENTO				CODIGO	150.01.P02.F06	Fecha Emisión	10/02/2016
				VERSION	05	Pagina	1 de 5
ENTIDAD: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL SA ESP OFICIAL				REPRESENTANTE LEGAL: JOSE ALBERTO GIRON ROJAS			
PERIODO DE EJECUCION : NOVIEMBRE 22 DE 2016 AL 21 DE NOVIEMBRE DE 2017				VIGENCIA EVALUADA: 2015		MODALIDAD DE AUDITORIA : AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION COMERCIAL DEL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	
FECHA DE SUSCRIPCION :NOVIEMBRE 22 DE 2016							
No. HALLAZGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCION	METAS CUANTIFICABLES	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Incumplimiento de las normas aplicables a la cartera del IBAL S.A. E.S.P. Oficial.	1.Realizar la depuracion de la cartera en \$1,200,000 a traves del comité de normalizacion de facturacion y depuracion de cartera.	1. Recuperacion Cartera	del 21 de noviembre de 2016 al 30 de Septiembre de 2017	100% de los \$1,200,000,000 depurados.	(valor depurado mediante comité de depuracion / \$1,200,000,000) x 100	
2	Observaciones Contrato No. 078 de 2014 y 022 de 2015.	Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de contratacion y manual de interventoria y supervision establecidos por la empresa.	Secretaria General, SUPERVISORES CONTRATO 078 DE 2014- INTERVENTORIA EXTERNA, Jefe Atencion al Cliente y PQR- Profesional de Control Tarifario, Jefe Recuperacion cartera , Profesion al de Facturacion , Jefe grupo control perdidas,	del 21 de noviembre de 2016 al Octubre 31 de 2017.	Informes mensuales de seguimiento	Informes de Seguimiento Programados/ Informes de Seguimientos realizados	
3	Desorganización en los archivos y la documentación que maneja el área de gestión Comercial del Ibal.	Organizar la informacion Comercial , de matriculas, disponibilidades hidrosanitarias en cumplimiento de la de la normatividad de la Ley General de archivo, Ley 594 de 2000	Jefe de atencion al cliente y PQR, Jefe Oficina Asesora de Planeacion	marzo 30 de 2017.	100% del archivo de Gestion comercial y matriculas de consulta permanente que se encuentra digitalizado trasladado al nuevo punto de atencion de la calle 39 con carrera quinta y disponibilidades hidrosanitarias debidamente organizadas según la Ley de archivo.	Totalidad de archivo a trasladar /totalidad de archivo efectivamente trasladado	

 <b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	CODIGO	150.01.P02.F06	Fecha Emisión	10/02/2016
	VERSION	05	Página	1 de 5
ENTIDAD: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL SA ESP OFICIAL			REPRESENTANTE LEGAL: JOSE ALBERTO GIRON ROJAS	
PERIODO DE EJECUCION : NOVIEMBRE 22 DE 2016 AL 21 DE NOVIEMBRE DE 2017		VIGENCIA EVALUADA: 2015	MODALIDAD DE AUDITORIA : AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION COMERCIAL DEL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	
FECHA DE SUSCRIPCION :NOVIEMBRE 22 DE 2016				

No. HALLAZGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCION	METAS CUANTIFICABLES	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
4	Incumplimiento a lo establecido en el Manual de Funciones	1*Cuando por necesidades del servicio y por el termino estrictamente necesario se suscriban contratos para adelantar labores de carácter temporal se dejara constancia expresa en el texto del contrato que se trata de personal adicional al personal de planta, de conformidad con el artículo 7° del acuerdo 0001 de mayo 11 de 2015. 2° verificar que la totalidad del personal cumpla con las funciones para la cual fueron contratados y efectuar los ajustes o modificaciones a que halla lugar en los contratos o manual de funciones.	JEFE GRUPO ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO	1°VIGENCIA DE 2017 2° Marzo de 2017	1, 100% de la Clausula especifica en contratos celebrados de vinculacion de personal. 2. 100% del analisis ocupacional de cargos y modificaciones realizadas.	1* Numero de contratos celebrados /Numero de contratos con clausula especifica incluida. 2° analisis ocupacional programados/ analisis realizados.	Los contratos a termino fijo se realizan para uso de las modalidades de contratación laboral establecidas para lo trabajadores oficiales contempladas en el artículo 37 del decreto 2127 de 1945, es decir por tiempo determinado, por el tiempo que dure la realización de una obra o labor determinada o para ejecutar un trabajo ocasional, accidental o transitorio o para suplir ausencias temporales de trabajadores oficiales permanentes o con contrato a termino indefinido.
5	Utilización inadecuada de formatos del Manual del Sistema de Gestión de Calidad.	Evaluar la totalidad de formatos y registros del Sistema de Gestion de Calidad aplicables relacionados con el proceso de Gestion Comercial y Control Perdidas determinando su aplicabilidad en cuanto a la vigencia y la codificación utilizada	Jefe de atención al cliente y PQR, Control Perdidas	Febrero 28 de 2017.	100% Formatos y Resgistros evaluados	totalidad de formatos y registros a evaluar / formatos y registros validados	
6	Incumplimiento a lo establecido en el Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014.	Se suscribio contrato N. 084 del 26 de agosto de 2016, con la empresa Controles Empresariales , cuyo objeto contratar el suministro de equipos , licencias y demas herramientas tecnologicas necesarias para la actualización de infraestructura en sistemas de información del IBAL SA ESP OFICIAL, se suscribe acta de iniciación de fecha 8 de septiembre de 2016. Mediante esta reconfiguración de los recursos ya existentes y los nuevos adquiridos (unidad San y servidor respaldo) se pretende mantener un ambiente de mayor seguridad en la información, esto combinado con los recursos ya existentes como el firewall UTM Fortinet, y la copia del Backup en la nube (google drive) permiten gran confiabilidad de la información minimizando al máximo las pérdidas de información y el ingreso de intrusos.  En lo referente al estado de deterioro del cuarto de servidores, mediante oficio 620-190 del 25 de octubre de 2016, dirigido a la oficina de servicios generales, se procede a dar traslado del requerimiento , para que se realicen las acciones.	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas	30/06/2017	100% de cumplimiento de las obligaciones contractuales	Obligaciones Cumplidas/ Obligaciones Contractuales	

No. HALLAZGO		DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCION	METAS CUANTIFICABLES	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
7	Debilidad en la supervisión contractual del gestor comercial.	Identificación de los usuarios con múltiples acometidas y realizar la actualización del Catastro de Medidores de acuerdo con la información encontrada en terreno por el Gestor Comercial y la marcación de las cajillas para evitar la lectura del medidor diferente al de la matrícula del usuario.	Jefe de Grupo Servicio al Cliente, Gestor Comercial, Jefe grupo control perdidas	Inmediato	100% Matriculas con medidor actualizado y cajilla marcada.	No. De matriculas identificadas /No. De matriculas actualizadas		
8	Inconsistencias en la cartera existente.	1. La oficina de recuperacion cartera solicitará al GESTOR COMERCIAL PROACTIVA, que informe por escrito a través de visitas técnicas con registro fotografico las matriculas que presenten anomalías de lectura, tales como; abandonados, lotes, deshabitados, demolidos, sin servicio; con el fin de realizar cien (100) proyectos de depuracion y cancelacion de dichas matriculas. Lo anterior concordante con lo requerido al Gestor Comercial en el hallazgo No.1	1. Recuperacion Cartera y Gestor comercial.	1. Del 21 de noviembre de 2016 al 30 de septiembre de 2017.	100% proyectos de depuracion, de los 100 proyectos planteados.	1. (Numero de proyectos realizados /total de proyectos planteados		
9	Debilidades en el cobro persuasivo y coactivo.	1. Librar las correspondientes ordenes de ejecucion y/o cierre para archivo definitivo para los procesos que se dieron apertura entre los años 2013 y 2015 con el personal de apoyo que se contrate para este fin. 2. Con respecto a las inconsistencias presentadas en la entrega de las citaciones de cobro persuasivo y notificaciones de mandamientos de pago, se apoyara con un operario para que verifique en terreno las direcciones.	1 y 2. Recuperación Cartera - cobro coactivo y grupo administrativo y talento humano.	1. Del 1 de diciembre/16 al 30 de septiembre de 2017. 2. Del 1 de diciembre/16 al 31 de enero de 2017.	1. 100% de las ordenes de ejecucion y/o ordenes de archivo o cierre de los procesos iniciados de 2013 al 2015 . 2. 100% de las visitas realizadas de las matriculas a las que se les realizara gestion de cobro persuasivo y/o coactivo que presenten inconsistencias en las direcciones	1. ( N° de ordenes de de ejecucion y/o cierre o archivo de procesos /N° de procesos coactivos iniciados desde el 2013 al 2015) 2. (visitas realizadas para corregir Direcciones / Total Direcciones incorrectas o sin identificar de procesos de cobro peresuasivo o coactivo que se iniciaran		
10	Prescripción de cartera por valor de \$194.683.961.	1. Requerir al Gestor Comercial PROACTIVA SA para que emita las respectivas ordenes de suspension del servicio de acueducto con dispositivo a todas las matriculas que presenten una mora igual o suiperior a 96 meses. 2. enviar trimestralmente a secretaria general todas las matriculas igual o suiperior a 96 meses para que viabilicen y de ser procedente se declare la terminacion del CCU por incumplimiento del mismo frente a la obligacion del suscriptor o usuario de pagar opofortunamente las facturas, tal como se establece en la clausulas decima novena literal b.	1. Recuperacion cartera y gestor comercial. 2. recuperacion cartera	1. del 1 de diciembre de 2016 al 30 de septiembre de 2017. 2. del 1 de diciembre de 2016 al 30 de septiembre de 2017	1. 100% de las ordenes de supesnion con dispositivo emitido por parte del Gestor Comercial. 2. 100% Oficio remitiorio de las matriculas que cumplan con dicha condicion.	1. (Ordenes de suspension con dispositivo tapón a matriculas con 96 meses en mora + Total matriculas con 96 meses en mora) 2. (Cantidad de Oficios resmisorios de los datos de manera trimestral de las matriculas con 96 meses en mora a secretaria general + 4)		
11	Incumplimiento en la resolución 00325 de 2010.	Se realizará seguimiento mensual por oficios a los expedientes radicados en la gerencia a través del asesor jurídico de la Gerencia , que de acuerdo a su competencia, son los encargados de realizar las denuncias ante la ficalia, lo anterior teniendo en cuenta que este Grupo solo realiza el levantamiento de la informacion y verificacion de las pruebas de los presuntos fraudes, los cuales son trasladados ante el superior para los procedimientos correspondientes.	Jefe grupo control perdidas	inmediato	100% de seguimiento a los expedientes radicados a Gerencia.	Numero de oficios remitidos a gerencia/11 meses x100		

PLAN DE MEJORAMIENTO				CODIGO	150.01.P02.F06	Fecha Emisión	10/02/2016
				VERSION	05	Página	1 de 5
ENTIDAD: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL SA ESP OFICIAL				REPRESENTANTE LEGAL: JOSE ALBERTO GIRON ROJAS			
PERIODO DE EJECUCION : NOVIEMBRE 22 DE 2016 AL 21 DE NOVIEMBRE DE 2017				VIGENCIA EVALUADA: 2015		MODALIDAD DE AUDITORIA : AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION COMERCIAL DEL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	
FECHA DE SUSCRIPCION :NOVIEMBRE 22 DE 2016							
No. HALLAZGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCION	METAS CUANTIFICABLES	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
12	Diferencias en la aplicación del subsidio en matriculas.	Solicitud al Grupo Tecnológico de la Corrección y ajuste en la facturas de los valores reales correspondientes a subsidio y contribución, con el fin de evitar las diferencias en la liquidación, evidenciar y dar claridad al usuario sobre los cobros efectuados via factura por estos conceptos	Jefe de Grupo Servicio al Cliente, Profesional facturación	Junio 30 de 2017	1. Oficiar al Grupo Tecnológico solicitando la corrección y el ajuste en la facturas de los valores correspondientes a subsidio y contribución; 2. Programación de Seguimiento a la liquidación de subsidios y contribuciones en la facturación mensual	Oficio programada / oficio enviado. 2- No. Seguimientos mensuales programados / seguimientos realizados	
13	Incumplimiento al Manual de procedimientos del Sistema Gestión de Calidad.	1-Archivar los procesos correspondientes a PQR con la totalidad de información y documentación producida dentro de la actuación en un solo expediente que permita visualizar la totalidad de actuaciones dentro del trámite de petición y respuesta. 2- realizar seguimiento a través del sistema de control de términos camaleón que la totalidad de respuestas a peticiones sean expedidas dentro del término establecido en la Ley	Jefe de PQR y atención al cliente.	inmediato	1. 100% Expedición de circular con directrices sobre la conformación de expedientes de PQR a más tardar el 15 de Diciembre de 2016. 2. 100% Seguimiento de cumplimiento de términos realizados.	1- Circular programada / circular expedida. 2- Seguimientos mensuales programados / seguimientos realizados	
14	Debilidades en la estratificación de usuarios	1. Homologación y actualización mensual del Catastro de Usuarios con base en la información suministrada mensualmente por la Secretaría de Planeación Municipal.	Jefe Servicio al Cliente, Técnico Administrativo Catastro Usuarios,	noviembre 21 de 2017	100% de usuarios actualizados de conformidad con Base de Datos enviada por la Secretaría de Planeación Municipal	No. De usuarios del IBAL S.A. E.S.P. / No. De usuarios actualizados	
15	Debilidad en la expedición de disponibilidades hidrosanitarias.	A partir de la suscripción del presente plan de mejoramiento se implementará la modificación del procedimiento para la solicitud de disponibilidades, aprobación y entrega de redes hidrosanitarias con el propósito de incluir las herramientas necesarias para la expedición de las mismas y anulaciones de estas.	Planeación	15/01/2017	100% Modificación del procedimiento para la solicitud de disponibilidades, aprobación y entrega de redes hidrosanitarias	Procedimiento para la solicitud de disponibilidades, aprobación y entrega de redes hidrosanitarias Actual / Procedimiento para la solicitud de disponibilidades, aprobación y entrega de redes hidrosanitarias Modificado	
16	Debilidades en el cambio y/o instalación de medidores.	Se realizará seguimiento mensual con el fin de dar cumplimiento a la instalación de 800 medidores mensuales con una meta anual de 10000 medidores, implementando un plan choque para aquellos usuarios que se les ha realizado visita técnica y no ha sido efectiva la instalación del medidor, con el fin de evacuar la mayor cantidad de medidores por instalaciones no efectivas en el menor tiempo posible.	Jefe grupo control pérdidas - Gestor comercial	22 de Noviembre de 2017	100% de medidores instalados	Medidores Programados/Medidores Instaladosx100	

No. HALLAZGO		DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCION	METAS CUANTIFICABLES	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
17	Debilidades en la atención a fugas de agua.	A partir de la suscripción del presente plan de mejoramiento se implementara dentro del Contrato de Atención de daños a cargo del Grupo Tecnico de Acueducto tiempos minimos de respuesta para atencion de fugas domiciliarias. Asi mismo se contemplaran planes en los momentos que la empresa no cuente con este contrato.	Jefe Grupo Tecnico de Acueducto	22/06/17	100% de los reportes generados por fugas domiciliarias	Numero de Reportes generados por fugas domiciliarias / Total de Reportes generados por fugas domiciliarias solucionados		
18	Debilidades contractuales de los contratos 072 de 2012 y 029 de 2013.	La empresa a partir de la fecha velará porque se aplique el Manual de Contratación Acuerdo 001 del 22 de Abril de 2014. Por otra parte desde el estudio de necesidades se define si el proyecto requiere o no de interventoría. Por lo anterior cada proyecto que desde su estudio de necesidades se defina que contará con interventoría, se realizará su proceso. Por lo anteriormente expuesto, los contratos que requieran de interventoría iniciaran posterior al inicio del contrato de interventoria o el mismo día de inicio de la interventoría.	Planeación Estratégica	INMEDIATO	Contar con interventoría para el 100% de los proyectos que la requieren.	Número de interventoría / número de contratos que requieren de interventoría =100%		
19	Falta de planeación en el Sistema de Telemetría.	Se realizara la optimizacion y puesta en funcionamiento del sistema remoto de trasmisión de datos de niveles para cada uno de los tanques de almacenamiento de agua potable de propiedad del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	Jefe Grupo Tecnico de Acueducto	21/11/16 al 20/06/17	100 % de los tanques de almacenamiento de agua potable con sistema de medicion de nivel en funcionamiento	Numero de tanques de almacenamiento de agua potable de propiedad del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL / Total de tanques de almacenamiento de agua potable con sistema de medicion de nivel en funcionamiento		

ORIGINAL FIRMADO

Representante Legal