**IBAGUÉ VIBRA**
**Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola – Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982**
**P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2**
**CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /**
**www.ibal.gov.co – ventanilla.unica@ibal.gov.co**

# EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

# OFICINA DE CONTROL INTERNO

# INFORME DE GESTION

# VIGENCIA 2022

# ENERO DE 2023

# OFICINA DE CONTROL INTERNO

## EQUIPO DE AUDITORIA

**OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA**
Asesor Control Interno

**MARLY GIL BARBOSA**
Profesional en Auditoria en Sistemas

**LUZ MARINA TORRES RUIZ**
Profesional en Auditoria

**ADRIANA MARCELA BUITRAGO GIRALDO**
Técnico 1

**JUAN FELIPE PUENTES**
Auxiliar Operativo de Terreno

**KATTERINE TORRES MENDEZ**
Profesional Junior 3 - Apoyo

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

**1.** OBJETIVO

**2.** ALCANCE DE LA AUDITORIA

**3.** RESULTADOS DE AUDITORIAS

**4.** SEGUIMIENTO PLAN MEJORAMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

**5.** PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LOS ENTES DE CONTROL

**6.** INFORMES A CARGO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

RECOMENDACIONES GENERALES

# INTRODUCCIÓN

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.

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

## 1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a la Gestión adelantada por los procesos de la Empresa durante la vigencia 2021, 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 2022, los hallazgos, observaciones y/o recomendaciones se dieron a conocer en el transcurso del año a la Gerencia y a los responsables de cada proceso; estas auditorías se encuentran documentadas en papeles de Trabajo que reposan en el archivo de la oficina.

## 3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

En la siguiente tabla se puede observar un consolidado del número de actividades que realizo la oficina Asesora de Control Interno durante la vigencia 2022:

| | |
|---|---|
| AUDITORIAS REALIZADAS | 29 |
| SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LA CONTRALORIA MUNICIPAL | 3 |
| SEGUIMIENTO A OFICIOS | 142 |
| INFORMES PRESENTADOS A ENTES DE CONTROL | 17 |
| VERIFICACIONES EN TERRENO | 479 |

El Programa de Auditorías propias de esta Oficina se elaboró con base en los riesgos y en la selección de actividades de cada proceso, con el fin de verificar su cumplimiento; para la vigencia 2022 se detectaron en total:

| No Conformidades | Oportunidades de Mejora |
|---|---|
| 33 | 99 |

Las cuales se dieron a conocer en su momento, a los líderes de los procesos auditados con copia a la Gerencia esto con el fin de que se tomaran las acciones de mejora y/o correctivas pertinentes; A continuación se relacionan algunas No conformidades que se detectaron en los procesos y oportunidades de mejora:

## PROCESOS ESTRATEGICOS

### 3.1. PLANEACION:

NO CONFORMIDADES

**Dirección Operativa:**

- No se evidencio seguimiento a las actividades de mantenimiento y reposición de las redes de Acueducto y Alcantarillado.

- No se evidencio el Registro PE-R-GE-300 seguimiento de presiones en el sistema de Distribución de Acueducto. (Pertenece a la actividad No.1 Procedimiento Dirección Operativa) incumpliendo con el Reglamento Técnico - RAS, Resol. 330 de 2017

- No se evidencio informes, Actas o mesas de trabajo donde se monitoreen los indicadores de Gestión de los procesos Operativos (agua potable y saneamiento básico) pertenece a la actividad No.2 Procedimiento Dirección Operativa.

- No se evidencian Actas, informes o mesas de trabajo para la realización del Plan de Mantenimiento Preventivo y correctivo a la infraestructura y a las Redes de Acueducto y Alcantarillado- Actividad No.5 Procedimiento Dirección Operativa.

- Según visitas realizadas en terreno a un selectivo de 67 reportes realizados a través del Call Center se puedo evidenciar que 11 reportes aún se encuentran pendientes así:

| Nº | REPORTE | DIRECCIÓN | DAÑO REPORTADO | OBSERVACION |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 219593 | Cra. 10 #10-120 Belén | Fuga en la calle | Posible fuga persistente, se solicita realizar revisión. |
| 2 | 219397 | Mz F Casa 13 Urb Vasconia | Instalación tapa pozo | No se ha instalado tapa pozo en la dirección marcada en el reporte. |
| 3 | 219242 | Calle 47 #3-81 Edif. Altos de piedra pintada | Geofono externo | Se evidencia fuga domiciliaria frente a la dirección mencionada se requiere intervenir el punto. |
| 4 | 218716 | Mz 27 Casa 9 Etapa 3 Santa Ana | Hundimiento de vía | Hundimiento en la vida persiste, aun no se interviene y se evidencia que se encuentra muy socavado el terreno. |
| 5 | 218586 | Cra 46 Sur #149-08 Picaleña | Instalación de válvula | No se encontró la válvula en la dirección reportada, se solicita evidencia de la instalación de la misma. |

**Proyectos Especiales**

- No ha enviado la información del cargue de los formatos al Sistema Único de Información SUI de los años 2009 y 2013 para que sean cargados por la Dirección de Planeación en total 76 formatos al 10 de agosto de 2022, se encuentran sesenta y cuatro (64) vencidos y doce (12) formatos por cargar dentro de los términos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

**Subproceso de Matrículas**

- Según visitas en terreno a matriculas canceladas se evidencio que la matricula 166503 no se ha cancelado; dicha matricula se encuentra en uso, según revisión en el sistema Solin su lectura es 7761 a Julio/2022 lo cual significa que la matricula viene activa y viene cancelando el servicio. Su último pago se efectuó el 02 de agosto de 2022.

Matricula 121643: para cancelación no se encontró en terreno con la dirección que figura en Solin (vuelta del Combeima 1 parte Vereda Aparco) se debe especificar mejor la dirección para realizar la verificación de cancelación.

Visitas en Terreno a Matriculas Nuevas

| MATRICULA/ REPORTE | OBSERVACIÓN |
|---|---|
| 161543<br><br>Calle 22 #6-81 Local EL CARMEN | Según visita en terreno no se evidencio medidor instalado, se encontró medidor antiguo y sin posibilidad de ser legible, en Solin se evidencio medidor instado No. 20082339 el 16.de Abril de 2021 |
| 166253<br><br>Calle 93 #11Sur-26 LA SAMARIA Casa C-28 | No se evidencio medidor en el predio. Según Solin se instaló el medidor No. 2170009023 de fecha 27/07/2022 |
| 166657<br><br>Calle 4ª #1-23 sur Apto 201 EL LIBERTADOR | No se encontró medidor instalado debido a que no se identificó más de un medidor de agua en la dirección encontrada. En Solin se evidencia cobro por lectura no se evidencia número de medidor , viene al día en los pagos |

**PROYECTOS ESPECIALES**

- Se tomen las medidas necesarias para el cumplimiento de las metas establecidas en el indicador.

  - Un rango de evaluación malo con una medición del indicador del 20% en la optimización y mejoramiento de la Bocatoma Cócora y finalmente con un rango de evaluación malo y con una medición del indicador del 0% en los estudios y diseños para la construcción de las plantas de tratamiento de las aguas residuales en reúso.
  - Se debe realizar seguimiento al Plan de Acción del año 2022.
  - Se realizó seguimiento a las actividades del Subprograma 1: Ibagué Vibra en donde se evidencio Meta 7: Estudios y Diseños para la construcción de las plantas de tratamiento de aguas residuales en reúso: No se reporta avance

## 3.2. COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar al proceso que le corresponda los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso (vehículo para el cubrimiento de las noticias, sillas, escritorios).

## 3.3. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

NO CONFORMIDADES

- Se reitera el incumplimiento en el cargue y finalización de los reportes del Call Center por concepto de las actividades propias del proceso de Gestión de Acueducto de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021, (Compresor, geófono, visitas técnicas, alteración en la red de acueducto, independización de acometida, etc.).

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda realizar seguimiento y control del formato PA-R-GA-007 – Planilla de Geófonos establecido por el proceso, dado que se evidenció ausencia en el debido diligenciamiento para los periodos comprendidos del alcance de la Auditoría Interna.

- De acuerdo a las debilidades evidenciadas durante la revisión y seguimiento documental de la actividad de venta de agua en bloque - Carpeta del proceso Gestión Acueducto. Se recomienda llevar a cabo acciones de control y seguimiento permanente en la aplicación de los criterios archivísticos establecidos por la Ley de Archivo 594 de 2000, los cuales deben de estar encaminados en garantizar su debida ordenación y completitud de los documentos, registros, y demás. De igual forma establecer controles efectivos para la recepción de información, dado que se debe de verificar que la documentación allegada sea pertinente y que cumpla con lo requerido en la circular 400-067/2018.

- Debido a las fuertes lluvias que se han presentado durante el primer trimestre de la vigencia 2022 las cuales han afectado el proceso de captación de las bocatomas Combeima, Chembe y cay, dejado de manera intermitente el suministro del servicio de agua en algunos sectores del perímetro hidrosanitario de la empresa, se recomienda realizar una planificación y programación de la actividad de lavado de tanques que no impacte de manera significativa la prestación del servicio y se genere adicionalmente una concientización al usuario de la importancia del lavado y desinfección de los diferentes tanques de almacenamiento de agua potable de la ciudad, esto en cumplimiento al decreto 1575 de 2017.

- De acuerdo al resultado obtenido en inspecciones efectuadas en los tanques de almacenamiento, es importante recordar que el proceso de Gestión de Acueducto debe de gestionar administrativamente y operativamente con los diferentes procesos involucrados (Gerencia, Secretaria General, Dirección Operativa, Servicios Generales y demás) proyectos y/o programas de mantenimiento preventivo y correctivo en pro de las mejoras locativas y/o de infraestructura que requieran los tanques y la locación de los mismos, esto con el propósito del mejoramiento continuo e imagen institucional de los tanques de almacenamiento.

- Se recomienda a la oficina de Gestión de Acueducto adelantar todas las gestiones administrativas en relación a la revisión, análisis y actualización del Mapa de Riesgos del Proceso para la vigencia 2022. Esto de acuerdo a las oportunidades de mejora, observaciones y recomendaciones planteadas durante la auditoria de Gestión de Riesgo vigencia 2021.

- Se advierte al proceso integrar los indicadores establecidos en la Resolución No. 906 del 2019 "Agua Controlada en puntos de uso y consumo – ACPUC, Fallas en la red de transporte y distribución de acueducto - FAC".

- Para el procedimiento de operación de las redes de distribución se recomienda adelantar un documento formal que cumpla con las expectativas de rigor técnico, que permita de manera sistemática y técnica definir el cómo se debe de realizar desde las actividades iniciales como también la información sobre que válvulas afectan las diferentes partes de la red de acueducto. Es importante resaltar que al ser un documento técnico este debe incluir información específica del que, como, cuando, porque, quien, etc. El anterior debe de estructurarse de tal manera que utilice herramientas que actualmente están implementadas dentro de la empresa (catastro de redes, captura de información a través del call center, plataforma CECOI - Collector For Arcgis, etc).

  **Nota:** De acuerdo al Sistema Integrado de Gestión SIG el procedimiento y/o instructivo que desarrolle el proceso debe tener la claridad suficiente para no necesitar de un tercero que explique la información documentada en el mismo, lo anterior con el fin de desligar las actividades respecto a personas o individuos específicos y se convierta en información de libre, fácil y claro absceso para la entidad.

## POTABILIZACIÓN DE AGUA

NO CONFORMIDADES

- No existe como tal un programa de Mantenimiento Preventivo de equipos electromecánicos de las Bocatomas y PTAPs.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda la revisión y modificación del formato de registro *informe mensual de producción* bajo codificación PA-R-PO-120 que actualmente el proceso está llevando, dado que el reportado en el Sistema Integrado de Gestión y lo evidenciado en la matriz de caracterización y procedimiento de distribución de agua potable es el formato de registro PA-R-PO-08. Es importante igualmente documentar (SIG, actualización de matriz de caracterización y demás) el traslado del indicador de continuidad al proceso de Gestión de Acueducto, ya que a partir de la vigencia 2022 este pasa a ser de responsabilidad del mismo.

- Se recomienda enfatizar al personal del contrato 0135 de 2021 la importancia del porte insignia de identificación, equipo extintor, botiquín de primeros auxilios, programa de manejo de sustancias químicas y las demás. Ver desarrollo de auditoría.

- Se recomienda seguir aunando esfuerzos vigencia tras vigencia para separar los contratos de mantenimiento mecánico de los electromecánicos, ya que esto permitirá flexibilidad al momento de contratar y de realizar las actividades.

- Se recomienda nuevamente al Subproceso de Potabilización de Agua replantear el riesgo de incumplimiento de normativa actual entorno calidad de agua potable, dado que el alcance del mismo es muy general y abarca diferentes actividades para el cumplimiento del mismo, esto de acuerdo a la causa planteada. Así mismo, se recomienda modificar la causa para dar más alcance ya que la misma esta enfocada a la deficiencia del mantenimiento preventivo desatendiendo las actividades inmediatas al mantenimiento correctivo.

- Se recomienda evaluar y gestionar la renovación de equipos de metrología por vetustez de los existentes y la adquisición de nuevos equipos para tener en STAND-BY para garantizar la medición de los parámetros necesarios para la operación en PTAP y bocatomas en caso de fallas que comprometan la operación de los equipos.

- Se recomienda adelantar las gestiones administrativas para que el proceso e Recursos Físicos y Servicios Generales adelante de manera prioritaria la actividad de

limpieza y poda (césped y arbustos) en todas las Bocatomas y Plantas de Tratamiento de Agua Potable. Dado que se evidenció riesgo latente en la proliferación de plagas que pueden atentar en contra de la salud de los funcionarios operativos.

- Se insta nuevamente al Subproceso de Potabilización de Agua adelantar todas las gestiones con el área de Almacén General para realizar el trámite respectivo de bajas para los bienes que reposan en la Planta de Tratamiento No.1. Estos elementos se evidencian en el cuerpo del informe de la Auditoría Interna.

- Se recomienda la socialización del protocolo de atención para eventos de fuga de cloro a todos los operarios del área e igualmente realizar un seguimiento básico y de ser caso un procedimiento y/o instructivo para el seguimiento del uso y estado de los cartuchos para gases y vapores.

- Se recomienda efectuar la retroalimentación al personal de las bocatomas Potabilización tiene actualizados el Manual de Operación para el Suministro y Potabilización del Agua- PA-M-PO-001 y el Procedimiento Captación Agua Cruda Código: PA-P-PO-001, fecha vigencia: 2018-11-06 version:03.

- Se evidenció la instalación de dos pozos sépticos artesanales en mal estado, los cuales no hacen parte de la estructura operativa (en estos pozos se generan vertimientos de predios aledaños ajenos al IBAL). Por tanto, se recomienda adelantar todas las acciones encaminadas para la eliminación de este riesgo.

- Acorde al último contrato ejecutado de mantenimiento correctivo, no se evidenció en la ejecución de las actividades un conducto regular definido (en marcado en el SIG) para el reporte de daños a supervisor y/o contratista. Por tanto, se insta a implementar los mecanismos formales de reporte que permitan realizar un respectivo seguimiento y control de actividades para no solo el reporte de daños, sino el seguimiento de las actividades respectivas para solventar las afectaciones en infraestructura y/o equipos.

## CONTROL PÉRDIDAS

NO CONFORMIDADES

- Durante el periodo de enero a mayo de 2022, No se evidenció avances significativos al cumplimiento de las actividades y objetivos propuestos en el Plan de Acción presentado por el Proceso de Control Pérdidas. *Ver desarrollo de auditoria punto 1*

- No se evidencio el Plan de Micro y Macro Medición para la vigencia 2022 (entiéndase plan como documento estructurado, de carácter técnico, con objetivos, planes,

necesidades y/o requerimientos, programas, cronograma, metas, según aplique) y el mismo enmarcado dentro del Sistema Integrado de Gestión – SIG, por lo cual NO se suministra las evidencias necesarias para que concluya de que este plan existe (con las condiciones que enunciaron anteriormente).

- Dentro de la inspección en terreno a la actividad medidores instalados por reposición, de acuerdo al reporte entregado por el proceso de Control Pérdidas, se evidenció cuatro (4) predios se encuentran SIN medidor nuevo, a continuación, se reporta las siguientes inconsistencias.

| MATRICULA | MEDIDOR | EVIDENCIA FOTOGRAFICA | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|
| **157475** | 14440330 | | El predio NO cuenta con medidor, se presenta servicio Directo. Existe una presunta anomalía en lo informado por el proceso de Control Pérdidas. |
| **11797** | 12211864 | | El medidor que reposa en el predio no coincide con el número de medidor reportado, Existe una presunta anomalía en lo informado por el proceso de Control Pérdidas. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **49736** | 2170008878 | | El medidor que reposa en el predio no coincide con el numero reportado 2170008878 por el proceso, además frente al predio se ubican otras dos cajas con servicio directo. |
| **3452** | 2170012699 | | El medidor que reposa en el predio no coincide con el numero reportado 2170012699, solo existe una cascara de medidor inservible, por tanto, se muestra una presunta anomalía en lo informado por el proceso de Control Pérdidas. |

- Se evidencio en el contrato 090 del 26 de abril de 2022, debilidades en el seguimiento, vigilancia y control en el desarrollo del contrato, dado que a la fecha (30 de julio de 2022) no se ha concluido al 100% de las actividades contempladas en el objeto contractual, ya que su fecha de finalización fue el 11 de junio de 2022. No se evidencio algún tipo de requerimiento formal por parte del supervisor a los presuntos incumplimientos e irregularidades por parte del contratista.

**NOTA:** se solicitó al auxiliar administrativo a cargo de realizar banco de prueba efectuar ensayo de condiciones del equipo, en donde se evidenció que el mismo aún presenta fallas en su funcionamiento, ya que la actividad de vacío de medidores NO se está ejecutando de manera eficaz y como se requiere, dado que este ejercicio es primordial para la limpieza de cualquier partícula que se presente al interior del medidor, de igual forma se observa que una vez se finaliza el proceso de vacío, el agua cae por fuera del

contenedor y/o recipiente, por tanto, se siguen presentando deficiencias en el mantenimiento preventivo y correctivo contratado.

- Incumplimiento al cálculo, reporte y cargue de los indicadores de **Cumplimiento** (índice de Micromedición Efectiva -IMI y Catastro de Medidores- CM – Resolución CRA 906/2019) y de **Gestión** (IPUF e Índice de Micromedición Efectiva - IMI), dado que para la vigencia 2022 (enero a mayo) el proceso no allego ninguno de los indicadores en sus respectivas hojas de cálculo establecidas por la empresa IBAL a las dependencias involucradas.

**Nota:** Dada la circular 200-024 del 22 de octubre de 2020 por parte de la Dirección de Planeación dirigida a los directores y líderes de proceso, en donde informa que es necesario para la vigencia 2021 implementar de manera interna al proceso de Gestión Control Pérdidas los indicadores de la resolución CRA 906 de 2019 *"Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de **carácter obligatorio** para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado…"* los anteriores indicadores deben de incluirse en el seguimiento periódico del SIG al ser indicadores de Ley. **Lo anterior con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión de Control Pérdidas y generar alertas tempranas al interior del proceso**.

Se logra evidenciar reiteración mediante oficio 200-016 del 03 de agosto de 2021, 200-522 del 23 de agosto de 2021 y oficio 200-718 del 16 de noviembre de 2021. Por tanto, es prioritario que la información requerida por la mencionada Dirección sea allegada dentro de los términos requerida por la misma, y al interior del proceso se lleve reporte, seguimiento y control al cumplimiento de este requisito emitido por la CRA.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- De acuerdo a lo observado en la inspección de la bodega de micromedición, en donde se evidencia una acumulación excesiva de medidores NO APTOS (desde la vigencia 2017), se recomienda incorporar en el instructivo PA-I-CP-002 *Mantenimiento de Medidores* el tiempo máximo en el cual se debe de notificar al usuario y realizar la devolución del medidor NO APTO, de igual forma si este no es recibido por el usuario o si se presenta algún inconveniente para la devolución del mismo, se debe dejar claro que acciones efectuara el proceso para la disposición final de estos medidores.

- Se recomienda realizar diferentes campañas de sensibilización y conciencia a todos los usuarios internos y externos de la empresa IBAL sobre los riesgos legales y las implicaciones sociales de conectarse de manera NO autorizada a las redes de

acueducto y alcantarillado, en donde se invite a denunciar las posibles anomalías por concepto de defraudación de fluidos. Logrando así sancionar a quienes mediante conexiones fraudulentas acceda a los servicios prestados por la empresa IBAL sin contemplar la contraprestación económica que deben de pagar los usuarios por dichos servicios.

- Se recomienda adelantar las gestiones administrativas con los procesos involucrados, con el propósito de adecuar y mejorar los lugares en donde se presentan humedades, lámparas fundidas, espacios deteriorados, orden y demás. *Ver desarrollo de auditoria interna punto 8.*

- Dentro de la revisión de la Matriz Legal del Proceso de Control Pérdidas, se evidencio en cuanto al cumplimiento a la Ley 142 de 1994 – artículo 152 *derechos de petición y de recurso* presunto incumplimiento a la contestación dentro de los términos que requiere la norma y el cargue de información oportuna en la plataforma de CAMALEÓN que requiere la oficina de Gestión Documental, ya que se observaron quince (15) PQR´S sin cargarse en la mencionada plataforma - *Ver desarrollo de la auditoria punto10*. Por tanto, se recomienda la revisión de las anomalías y el cargue de manera prioritaria la información en relación a los PQR´S.

- Se recomienda al proceso la revisión y actualización de la matriz legal ya que esta no contiene en la Ley 142 de 1994 el capítulo VII su articulado 152 "*derechos de petición y de recursos*", de igual forma la inclusión de la Resolución CRA 906 de 2019.

- Se recomienda efectuar seguimiento de manera conjunta con el área de Matriculas a la actividad de legalización de predios, ya que de acuerdo a la información allegada por su área, se valida que por presuntas anomalías (dirección, nombre y demás) no se ha efectuado la actividad de asignación de algunas matrículas, a continuación se lista lo observado.

| NOMBRE | DIRECCION | MATRICULA | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|---|
| **NOVIEMBRE DE 2021** | | | |
| NANCY CUBIDES DE SANCHEZ | MANZANA A LOTE0 2 B/ HACIENDA LA MIEL | No se observa matricula | Se presenta anomalías en la información presentada. |
| YUDY FACZULLY CARDENAS IBAGUE | CARRERA 4 SUR # 25-17 B/ LAS FERIAS | No se observa matricula | |
| CONSTRUCTORA RENOVACION URBANA S.A.S | CARRERA 9 # 126-27 BARRIO PEDRO IGNACIO VILLAMARIN SALADO | No se observa matricula | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **DICIEMBRE DE 2021** | | | |
| OCTAVIO BONILLA | MANZANA C CASA 50 B/ LA MIEL | No se observa matricula | Se presenta anomalías en la información presentada. |
| IVAN DARIO GIL SANCHEZ | SUPER MANZANA 9 MANZANA 2 CASA 21 B/ LOS TUNJOS 1 ETP | No se observa matricula | |
| **ENERO DE 2022** | | | |
| MARIA HERMINDA VARON GARZON | MANZANA 6 CASA 4 B/URB PRADERAS DE SANTA RITA | No se observa matricula | Se presenta anomalías en la información presentada. |
| GERMAN ROBERTO GOMEZ GARCIA | CRA 9 #153-146 BARRIO SALADO | No se observa matricula | |
| NANCY RODRIGUEZ MURCIA | MANZANA A CASA 4 NUEVA ESPERANZA LA MIEL | No se observa matricula | |
| **FEBRERO DE 2022** | | | |
| FLORIPA ARTUNDUAGA VDA DE RICARDO | CALLE 32 A #1ª-40 B/PRIMERA DE MAYO | No se observa matricula | Se presenta anomalías en la información presentada. |
| MALKA AYRINA MOSOS DEVIA | MANZANA N LOTE 8 B/TIERRA FIRME | No se observa matricula | |
| **MARZO DE 2022** | | | |
| GERMAN VILLALOBOS LEON | MANZANA G CASA 4 B/URBANIZACION BELLA SUIZA | No se observa matricula | Se presenta anomalías en la información presentada. |
| EDGAR DIAZ PIRAQUIVE | CALLE 5 A #4-48 B/LA POLA | No se observa matricula | |
| AMANDA MORENO ARANGO | MANZANA G CASA 12 B/PEDREGAL | No se observa matricula | |
| MARIA DEL PILAR NACIPE ARIAS | CRA 10 A #43-38 B/CALARCA | No se observa matricula | |
| **ABRIL DE 2022** | | | |
| JOSE MANUEL BELTRAN BUENDIA | AVENIDA 19 #12-164 B/CALAMBEO | No se observa matricula | Se presenta anomalías en la información presentada. |
| HERMINIA OSPINA | MANZANA C CASA 35 B/LA VICTORIA SALADO | No se observa matricula | |
| IDALY YATE BARRETO | CRA 8B #41-69 B/RESTREPO | No se observa matricula | |
| JUAN CAMILO CARDONA OLMOS | CALLE 6 #7-83 B/BELEN | No se observa matricula | |
| **MAYO DE 2022** | | | |
| KATHERINE JOHANNA | MANZANA 62 CASA 8 LOCAL 1 ETAPA 8 | No se observa | Se presenta anomalías en la |

| | | | |
|---|---|---|---|
| CRUZ MORENO | JORDAN | matricula | información presentada. |
| JOSE JOAQUIN CORRALES MENDEZ | CALLE 40 #3-51 B/ URIBE URIBE | No se observa matricula | |
| JOSE GUSTAVO BAREÑO FONTECHA | TRANSVERSAL 11-75 VENECIA LA MARIA | No se observa matricula | |
| JAIRO ROJAS RUBIO | CRA 10 #38-90 B/GAITAN | No se observa matricula | |

- Se recomienda la revisión y aplicación de las Tablas de Retención Documental del proceso, dado que se evidenciaron carpetas sin la debida marcación, rotulación, foliación y demás, en el archivo de Micromedición – piso 2. *Ver desarrollo de auditoria punto 10.*

## 3.4. SANEAMIENTO BASICO:

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento en las actividades y plazos establecidos por el proceso de Gestión de Alcantarillado en las respuestas otorgadas a las peticiones y/o solicitudes requeridas por la comunidad a través de la ventanilla única del IBAL para la vigencia 2021, dado que se evidenció como tal ausencia en la planeación, programación, ejecución y seguimiento en los compromisos adquiridos enfáticamente para las inspecciones con equipo video robot y vactor. Ver desarrollo de auditorio punto 4 – Derechos de petición.

- Incumplimiento en la legalización, tramite y control del servicio de vactor a particulares. De acuerdo a lo establecido en la circular No. 400-067 del 2018 en su Numeral 3 "…*con la factura expedida por el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL se prestará el servicio solicitado o se culminara el trámite de pago en todo caso en* ***ningún momento se puede prestar el servicio sin la prestación de la respectiva factura venta expedida por la empresa, el funcionario que permita o preste el servicio sin que intermedie la factura de venta podrá ser sujeto de acciones administrativas por incumplimiento del presente procedimiento****…",* e incumplimiento al **instructivo** prestación servicio limpieza y succión a estructuras de alcantarillado con equipo vactor a particulares bajo código SB-R-AL-107 en donde se describe en el trámite administrativo *"… debe hacer la consignación para* ***generar factura electrónica y acercarse a las oficinas del IBAL,*** *sección área comercial con copia de este oficio y la consignación original para que le* ***sea generada la factura; debe enviar copia de la factura y***

***consignación al correo electrónico alcantarillado@ibal.gov.co****, una vez se tenga en el correo, el auxiliar administrativo procede a programar la actividad contratada según programación y disponibilidad del equipo…".* Dado que se evidencio que para la actividad ejecutada el día 2/12/2021 en la calle 19 No. 13ª- 140 del Conjunto Montecarlo por un valor de $2.632.356 se incumple con los mencionados numerales ya que este pago NO fue legalizado mediante FACTURA ELECTRÓNICA por concepto de servicio con equipo vactor a particulares en el proceso Comercial y por consiguiente en área de Tesorería General, por tanto, no se reporta para el periodo de diciembre de 2021 alguna factura por el mencionado valor y se prestó el servicio sin el soporte requerido.

- Incumplimiento en el control, seguimiento y descargue de información de las actividades propias del proceso de Gestión de Alcantarillado en la plataforma del Call Center dado que evidencio para la vigencia 2020 y 2021 ausencia de reporte y descargue de información oportuna y veraz, creando incertidumbre en la información real que esta contiene.

**Nota:** Se mantiene el mismo hallazgo/incumplimiento para las vigencia 2018 y 2019 ya que el proceso no logro subsanar el mismo en su plan de mejoramiento.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda fortalecer el seguimiento y control en la programación del servicio vactor a particulares VS evidencias documentales VS lo reportado en el área de Tesorería General por concepto del mencionado servicio en donde la información debe de ser real y coherente.

- Se recomienda revisar la viabilidad en conjunto con la oficina de CECOI del cargue en tiempo real de las inspecciones con equipo video robot en las respectivas capas para la consulta ágil y eficaz por parte del personal del área que proyecta las respuestas a las diferentes peticiones y reclamaciones de la ciudadanía. De igual manera esta información puede ser consultada por los diferentes procesos operativos.

- Se recomienda para el indicador de **Atención de Reclamos de Alcantarillado** el cual tiene por objetivo medir la "*atención de reclamos presentados por los clientes respecto a las actividades de alcantarillado"* efectuar replanteo y análisis del mismo de acuerdo a las siguientes observaciones:

  - El indicador no mide todos los reclamos presentados por los clientes referentes a las actividades propias del proceso de alcantarillado, ya que el

único insumo de información son los reportes efectuados a través de la plataforma del call center y NO se contemplan las diferentes solicitudes y requerimiento radicados a través de la ventanilla única de la empresa y demás portales de comunicación.

- Actualmente el proceso presenta un hallazgo e incumplimiento en el control, seguimiento y descargue de información de las actividades propias del proceso de Gestión de Alcantarillado en la plataforma del Call Center de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021, por tanto se presume que la información INSUMO principal de este indicador no es real y consistente.

**PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES**

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento del indicador Demanda Bioquímica de Oxigeno Plantas Comfenalco y Américas para los periodos de enero a agosto de la vigencia 2022, esto de acuerdo a los rangos de evaluación y meta establecida por el subproceso de Tratamiento de Aguas Residuales y normativa vigente.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda seguir aunando esfuerzos administrativos encaminados a lograr las metas y actividades establecidos en el plan de acción para la vigencia 2022, dado que cinco (5) actividades tiene un porcentaje de cumplimiento bajo. Recordemos que los planes de acción son de suma importancia para lograr el objetivo del proceso y aportan al propósito de la misión institucional.

- De acuerdo a lo observado en el contrato 117 del 16 de agosto de 2022 en el párrafo *Obligaciones Generales* numeral 2, se recomienda la revisión y actualización en los próximos procesos precontractuales (elaboración de estudio de necesidad) la inclusión de la NTC 45001:2018, dado que para este contrato se encuentra descrito la norma OHSAS 18001 versión 2017, esto teniendo en cuenta que la empresa desde la vigencia 2020 inicio la migración a la norma NTC ISO 45001:2018.

- Se recomienda adelantar las gestiones administrativas con los procesos involucrados, con el propósito de adecuar y mejorar la infraestructura y sus alrededores en donde se presentan espacios deteriorados, arreglos locativos, actividades de poda y demás. *Ver desarrollo de auditoria interna PAG. 13 a 20.*

- Se recomienda seguir con la gestión administrativa con el área de Recursos Físicos para la instalación y/o adecuación de un tanque de almacenamiento de agua potable

para la PTARD Comfenalco y Américas. De igual forma se recomienda la instalación de una alarma de emergencias dentro del perímetro de la PTARD de Comfenalco.

- Se recomienda aunar esfuerzos administrativos con los procesos involucrados en la legalización y pago oportuno de las tasas retributivas a la corporación autónoma regional Cortolima, dado que el plazo máximo de pago es el 30 de septiembre de 2022 por un valor total de dos mil seiscientos dieciocho millones quinientos ochenta y un mil quinientos noventa M/CTE ($2.618.581.590,00). Es importante realizar todas las gestiones encaminadas al cumplimiento normativo.

- Se recomienda de manera prioritaria efectuar la debida planificación y gestiones administrativas con los procesos involucrados para llevar a cabo el proceso pre y contractual de mantenimiento y calibración de los equipos de laboratorio de aguas residuales, esto con el propósito de realizar la actividad antes del vencimiento de la anualidad, para este caso puntual todos los equipos de laboratorio tuvieron un lapso de tiempo de 4 meses fuera del periodo de mantenimiento.

## 3.5. ASEGURAMIENTO Y CALIDAD DE AGUA

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda seguir atendiendo todas las visitas e inspecciones de la Secretaria de Salud en pro de la recopilación de información para la realización y proyección por parte de la Administración Municipal, Secretaria de Planeación, Autoridad Sanitaria y el Prestador, el Mapa de Riesgos de Agua.

- Se recomienda adecuar el lugar establecido para la disposición de las sustancias químicas y demás, en donde se encuentre la identificación del producto, palabras de advertencia, indicaciones de peligro, pictogramas de peligro, ficha de datos de seguridad, tener en cuenta la matriz guía para el almacenamiento químico.

- Se recomienda contar con un Kit de Derrame para sustancias químicas con el propósito de atender eventualidades de un accidente químico, este kit debe de contener como mínimo espuma, paños absorbentes, cinta, bolsa roja, guantes de protección, absorbente industrial, desengrasante, limpiador biodegradable, solidificantes y demás, los cuales se eligen de acuerdo a la clase del producto y la cantidad que se maneja, esto garantiza un tratamiento adecuado ante cualquier vertimiento accidental, protegiendo la salud de las personas y el medio ambiente.

## 3.6. GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE

### Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

NO CONFORMIDADES

- No se dio cumplimiento al Plan de Acción del 2021 en su totalidad , Se puede evidenciar que el porcentaje de cumplimiento para el año 2021 fue de un 40%, lo cual se debió al bajo cumplimiento en las actividades (Dispositivo adherido al software del digiturno que permita la calificación de la atención recibida por el asesor con un 15%, reducir a 25 minutos el tiempo de espera y atención en front con el 30% y unificar el canal de atención con las operadoras del Call Center con un 30%). Cabe resaltar que se realizó gestión por parte del Subproceso sin embargo son actividades que para su total cumplimiento dependen de otros procesos.

- Se evidencia la no modificación de la palabra Decreto Ley 491 de 2021 en la matriz de caracterización como también en la utilización de los siguientes Registros de calidad: GC-R-AC-002, GC-R-AC-011, GC-R-AC-025, GC-R-AC-026, cuando este decreto Ley ya fue derogado. Se debe realizar dicha modificación ante el SIG

- Se evidencia el registro de calidad GC-R-AC-005 Notificación Personal en la matriz de caracterización y se evidencio en uso este registro como Acta de Diligencia de Notificación Personal, se debe realizar dicha modificación de nombre ante el SIG.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Seguir oficiando al área correspondiente sobre la instalación y funcionamiento del digiturno para poder realizar una mejor atención a los usuarios y llevar un mejor control en el tiempo de espera y número de usuarios atendidos.

- Oficiar al área correspondiente de los implementos necesarios para los funcionarios ya que no cuentan con sillas y escritorios en buen estado para el desarrollo de sus actividades en la sede la 15.

### P.A.S

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualizar el *Instructivo RECAUDO CENTRO DE ATENCION PERSONALIZADA – CAP, teniendo en cuenta que en la Descripción de Actividades se especifique el valor mínimo a consignar cuando se presente un sobrante.*

- Dotar a las funcionarias de una buena silla ya que estas se encuentran en mal estado (el espaldar esta suelto y les está ocasionando dolor de espalda)

- Se sugiere el arreglo de los cajones del escritorio de la funcionaria Margarita Oyola ya que se encuentran en mal estado.

- Se evidencia que el registro GC-R-FR-004 Recaudo Bancario no lo utilizan actualmente, por lo cual se sugiere retirarlo o actualizar registros ante el SIG

- Se evidencio en mal estado de conservación el billetero de todas las cajeras (cambiarlos o pintarlos).

- Falta chapa de seguridad en el cubículo de la caja No. 3 C.A.P calle 15.

- Se debe encapsular los cables del computador ya que estos se encuentran sueltos en el piso y puede ocasionar accidente a nuestras funcionarias, como también los cables del computador de la oficina del Coordinador de los C.A.P.

- Se sugiere colocar puerta de seguridad y chapa de seguridad a la entrada de los puntos de pago de la Avenida 15 ya que la que se encuentra es de muy fácil acceso.

**CARTERA**

NO CONFORMIDADES

- Se evidencio que los siguientes usuarios vienen incumpliendo el acuerdo de pago, por lo cual se debe buscar un mecanismo diferente al corte del servicio y así evitar que esta cartera siga creciendo:

| MATRICULA | VALOR | MESES DE VENCIMIENTO |
|---|---|---|
| 10720 | $ 1.283.700 | 4 |
| 24859 | $245.800 | 2 |
| 51517 | $312.800 | 1 |
| 57120 | $237.800 | 2 |
| 78299 | $226.300 | 1 |
| 34074 | $184.000 | 2 |

- Según visitas efectuadas en terreno por el auxiliar operativo de control interno a cortes efectuados el día 07 de febrero de 2022, se evidencio que a las siguientes matriculas no se les había suspendido el servicio:

| FECHA DEL CORTE | MATRICULA |
|---|---|
| Febrero 07 de 2022 | 16648 |
| | 1792 |
| | 2483 |
| | 93072 |
| | 4011 |
| | 13417 |
| | 99898 |
| | 25827 |

- No se ha dado cumplimiento por parte de la Empresa a la implementación de Terminales portátiles con su respectivo software, plan de datos y de voz para la ejecución de las órdenes de corte, reconexión y reinstalación del servicio, esta propuesta fue dejada en el Plan de Acción de 2019.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- No se cumplieron las metas establecidas en el Plan de Acción del año 2021, por lo anterior es necesario seguir solicitando a los procesos involucrados el apoyo necesario para dar cumplimiento a la realización de este Plan de Acción

- Realizar ante el SIG el retiro de los formatos de calidad que no estén en uso.

- Solicitar a gestión humana el personal necesario para cortes, reconexiones y visitas en terreno

- Hacer seguimiento al personal de cortes en terreno ya que se evidencio por parte del auxiliar operativo de control Interno que algunos cortes no se habían efectuado tal como se puede observar en el selectivo de cortes que se realizaron el día 07 de febrero de 2022

- Se debe solicitar al proceso que corresponda el retiro del shut de basura que se encuentra frente de la entrada a las oficinas ya que se producen malos olores lo cual perjudica la salud de nuestros funcionarios.

- Continuar con la depuración de la cartera para lograr una cartera real

- Se debe continuar con la solicitud del Call Center para llegar a obtener unos mejores resultados en el cobro de la cartera.

## FACTURACION Y RECAUDO

NO CONFORMIDADES

- No se ha dado cumplimiento al Instructivo del Catastro de Usuarios el cual dice que la Empresa debe realizar el censo de usuarios al menos una vez cada 3 años y solicitar mensualmente al Comité de Estratificación del Municipio o a la Oficina de Planeación Municipal, la relación de los predios, su uso y el estrato socio económico vigente al que pertenece.

Al realizarse el cierre de Auditoria el jefe del subproceso no acepta dicho hallazgo el cual hace mención a los oficios que ella a enviado y a la labor que se viene ejecutando en el CECOI.

IBAL

IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola
– Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2
CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – ventanilla.unica@ibal.gov.co

410-556
Ibagué, Noviembre 10 de 2021

Ingeniero
CARLOS ANDRES CAMACHO ACUÑA
Profesional Universitario Grado 02 CECOI
ccamacho@ibal.gov.co
IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Ciudad

Asunto: Solicitud información estado de avance de actualización en la estratificación

Estimado Ingeniero Camacho:

En virtud al mejoramiento continuo al que estamos comprometidos como empresa y proceso, y en el marco de la Auditoría Interna realizada en el mes de marzo de 2021 a nuestro grupo de Facturación y Recaudo, se solicita respetuosamente que, en su calidad de responsable del CECOI, y en el orden de lo estipulado en el oficio 410-334 de julio 14 de 2021, mediante el cual se reasignaron las funciones de catastro de usuarios a la Dirección Operativa, en el Centro de Comando y Control del IBAL, atentamente se solicita suministrar la siguiente información:

1. Avances mensualizados correspondientes con las actualizaciones de uso, estrato, nombre de suscriptor, direcciones, entre otros, que se han realizado por parte de su despacho desde enero de 2021 a octubre de 2021.
2. Informar de las acciones adelantadas por su despacho en favor de la gestión de recursos, ante la Gerencia, u otras entidades, que favorezcan la consecución de una más efectiva actualización de la información catastral de nuestros usuarios.
3. Informar con ocasión al hallazgo número dos (2), si la estratificación identificada en las matrículas reseñadas en la auditoría y relacionadas a continuación, son las certificadas por Planeación Municipal en su plataforma de consulta; de ser así, solicito sea adjunta la respectiva evidencia; de lo contrario, por favor indicar el porqué de las diferencias.

Tabla 1. Relación de matrículas hallazgo 02

IBAL

IBAGUÉ VIBRA
Sede Administrativa: Carrera 3 No. 1-04 B/La Pola
– Pbx: (8)2756000 – Fax: (8) 2618982
P.Q.R: Carrera 5 No. 41-16 edificio F25 Piso 2
CANALES DE ATENCIÓN (116) Ibagué – Tolima /
www.ibal.gov.co – ventanilla.unica@ibal.gov.co

Por lo anterior, agradezco su acostumbrada diligencia, respuesta oportuna y los debidos documentos soportes que acrediten lo aquí citado.

Cordialmente,

Ing. CARMEN ELENA CANDALES CARTAGENA
Profesional Especializado 03 del Grupo Facturación y Recaudo

CC: Bernardino Cocos Candia – Técnico Administrativo Catastro

Proyectó: Jessica Jiménez Cardozo – Auxiliar Administrativo

El censo que se debe realizar cada 3 años y al que hace referencia el instructivo del catastro de usuarios de la Empresa es a todos los usuarios que hacen parte de nuestra base de datos.

1. Pese a que de oficio no se ha realizado un "censo" al menos cada tres años *"**CENSO:** Se define como un conjunto de actividades destinadas a recoger, recopilar, el padrón o lista de la población.", t*omado del instructivo de

catastro de usuarios; mensualmente se han realizado consultas, recopilación de información y emparejamiento de ítems para lo fines migratorios de la información de las plataformas oficiales al sistema de información comercial SOLIN realizándose ajustes y/o cambios en más de 70.000 matrículas por parte del responsable de esta actividad.

2. A pesar de no haber solicitado "mensualmente al Comité de Estratificación del Municipio o a la Oficina de Planeación Municipal, la relación de los predios, su uso y el estrato socio económico vigente al que pertenece", al encontrarse directamente vinculados tanto la actividad como el personal de catastro al CECOI a la fecha, y pese a que en la matriz de caracterización continúa perteneciendo a Facturación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con las capacitaciones tanto a nivel operativo como administrativo.

## 3.7. GESTION AMBIENTAL:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se debe actualizar el procedimiento Guía de Manejo Socio Ambiental para Obras donde se enuncie quien es el responsable de suspender la obra cuando esta no cumple con la entrega de los productos establecidos en el PEGMA en los tiempos antes estipulados para dar cumplimiento con los requisitos de esta guía".

  Lo anterior con base en visita de campo realizada a los contratos de obra número: 083 de 2022 y 174 de 2021 los cuales no cuentan con PEGMA aprobado y no cumplen con lo establecido en la Guía como se detalla en el punto de Revisión y seguimiento a la Guía de manejo socio ambiental para obras.

- Cuando se realice solicitud de incumplimiento a un supervisor o interventor de obra por el no cumplimiento del PEGMA esta se debe realizar con copia a Secretaria General y a la Gerencia y realizar seguimiento a la suspensión de la obra.

- Contar con la asignación de una camioneta para realizar las visitas de campo y actividades de su proceso.

## PROCESOS DE APOYO

## 3.8. GESTION HUMANA

NO CONFORMIDADES

- Se presenta incumplimiento en lo establecido en el Art. 34 de la Convención UNIBAL. Lo anterior se detalla en el punto de Gestión de Nómina – Auxilio de Rodamiento.

- Incumplimiento a lo establecido en el Art. 35. Dotación como Imagen Institucional de la Convención UNIBAL., el cual establece que se hará una sola entrega en el mes de marzo de cada vigencia fiscal.

  Cabe mencionar, que este hallazgo obedece a su vez, teniendo en cuenta que, en auditoría realizada por control interno en el mes de noviembre de 2021, se había dejado como una oportunidad de mejora y a la fecha de la presente auditoria, no se evidencia entrega de la dotación vigencia 2022.

- Medición de Clima Laboral: "*En cuanto a la medición del clima laboral en el año 2019 se aplicaron las encuestas a los servidores públicos del IBAL, tomando como referente la guía de calidad de vida laboral propuesta por el DAFP, esa medición tiene una duración de dos (2) años es decir que, en la vigencia del año 2022, aplicaremos nuevamente la medición de clima laboral organizacional a los servidores públicos vinculados con la entidad".*

A la fecha de la auditoría, no se ha realizado la aplicación del clima laboral, a su vez desatiende a la oportunidad de mejora dejada en auditoría realizada por control interno en el mes de noviembre de 2022

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se deben actualizar los documentos internos del proceso, teniendo en cuenta que según lo establecido en el Plan Institucional de Capacitación (GH-O-001), Programa de Bienestar Social (GH-O-002) Y Plan Estratégico de Talento Humano (GH-O-003), indican actividades y registros, que en el desarrollo de la auditoria no se pudieron evidenciar, toda vez que no se utilizan o no desarrollan como: Matriz de cobertura de las capacitaciones – GH-R-079, Evaluación y seguimiento de capacitaciones, Consolidado de necesidades de capacitación y aprobación por parte del Comité Empresarial de Desarrollo Humano Integral – CEDHI.

- No se pudo evidenciar parte de la documentación que forma parte integra en las hojas de vida. Por lo anterior, se deja como oportunidad de mejora, con el fin de actualizar los documentos que hacen falta. Al igual se debe empezar a utilizar el formato "Hoja de control aprobada por el SIG - Código GD-R-014, Fecha de Vigencia 2022-08-08, Versión 00".

- Se debe revisar antes de liquidar horas extras o rodamiento que las planillas se encuentren firmadas y con visto bueno del jefe del área (se evidencio en el mes de Abril la Planillas de rodamiento de Gustavo González y Oscar Fredy Velásquez no se encuentra firmada o con visto bueno del jefe del área)

## 3.9. GESTION TECNOLOGICA:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se evidencia que la actividad Integrar la información de las bases de datos del software Solin E.R.P. con el Software del Call Center y el I.V.R con el fin de tener un sistema de asistencia al suscriptor de audio respuesta a través de la línea 116, presenta fallas en la opción 4 "para recibir información de la factura del IBAL", por no suministrar ninguna información en la llamada.

- Se evidencia que el "Instructivo para realización de copias de respaldo" - GT-I-003, se encuentra desactualizado (Periodicidad de las actividades de copias de respaldo, nombre de funcionario, equipos de comunicación)

## 3.10. GESTION FINANCIERA:

## CONTABILIDAD

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Considerar, continuar la gestión ante el Proceso que corresponda, para que sea actualizado el Manual de Políticas Contables de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial.

## TESORERIA:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Considerar depurar la cuenta de Bancolombia-Cuenta Corriente Fondos Comunes N°. 7959922854, la cual refleja diferencia en saldo base en extracto bancario frente a saldo en libro de banco, así: NC en extracto y no reportadas en libros; desde el

30/abr/2020 hasta 30/jun/2022, por, $23.730.658,47, ND en extracto y no reportada en libros, desde 19/ene/2021 hasta 14/jun/2022, por $6.930.375,89, ND. Registradas en libros y no reflejadas en extracto, desde 15/oct/2021 hasta 30/jun/2022 por $79.198.815,73 y cheques en tránsito desde 29/nov/2018 hasta 05/abr/2022, por $2.828.772,40.

## 3.11. GESTION JURIDICA:

NO CONFORMIDADES

- De acuerdo a los lineamientos adoptados en la resolución 933 de 2018 *"por medio de la cual se adopta el reglamento interno del comité de conciliación de la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A.E.S.P OFICIAL",* se relaciona las siguientes anomalías evidenciadas en las carpetas documentales de las sesiones del comité de técnico de conciliación.

  **Actas**
  El secretario técnico dejará constancia de las deliberaciones y decisiones adoptadas por los miembros en el acta respectiva.
  - **Sesión ordinaria de junio 10 de 2022 -** No se evidencia suscripción del acta de reunión dentro del término establecido
  - **Sesión ordinario del Junio 23 de 2022** - No se evidencia suscripción del acta de reunión dentro del término establecido
  - **Sesión ordinaria del Agosto 26 de 2022** - No se evidencia suscripción del acta de reunión dentro del término establecido

  Se observa incumplimiento al numeral 11 – Secretaria Técnica, Actas *1. Elaborar las actas de cada sesión del comité. El acta deberá estar debidamente elabora y suscrita por el presidente y el secretario del comité que hayan asistido, dentro de los cinco (5) días siguientes a la correspondiente sesión.*

- Se evidencio ausencia de controles efectivos en la verificación de requisitos documentales en la selección de contratistas por parte del comité evaluador, en donde el mismo debe de revisar y calificar las propuestas recibidas y recomendar su aceptación o rechazo, verificando así, que el proponente cumpla con las exigencias contenidas en la invitación. A continuación, se informa específicamente las inconsistencias evidenciadas:
  - ✓ Analizados los contratos por prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión No. **019 y 077** de la vigencia 2022, se evidencia que el proponente en el formato único de hoja de vida de la DAFP **No Diligencia y Firma** el punto en donde se manifiesta bajo la gravedad del juramento que **SI – NO** se encuentra dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad del orden constitucional o

legal, para ejercer cargos empleos públicos o para celebrar contratos de prestación de servicios con la administración pública.

- ✓ Analizados los contratos por prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión No. **039, 050** de la vigencia 2022, se observa que el proponente en el formato único de hoja de vida de la DAFT punto *Firma del servidor público o contratista* el contratista *Manifiesto bajo la gravedad del juramento que* ***SI se encuentra dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad***..".

- ✓ Analizados los contratos por prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión No. **005, 008, 041, 075** de la vigencia 2022, se evidencia que el proponente en el formato único de hoja de vida de la DAFT punto *Firma del servidor público o contratista* el contratista **NO diligencia la casilla** "*Manifiesto bajo la gravedad del juramento que* ***SI - NO*** *me encuentro dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad*...", se evidencia solo la firma del mismo, queda en duda si se encuentra dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad bajo juramento.

  Para los anteriores casos expuestos, no se evidencio en la lista de verificación de requisitos algún tipo de observación o requerimiento por parte del comité de evaluación al proponente para la subsanación de las irregularidades presentadas. El comité evaluador acreditó que el proponente cumple con los requisitos de dicho ítem.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ➢ Es importante que se documente a través del Sistema Integrado de Gestión o como lo considere el Comité de Conciliación los **Indicadores de Evaluación (Indicador** de eficiencia de la conciliación relejada en la disminución en procesos en contra de la empresa, **indicador** de efectividad de las decisiones del comité de conciliación traducidas en el porcentaje de conciliaciones aprobadas judicialmente e **indicador** de eficacia de la conciliación reflejada en la disminución porcentual de condenas contra la entidad) aprobados mediante acta de reunión 05 del 04 de marzo de 2022 del comité de conciliación, dado que se debe de establecer rangos de evaluación, periodicidad y seguimiento de las metas planteadas, evaluando así su debido cumplimiento y avance vigencia tras vigencia.

  **Nota:** Es importante resaltar que esta oportunidad de mejora requiere que sea comunicada e informada al Comité de Conciliación de la Empresa a través de la secretaría técnica del comité y el Secretario General integrante del mismo, con la finalidad de ser revisada y contemplada para establecer lineamientos de ejecución, evaluación y seguimiento, de los Indicadores de Evaluación aprobados por el comité.

- Se recomienda al comité que una vez finalice el primer trimestre de cada anualidad, se efectué el estudio, análisis y evaluación de la identificación de los posibles riesgos de producción de daño antijurídico con ocasión de las funciones administrativas y misionales de la empresa, partiendo de la identificación, análisis y evaluación de los procesos que cursen o hayan cursado en contra de la empresa, esto para determinar las causas generadoras de los conflictos, el índice de condenas, los tipos de daño por los cuales resulta demandada o condenada la empresa y las deficiencias en las actuaciones procesales por parte de los asesores externos, esto con el propósito de instaurar los correctivos pertinentes.

  **Nota:** Se recomienda que la presente oportunidad se eleve al comité de conciliación de la empresa, para que esta sea revisada y analizada por los mismos. Esto con el propósito de identificar posibles riesgos de producción de daño antijurídico.

- Se recomienda que se diligencie y firme el formato de asistencia (planilla de asistencia) de todas las reuniones del Comité de Conciliación, esto de acuerdo a lo establecido en la Tabla de Retención Documental elaborada por el proceso de Secretaria General. Lo anterior para dar cumplimiento lo determinado en las TRD según Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo. (Ausencia de acta de asistencia para sesión ordinaria 10 de diciembre de 2021, 14 de enero de 2022, 02 de febrero de 2022, 11 de febrero de 2022, 24 de mayo de 2022).

- Durante la revisión de las etapas precontractual y contractual se evidencio en los contratos 001, 004, 009, 021, 024, 028,035, 038, 041, 047, 050, 082, 086, 090, 091, 094, 117, 125, 126, 127, 139 de la vigencia 2022 que presentan irregularidades en la digitalización de la norma ISO 45001:2018, dado que en los contratos se escribe la norma **ISO 45011:2018,** lo cual puede generar al personal contratista e interesado confusión en la aplicación y cumplimiento de los requerimientos establecidos en la mencionada norma. Adicional a lo anterior, se evidencio que los contratos 012, 083, 085, 095, 097, 104, 115 y 123 de la vigencia 2022 la aplicación de la norma **OHSAS 18001:2007**. Se le recuerda al área que durante la vigencia 2020 la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL realizó la migración de la norma OSHAS 18001:2017 a la ISO 45001:2018; por tanto, es de vital importancia la revisión, actualización e inclusión de la NTC 45001:2018 en los procesos pre y contractuales para su debido cumplimiento.

- La oficina de Control Interno de Gestión de acuerdo a lo evidenciado en el instructivo de elaboración estudios de necesidad y el manual de contratación de la empresa IBAL, se observa que no hay criterios estandarizados al momento de la metodología a implementar para la definición de los riesgos contractuales de acuerdo a la esencia y tipología de los mismos. Se recomienda que los valores asignados (estimación %) y responsabilidades definidas no pueden ser modificados por quien diligencia el

estudio de necesidad, dado el impacto directo que tendría al materializarse un caso fortuito en contra de la empresa. Por tanto; se recomienda en cabeza de la Secretaria General y los Directores de la empresa de manera conjunta realicen las mesas de trabajo necesarias para que por medio de estas se generen las actas en donde se definan y quede en firme estos valores. De igual forma se detalle la descripción y definición de los riesgos y causas, esto para evitar una mala interpretación de los mismos por parte del personal interesado y vinculado en los procesos de elaboración de estudios de necesidad y demás. A continuación, se relaciona las observaciones puntuales evidenciadas durante la revisión de los contratos objeto de auditoria.

**Observaciones puntuales Contrato 097 de 2022**

Tomando como base la tabla que se encuentra en el capítulo VI riesgos, se tienen las siguientes observaciones y/o recomendaciones:

- ✓ **Riesgos operacionales**: "*Inexistencia o limitaciones de medios de acceso y/o transporte de personas y materiales*": Dado que este es un contrato de suministros de insumos químicos para la potabilización, si llegará a presentarse un incumplimiento por parte del contratista en lo que respecta a imposibilidad de transportar esta materia prima (esta imposibilidad podría ser desde una avería y/o falla mecánica de un camión hasta ausencia de vehículo de transporte para realizar la labor), la empresa IBAL S.A.E .S.P OFICIAL estaría asumiendo el 50% de los gastos asociados a la materialización de este riesgo, siendo esta actividad de transporte vital para la ejecución del contrato. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda para próximos estudios de necesidad se traslade el 100% de esta asignación al contratista.
- ✓ **Riesgo de la naturaleza:** "*Causa y/o evento de la naturaleza, fuerza mayor o caso fortuito*", dado que para los riesgos de naturaleza y riesgo orden público, al ser el contratista quién suministra el bien y/o servicio (en este caso un insumo químico como materia prima) es quien debe poseer pólizas y/o seguros que cubran posibles afectaciones a su bien y/o servicio. Por tanto, se debe de eliminar característica de asignación compartida y trasladarse al 100% al contratista.

**Observaciones puntuales Contrato 073 de 2022**

En el estudio de necesidad capítulo IV riesgos, se especifica que el contratista "…*asume los efectos derivados de todos y cada uno de los riesgos asociados a este contrato, al igual que respecto a los que logre determinar, salvo los casos en que expresamente se ha determinado lo contrario*…", sin embargo, en el párrafo del capítulo en mención los riesgos definidos expresamente son mínimos y/o pobres en su descripción. Lo cual intrínsecamente plantea un riesgo al no haber especificad y/o claridad en los tipos de riesgos que debe de asumir el contratista. Se recomienda

que en los estudios de necesidad se especifique los tipos de riesgos, la estimación y asignación.

En la invitación a ofertar se observa la tabla de riesgos para el desarrollo del contrato, se recomienda que para el **riesgo de la naturaleza** – *causas y/o eventos de la naturaleza, fuerza mayor o caso fortuito:* Al ser el contratista quien suministra el servicio, es quien debe poseer pólizas y/o seguros que cubran posibles afectaciones a su bien y/o servicio. Por lo cual, se debe recomienda eliminar la característica de asignación compartida y trasladarse al 100% al contratista para los próximos procesos precontractuales.

**Observaciones puntuales Contrato 069 de 2022**

Al momento de diligenciar el estudio de necesidad el cuadro suministrado en el capítulo de riesgo, fue presentado como una imagen (pantallazo) de baja resolución, la cual no permite ver con certeza su información.

- ✓ No se evidencian riesgos de operacionales, dada la naturaleza del contrato cuyo objeto es "***Contrato de obra para la construcción de red para descole de lavado de módulos de planta 1 ubicada en las instalaciones del IBAL de la pola, para mitigar afectaciones en las zonas comunes del conjunto IRAZÚ II de la ciudad de Ibagué***". Por lo cual, no se evidencia riesgos en construcción, insuficiencia de suministros de materiales, variación de precios, calidad de los materiales, equipo utilizado, daños causados a terceros, redes, etc.
- ✓ **Riesgo Financiero y Regulatorio** - *imposición de nuevos tributos*: Se estableció la asignación de la administración: Es el oferente (futuro contratista) quien debe de proveer el mercado cambiante y el ambiente socioeconómico en el cual se desarrolla su unidad de negocio (venta de servicio y/o producto). Por tanto, se debe analizar si la asignación es compartida porcentualmente.

**3.12. GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se evidencia nuevamente la ausencia en la actividad de reparación, mantenimiento preventivo, correctivo y suministro de repuestos, aceites, filtros y lubricantes para el parque automotor, maquinaria y equipos de propiedad del IBAL S.A E.SP. OFICIAL., por un periodo de cinco (5) meses (de abril a agosto de 2022).

- Certificación de cumplimiento al pago predial: Hacer la gestión con el proceso encargado, con el fin contratar un abogado, el cual se encargue de los trámites jurídicos del proceso para dar contestación dentro de los términos, teniendo en cuenta que no se presentó recurso de reconsideración a la Resolución N. 0130 del 22 de abril de 2022, así mismo, contar con una persona de planta para que lleve el proceso administrativo que esta actividad requiere.

- Realizar el debido diligenciamiento de los siguientes registros los cuales presentaron irregularidades en el diligenciamiento y reporte según lo evidenciado en el desarrollo de la Auditoria: Orden entrega de lubricantes y filtros AF-R-107 con el AF-R-106, Solicitud de servicio AF-R-101 RADIO COMUNICACIONES (R.C.), Solicitud servicio de limpieza y desinfección Código AF-R-101, instrumento de control inspección pre operacional vehículos livianos/pesados Registro SG-R 129, Solicitud servicio de guadaña AF-R-101, Historia Vehicular – Hoja de vida Registro AF-R-109 se debe anexar a cada una de las carpetas el SOAT y el RUN ya que en algunas carpetas no se evidencio.

- En visitas realizadas por el Auxiliar Administrativo de la oficina de control interno evidenció falencias de mantenimiento en Plantas, Sedes y Tanques del IBAL S.A E.S.P, como se detalla en el desarrollo de la Auditoria.

**ALMACEN**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda adelantar la debida señalización, etiquetaje, identificación y ubicación de los diferentes bienes y/o muebles que reposan en la bodega del área de BAJAS.

- Se recomienda implementar un procedimiento y/o instructivo para el uso y aplicación de las actas "provisionales" de inventarios, en el cual se especifique claramente el o los responsables, tiempo de legalización máximo y formalización que genera el área de bodega.

- Se recomienda al proceso de almacén como responsable de los bienes y/o elementos que reposan en el área de bodega de la Empresa, implementar un control administrativo periódico (no superior a seis (6) meses) que permita mantener actualizada una base de datos orientada a la conservación y utilización de los bienes en beneficio de la Empresa IBAL.

- Se evidencia que a la fecha los elementos denominados "repuestos para medidores y dispositivos, sellos y demás (ver desarrollo de la auditoria)" los cuales se encuentran depositados en la bodega principal y reposan como activos en el inventario del área, se encuentran en un estado de presunto deterioro por condiciones de almacenamiento, dado que su utilidad para algunos casos ya no es viable para la actual caracterización de medidores que solicita la empresa IBAL y que adicionalmente la empresa ya no efectúa mantenimiento de medidores., por tanto, se recomienda hacer la revisión del estado de estos elementos y finalidad que se le va a dar a los mismos.

- Se recomienda adelantar las gestiones administrativas con el proceso responsable para efectuar el mantenimiento y recarga de los extintores que se encuentran dentro del área de la bodega y en la zona administrativa de Almacén General. Igualmente se recomienda efectuar labores de orden y aseo en la zona de tubería pesada, ya que se observa cajas sin organizar y basura dentro de los stands que reposa la tubería.

- Recomienda adelantar y dar prioridad a las gestiones administrativas de manera conjunta con los procesos involucrados para efectuar la entrega de la dotación industrial, ya que los trabajadores operativos informan la necesidad de carpas, botas de caucho, mono gafas, guantes y demás.

- Se recomienda efectuar la actualización del inventario del equipo y mobiliario a cargo de los funcionarios **SANDRA ISABEL RIVERA**, **PARMENIO BERNAL, JEAN FAIVER CRUZ ORJUELA, ALDAIR SUAREZ, JOHN JAIBER GARCÍA, EDWIN LEONEL GODOY** ya que como se evidenció mediante registro fotográfico y visita, se presentan anomalías frente al inventario real VS lo reflejado en el software Solin.

## 3.13. CONTROL DISCIPLINARIO:

NO CONFORMIDADES

- Teniendo en cuenta la oportunidad de mejora dejada en la auditoria anterior, se evidencia nuevamente que el proceso no cuenta con la infraestructura física adecuada y con los medios técnicos y tecnológicos conforme lo establece la ley 1952 de 2019 modificada con la ley 2094 del 2021.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualizar la matriz de caracterización con sus registros y procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente

## 3.14. GESTION DOCUMENTAL:

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento del documento soporte para realizar la planeación del proceso, de manera conjunta con la Dirección Administrativa.

- Incumplimiento al Artículo 10 del Decreto 1083 de 2015 el cual dice: "El Comité Institucional de Gestión y Desempeño se reunirá de forma ordinaria como mínimo una vez cada tres (3) meses. También se podrá reunir de forma extraordinaria por solicitud de los integrantes y previa citación de la Secretaría Técnica", hace 2 años que no se reúne el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se observó que los Archivos "PINAR" y el Programa de Gestión Documental "PGD", se encuentran pendientes de aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Se evidencio que el Cronograma Implementación Programa de Gestión Documental (PGD) no se ha elaborado, teniendo en cuenta que se requiere que el Plan se encuentre aprobado.

- El grupo auditor recomienda reiterar la solicitud de la reunión con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las actividades propias del proceso de Gestión Documental.

- Agilizar la aprobación de los Planes teniendo en cuenta que el proceso a la fecha de la auditoria no cuenta con los Planes aprobados.

- Revisión y actualización del Mapa de riesgos / Verificar el cumplimiento y la efectividad de los riesgos identificados en la matriz, con una periodicidad TRIMESTRAL: ya que no se evidencio avance.

- Realizar el proceso de actualización y aprobación de las tablas de retención documental TRD.

- No se evidencia cumplimiento de aprobación de la política de Gestión Documental por parte del Comité Institucional de Archivo.

## 3.15. CAJA MENOR

Se hace necesario continuar con las buenas prácticas relacionadas con la administración y buen manejo de la caja menor a cargo, a fin de seguir fortaleciendo el sistema de control interno contable de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

## 3. SEGUIMIENTO TRANSVERSAL

### MATRIZ DE RIESGOS DE TODOS LOS PROCESOS

| RIESGOS Y ZONA IDENTIFICADOS DE FORMA GENERAL EN EL MAPA DE RIESGOS DE LOS PROCESOS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **# RIESGOS IDENTIFICADOS** | **Extremo** | **Alto** | **Moderado** | **Bajo** |
| 91 | 5 | 27 | 47 | 12 |

El cuadro anterior, refleja los Riesgos de Gestión identificados por Área y Zona, de Estratégicos, 27, Misionales, 37, Evaluación Independiente, 4 y de Apoyo 23, para un total de 91.

Los riesgos residuales que están en zona extrema, corresponden a los siguientes procesos:

| Proceso | Riesgo residual |
|---|---|
| Gestión Cartera | Posibilidad de que existan datos incompletos, inciertos e irreales de los predios deudores morosos de la empresa lo cual impide una efectiva gestión de cobro |
| | Posibilidad de incremento de la cartera por facturación de valores incobrables o no ejecución de todas las actividades de suspensión y corte del servicio. |
| Gestión Financiera | Reducción o falta de recursos para el desarrollo de proyectos misionales. |
| dirección de Planeación | Posibilidad de incumplir los planes, programas, proyectos y políticas de la empresa. |

Fuente: Informe de Evaluación y seguimiento Matriz de riesgos de Gestión Segundo semestre 2022

## 4. SEGUIMIENTO PLAN MEJORAMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

## HALLAZGOS DE LAS AUDITORIAS ANTERIOR (2021) QUE TODAVIA NO SE HAN SUBSANADO

### PLANEACION ESTRATEGICA

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Elaborar los indicadores Cobertura del Servicio de Acueducto y Cobertura del Servicio de Alcantarillado meses de enero y febrero de 2021
- Culminar la acción de mejora número 7 en estado abierto, en ocasión de la auditoria de la vigencia de 2020.

### DIRECCION OPERATIVA

- Continuar con la gestión para culminar del proceso de selección y adjudicación de contratos según estudios de necesidad, con el fin de lograr una mayor eficiencia en la actividad "Plan de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura y a las redes de Acueducto y Alcantarillado."

### PROYECTOS ESPECIALES

- Considerar para la vigencia de 2021, iniciar los procesos precontractuales en cumplimiento de las 4 Meta Producto: Mejorar y optimizar acueductos comunitarios en la zona ||urbana, Optimización y mejoramiento Acueducto Complementario, Puesta en funcionamiento del proyecto Acueducto Complementario hasta la PTAP de la Pola e Implementación de cuatro mega distritos para la sectorización hidráulica, determinadas en Subprograma 1: Ibagué Vibra, con Calidad, Continuidad y Cobertura en Agua Potable; así mismo las del Subprograma 2: Ibagué Vibra, con Saneamiento Básico en la Ciudad; de las Meta Producto: Actualizar el Plan maestro de alcantarillado y Estudios y Diseños para la construcción de las plantas de tratamiento de aguas residuales en reúso. La empresa programo 6.000 Ml de red de alcantarillado optimizar, la Meta Producto Optimización, rehabilitación y reposición de las redes de alcantarillado; continuar con el proceso de ejecución de la correspondiente a Optimización, rehabilitación y reposición de las redes de alcantarillado.
- Fortalecer, el control, seguimiento y evaluación del cumplimiento de la ejecución de los proyectos y actividades determinadas en el Plan de Acción Anual-2021; que contribuya al cumplimiento Estratégico y Plan de Desarrollo en general.

## PLANEACION ESTRATEGICA

NO CONFORMIDADES

- No se ha cargado los formatos al Sistema Único de Información - SUI, de los años, 2009, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, y a 28 de febrero de 2021; de los tópicos: Administrativos cuatro (4), Administrativos y Financieros treinta y uno (31), Comercial y Gestión veintiséis (26), Riesgos Acueducto tres (3), Riesgos Alcantarillado tres (3), Generalidades de Riesgos uno (1), Técnico Operativo veintitrés (23) y Nuevo marco normativo uno (1).
- No se evidenciaron los registros de la ejecución de las actividades: "Monitoreo de presión del servicio en la red de acueducto" y "Monitorear los Indicadores de Gestión de los procesos operativos (Agua Potable y Saneamiento Básico)".

## DIRECCION OPERATIVA – CALL CENTER

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar a la Dirección Administrativa y la Oficina de Talento Humano, que se adelanten las diferentes gestiones administrativas con el fin de realizar la respectiva contratación de cuadrillas de emergencia para dar solución oportuna a cada uno de los requerimientos de nuestros usuarios por los daños que se vienen presentando tanto por Acueducto como por Alcantarillado.
- Dar pronta solución a los daños reportados por nuestros usuarios ya que se evidencio que no se ha dado solución a reportes de los años 2019 y 2020 y reportes del periodo Enero a Agosto de 2021 todavía quedan muchos pendientes debido a la falta de personal ya que solo se viene dando solución a los más relevantes.

NO CONFORMIDADES

- Según visitas efectuadas en terreno por el auxiliar operativo de control interno evidencio que no se han realizado los siguientes arreglos que fueron reportados a través del Call Center durante el periodo de Enero a Agosto de 2021

* Reportes por daños en Hundimiento de vía

| Reporte No. | Fecha | Dirección |
|---|---|---|
| 207259 | 19/05/2021 | Cll 35 entre av. Ferrocarril y hospital Federico lleras |
| 205581 | 05/03/2021 | calle 26 número 3 -06 |
| 208889 | 04/08/2021 | CRA 2 número 6-20 la pola |
| 207539 | 26/05/2021 | Cra 10 entre 3 y 4 belén |
| 207538 | 26/05/2021 | carrera 7 num ero 5 - 72 belén |
| 205993 | 20/03/2021 | mz 58 cs 16 Jordán et iii |
| 205580, | 05/03/2021 | calle 59 no. 2 -69 la floresta |
| 208524 | 19/07/2021 | Mz d cs 1 hda piedra pintada |
| 204495 | 26/01/2021 | calle 30 número 7-28 Belalcazar |
| 206575 | 16/04/2021 | calle 26 número 6-42 Belalcazar |
| 205027 | 13/02/2021 | calle 59 número 3-07 la floresta |

- Al realizar revisión a los formatos de calidad se evidencio que algunos no se vienen utilizando por lo anterior se debe actualizar la matriz de caracterización.

| NOMBRE DEL REGISTRO | IDENTIFICACION | OBSERVACION |
|---|---|---|
| Seguimiento de presiones en el Sistema de Distribución de Acueducto | PE-R-GE-300 | Se pudo verificar que la dirección operativa no maneja dicho registro, este es manejado por la oficina de Acueducto. Por lo anterior se debe retirar y hacer la respectiva modificación |
| Control trazabilidad procesos contratación de los Grupos Operativos | PE-R-GE-301 | Se evidencio que dicho formato no lo han vuelto a utilizar debido a que no han tenido procesos de contratación. |
| Registro seguimiento reportes en red de Acueducto | PE-R-GE-302 | Se evidencio que este registro no lo maneja dirección operativa, este registro es manejado por la oficina de Acueducto por lo anterior se debe modificar la matriz de caracterización. |
| Informe Atención de emergencias | PE-R-GE-303 | Si pertenece a la dirección Operativa y viene actualizado el formato. |
| Informe de visita | PE-R-GE-304 | No se viene manejando dicho formato, pero lo van a socializar con el personal operativo para que sea utilizado |
| Instructivo atención telefónica del Call Center | PE-I-GE-300 | Se evidencio que dicho instructivo viene actualizado, pero se debe modificar porque a partir del mes de septiembre 2021 el call center quedo a cargo del proceso Gestión Documental. |

## CONTROL PÉRDIDAS

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se debe solicitar al área que corresponda el arreglo de la fuga que presenta la bomba de succión la cual está trabajando, igualmente realizar mantenimiento a los soportes y bujes del banco de medidores ya que presentan fuego y hay que suplementarlos para evitar que se tuerza la línea para darle precisión al medidor. El aire acondicionado del laboratorio no está funcionando el cual está afectando los tanques volumétricos del laboratorio ya que por norma debe haber una temperatura de 18 a 24 º C.
- Se sugiere solicitar un geófono especializado para las revisiones internas
- Se debe solicitar al área correspondiente de dotar a los funcionarios de los elementos necesarios y aptos para el desarrollo de sus actividades tales como: (2 equipos de cómputo, escritorio, igualmente para los operarios de terreno se requieren herramientas como picas, palas y barras y el arreglo o adecuación física de la oficina de control perdidas en Dryball y facilitar estantes para el archivo de las carpetas.
- Se sugiere al área encargada de revisar el Plan Anual de Adquisiciones se de prioridad a la adecuación del laboratorio de micro medición y adquisición de un nuevo banco de medidores con el fin de poner obtener la acreditación ya que en varias oportunidades se ha solicitado sin que se haya dado tramite a dicha sugerencia lo cual solo se ha llegado al estudio de necesidades, dicha acreditación es de vital importancia para Empresa.

- Seguir trabajando en coordinación con las áreas competentes para la legalización de la pila pública.

NO CONFORMIDADES

- No se da cumplimiento a los indicadores en el periodo de enero a abril de 2021. Nota: Subsanado Parcialmente.

**GESTION HUMANA**

NO CONFORMIDADES

- No se evidencia instructivo y/o procedimiento detallando el paso a paso de las actividades que se realizan en la ejecución de la nómina y demás relevantes dentro del proceso de Gestión Humana (liquidación de nómina, manual de nómina y demás). Nota: porcentaje de ejecución 50%.

**GESTION TECNOLOGICA Y SISTEMAS**

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Solicitar al proceso de recurso humano la contratación del Ingeniero de sistemas para atender las necesidades de gestión tecnológica en la definición de MSPI de la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. el cual ya se realizó estudio de necesidad el 10 de febrero de 2021 con el fin de fortalecer dicho proceso.

**ASEGURAMIENTO Y CALIDAD DE AGUA**

NO CONFORMIDADES

- No, fue revisado y actualizado el Mapa de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano de la vigencia del año de 2020. Nota: 70% Cumplimiento.

**SECRETARIA GENERAL**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Según Escritura pública N° 2932 de agosto 31 de 1998, Articulo 45. La junta directiva se reunirá ordinariamente por lo menos una (1) vez cada mes y podrá reunirse en forma extraordinaria cuando lo soliciten dos de sus miembros que actúen como principales, el gerente de la sociedad o el revisor fiscal". Teniendo en cuenta lo anterior se demuestra incumplimiento al ítem de convocatorias y desarrollo de Junta

Directiva al no evidenciarse reuniones en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y octubre de 2021.

- En el punto Ficha Técnica Conciliación, Acta Comité de Conciliación y Certificación de la decisión adoptada por el Comité, se evidencia falta de documentación, logos desactualizados en formatos, inconsistencia en fechas y numeración, e incumplimiento a la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo. Así mismo se evidencia que la segunda sesión de comité del mes de octubre de 2021, se realizó en el mes de noviembre, incumpliendo con el numeral 10 de la Resolución N° 933 de septiembre de 2018, sesiones del comité: ordinariamente el segundo y último viernes de cada mes, o mínimo dos (2) veces al mes. Lo anterior se detalla en cuadro de observaciones de este punto.

**ALMACEN**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- De acuerdo a las diferentes gestiones realizadas a través del comité de bajas y enajenación de bienes muebles, se advierte que, es prioritario para la vigencia 2021 se realicen todas las actividades administrativas y técnicas que permitan efectuar la respectiva depuración del inventario de bienes por concepto de dados de bajas y demás, lo anterior debido a que se sigue presentando debilidades en el manejo técnico y contable del inventario de activos – propiedad planta y equipo de la empresa. Es importante resaltar que esta actividad afecta de manera directa los estados contables que reporta el área de contabilidad e impuestos y en esta recae actualmente un hallazgo administrativo por parte de la Contraloría Municipal Ibagué.
- Acorde a las oportunidades de mejora efectuadas en la auditoria para la vigencia 2020 por parte de control interno, se reitera la necesidad de efectuar capacitaciones al personal del área de Bodega – Almacén referente a teoría y criterios técnicos de almacenamiento, inventario, custodia y normatividad para una correcta administración de los inventarios de bienes, mitigando riesgos de gestión y corrupción.
- Se recomienda implementar un procedimiento y/o instructivo para el uso y aplicación de las actas "provisionales" de inventarios, en el cual se especifique claramente el o los responsables, tiempo de legalización máximo y formalización que genera el área de bodega.
- Se recomienda al proceso de almacén como responsable de los bienes y/o elementos que reposan en el área de bodega de la Empresa, implementar un control administrativo periódico (no superior a seis (6) meses) que permita mantener actualizada una base de datos orientada a la conservación y utilización de los bienes en beneficio de la Empresa IBAL.
- Se evidencia que a la fecha los elementos denominados "repuestos para medidores y dispositivos antifraude" los cuales se encuentran depositados en la bodega principal y reposan como activos en el inventario del área, se encuentran en un estado de

presunto deterioro por condiciones de almacenamiento, dado que su utilidad para algunos casos ya no es viable para la actual caracterización de medidores que solicita la empresa IBAL y que adicionalmente la empresa ya no efectúa mantenimiento de medidores., por tanto, se recomienda hacer la revisión del estado de estos elementos y finalidad que se le va a dar a los mismos.

- El proceso de Gestión de Ambiente Físico cuenta con una matriz de gestión del riesgo, pero este no hace total referencia a lo relacionado con el manejo de los inventarios, bajas, contratación y actividades propias del área de Almacén General de la Empresa, entre otras. Adicionalmente, dentro de este proceso tampoco se registran riesgos de corrupción asociados a inventarios. Por lo anterior, se presenta una implementación incompleta del modelo MECI, Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4, y la Política de Administración del riesgo establecida por la Empresa IBAL. Es importante resaltar que durante la vigencia 2019 se materializo diferentes riesgos a través de la auditoria de la Contraloría Municipal y Auditoria de Control Interno.

## ACUEDUCTO

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda a la oficina de Gestión Acueducto efectuar las mesas de trabajo respectivas para que de manera conjunta con los procesos involucrados (CECOI y Dirección Operativa) se determinen los lineamientos y/o parámetros para la entrega de información referente a las actividades de reposición y/o construcción de redes de acueducto para la actualización del catastro de redes. Ya que esta información tiene incidencia directa en la operación en la infraestructura en las redes de acueducto.
- Se recomienda adelantar mayor seguimiento y control continuo de la información de entradas y salidas frente a la actividad de venta de agua en bloque entre las áreas de Atención al cliente y PQR y Tesorería General, lo anterior en cumplimiento a la circular No. 400-067 del 11 de septiembre de 2018 por el área Comercial - procedimiento para la facturación y legalización de los pagos recibidos por concepto de prestación de servicios conexos a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Se advierte al proceso integrar los indicadores establecidos en la Resolución No. 906 del 2019 "Índice de continuidad -IC, Agua Controlada en puntos de uso y consumo – ACPUC, Fallas en la red de transporte y distribución de acueducto - FAC", se hace énfasis en el indicador de continuidad ya establecido por la empresa, dado que por su naturaleza y variables son de directa operación de las válvulas de la red de

acueducto (operación que obedece a regulación, cierres, daños reposiciones, suspensiones, etc.) actividad de responsabilidad del área de acueducto.

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento de ejecución de actividades, seguimiento y descargue de información adecuada en la plataforma del Call Center, dado que se evidencio para la vigencia 2018, 2019 y 2020 ausencia de información oportuna en los reportes de la misma plataforma, creando así incertidumbre en la información real que esta contiene por parte de las actividades a cargo de la oficina de Gestión Acueducto (ver punto – reportes de daños y afectaciones en la red a través de call center)

**ALCANTARILLADO**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda al proceso de gestión de alcantarillado realizar la revisión y análisis de las diferentes actividades contempladas en el plan de acción de la vigencia 2020 para efectuar el debido análisis y priorización para la vigencia 2021, dado que de las nueve (9) actividades programadas, solo dos fueron ejecutadas parcialmente de acuerdo a la disponibilidad presupuestal, personal asignado y efectos pandemia Covid -19.
- Se recomienda que todo tipo de información referente a las actividades ejecutadas en terreno por parte del personal operativo sea informado y/o cargadas oportunamente en el Centro de Comando y Control del IBAL, ya que las mismas son insumos fundamentales para la actualización permanente del Collector For Arcgis del Centro de Comando y Control del IBAL – CECOI.
- Se recomienda efectuar el debido diligenciamiento de los formatos SB-R-AL-105 y SB-R-AL 106 dado que un porcentaje significativo presentaba ausencia de firmas de los involucrados, fechas y cualquier observación relevante que se requiera para la ejecución del debido proceso; se recuerda que este tipo de diligenciamiento es de vital importancia dado que para eventos de reclamación por un usuario y/o ente de vigilancia y control se requiere como material probatorio la debida comunicación entre las partes (empresa y usuario) sobre la ejecución de las actividades a intervenir y realización de cobros oportunos de acuerdo con lo contemplado en el contrato de condiciones uniformes y Ley 142 de 1994.
- Se recomienda al proceso de gestión de alcantarillado establecer lineamientos y/o parámetros dentro de la ejecución de las actividades de reposición y/o construcción de redes de alcantarillado la entrega de información oportuna para la actualización del catastro de redes cumpliendo con las especificaciones técnicas requeridas por el Centro de Comando y Control del IBAL – CECOI.

- Se insta a la oficina de Gestión de alcantarillado adelantar las gestiones administrativas en relación a la revisión y análisis de cada una de las observaciones y recomendaciones planteadas durante la auditoria de Gestión de Riesgo vigencia 2020, de lo contrario la desatención de los criterios establecidos puede establecer hallazgos por el incumplimiento del mismo.

NO CONFORMIDADES

- Falta de control y seguimiento de los pagos efectuados por servicio de equipo vactor, dado que para la vigencia 2020 el proceso no allego las respectivas facturas electrónicas ni soporte de la totalidad de los servicios prestados, aunando el hecho que el proceso de gestión de alcantarillado en requerimientos puntuales de información genera reportes incompletos en comparación con la información suministrada en la auditoría interna normal de control interno.
- Incumplimiento de seguimiento y descargue de información en la plataforma del Call Center dado que se evidencio para la vigencia 2018 y 2019 ausencia de reporte de información oportuna, creando incertidumbre en la información real que esta contiene.

**GESTION DOCUMENTAL**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda realizar la debida revisión y actualización del Contexto Estratégico (misión, visión, políticas, objetivos y demás del Sistema Integrado de Gestión) establecido en Plan Institucional de Archivo PINAR, Política Documental y demás documentos, dado que la empresa realizó diferentes modificaciones e inclusiones en algunos aspectos del direccionamiento estratégico.
- Se recomienda de manera prioritaria a la oficina de Gestión Documental adelantar todas las gestiones administrativas encaminadas de acuerdo a su responsabilidad y competencia para efectuar mesa de trabajo en conjunto con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño con la finalidad de efectuar revisión y aprobación de la Política Documental, actualización del PINAR, actualización del PGD, estado de los archivos de gestión y archivo central y demás, por tanto, es necesario que el proceso efectué acciones de contingencia e implementen mecanismos y/o lineamientos durante la vigencia 2021 para no afecte el logro de los objetivos del área.

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento en la revisión y debida actualización de los diferentes procedimientos del área de Gestión Documental, teniendo en cuenta que se relaciona y describe una actividad con el formato tabla de retención documental bajo el código GD-R-014 en

el "procedimiento planeación de la gestión documental y procedimiento actualización y aprobación tabla de retención documental -TRD", formato el cual no se encuentra aprobado por el Sistema de Gestión SIG e igualmente no es utilizado por el proceso.

- Desatención de las oportunidades de mejora, observaciones, comentarios y recomendaciones generales efectuados durante la auditoria de la vigencia 2020, dado que el Mapa de Riesgos específicamente en los controles y evaluación del mapa NO fueron modificados y actualizados según lo solicitado a tener en cuenta por parte de la oficina de control interno, esto de acuerdo a la metodología de la administración del riesgo y la política de riesgos de la empresa.

## POTABILIZACION DE AGUA

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda al Subproceso de Potabilización de Agua replantear el riesgo de incumplimiento de normativa actual entorno calidad de agua potable, dado que el alcance del mismo es muy general y abarca diferentes actividades para el cumplimiento del mismo, esto de acuerdo a la causa planteada. Así mismo, se recomienda modificar la causa para dar más alcance ya que la misma está enfocada a la deficiencia del mantenimiento preventivo desatendiendo las actividades inmediatas al mantenimiento correctivo.
- Se recomienda evaluar y gestionar la renovación de equipos de metrología por vetustez de los existentes y la adquisición de nuevos equipos para tener en STAND-BY para garantizar la medición de los parámetros necesarios para la operación en PTAP y bocatomas en caso de fallas que comprometan la operación de los equipos.
- En Bocatoma Cay Nueva se evidenció la necesidad de una caseta de operación incluyendo sistema de lavado a presión dada las condiciones operativas de la infraestructura. Por tanto, se recomienda seguir insistiendo en la necesidad de la construcción de una caseta de operación al área responsable dado que la respuesta operativa en situación de emergencia (crecientes por lluvias o palizadas) no es la apropiada por las distancias que hay entre Bocatoma Cay Nuevo y Cay Antiguo, por tanto, no es posible realizar seguimiento a Turbiedades en la fuente, limpieza de rejillas y/o manipulación de compuertas.

NO CONFORMIDADES

- No existe como tal un programa de Mantenimiento Preventivo de las Bocatomas y PTAPs.

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

Para la vigencia 2022 el IBAL conto con un (1) Plan de Mejoramiento Vigente que se relaciona a continuación:

| | PLAN | No. HALLAZGOS | ENTE DE CONTROL | FECHA DE INICIACION | FECHA DE TEMINACION | ESTADO DEL PLAN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Auditoría Financiera y Gestión vigencia 2021 | Hallazgos 13 | Contraloría Municipal de Ibagué | Agosto 04 de 2022 | Agosto 04 de 2023 | Vigente |
| 2 | Auditoria de cumplimiento a contratos suscritos por la empresa IBAL, entorno a la construcción del Acueducto Complementario | Hallazgos 3 | Contraloría Municipal de Ibagué | Noviembre de 2022 | Noviembre de 2023 | 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 que puedan generar procesos sancionatorios para la empresa y por parte de la Oficina de Control Interno se hace seguimiento al plan de mejoramiento trimestralmente, verificando soportes y porcentaje (%) de avance para la subsanación de los mismo con el fin de cumplir con los objetivos instituciones de la entidad.

| PM AUDITORIA FINENCIERA Y GESTION VIGENCIA 2021 | | |
|---|---|---|
| No. | Hallazgo | Responsables |
| 1 | CONTROL INTERNO CONTABLE / MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS AREA CONTABLE | Grupo Gestion Humana y Subgrupo Contabilidad e Impuestos |
| 2 | CONTROL INTERNO CONTABLE / REVELACION PLENA | Subgrupo Contabilidad e Impuestos |
| 3 | ESTADOS CONTABLES / INVENTARIOS. | Almacen y Compras |
| 4 | ESTADOS CONTABLES / CUENTAS RECIPROCAS. | Subgrupo Contabilidad e Impuestos |
| 5 | ESTADOS CONTABLES / VEHICULOS | Grupo Ambiente Fisico y Servicios Generales |
| 6 | FALTANTE DE OBRA RECONOCIDA Y PAGADA DEL CONTRATO 154 DE 2019. | Direccion Operativa y Grupo Ambiente Fisico y Servicios Generales |
| 7 | FALENCIAS TECNICAS EN LA CALIDAD DE ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL CONTRATO 126 DE 2019 | Direccion Operativa y Direccion de Planeacion |
| 8 | FALTANTE DE OBRA RECONOCIDA Y PAGADA Observación No. 8. Faltante de obra reconocida y pagada del contrato 164 de 2019, e incumplimiento de especificaciones técnicas del ítem 4.4. Del citado negocio jurídico. | Ingeniero Carlos Dominguez y Grupo Ambiente Fisico y Servicios Generales |
| 9 | Incumplimiento a los requisitos legales establecidos por el IBAL S.A. ESP Oficial para la depuración de cuentas por cobrar. | Grupo Gestión Cartera |
| 10 | Deficiencias en la gestión de cobro coactivo de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S. P OFICIAL. | Grupo Gestión Cartera |
| 11 | Presunta omisión para el inicio de acciones de repetición en demandas falladas en contra del IBAL S.A. ESP OFICIAL. | Asesores Externos, Miembros Comité de Conciliación y Secretaria General |
| 12 | DEBILIDADES EN LA REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN LA FASE PRECONTRACTUAL | Secretaria General |
| 13 | DEBILIDADES EN LA PRESENTACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC POR PARTE DEL IBAL S.A. ESP OFICIAL. | Direccion de Planeacion |

## 6. INFORMES A CARDO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

En cuanto a los informes que debe rendir esta oficina dando cumplimiento a la normatividad vigente, se elaboraron quince (17) informes durante la vigencia 2022, de los cuales algunos se publicaron en la página web de la empresa como se puede evidenciar en https://ibal.gov.co/home/transparencia/4-planeacion-presupuestos-e-informes/informes-de-la-oficina-y-control-interno/ Transparencia – Planeación, Presupuestos e Informes – Informes de la oficina y de Control Interno, y otros se enviaron a la Gerencia según lo establece la normatividad vigente.

### 6.1. Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno

En atención a lo estipulado en el Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública" (artículo156), donde señala que el jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá publicar cada seis (6) meses, en el sitio web de la entidad, un Informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno, de acuerdo con los lineamientos que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública.

https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/07/MECI-FORMATO-Enero-a-Junio-30-de-2022.pdf

### 6.2. Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción.

En cumplimiento al Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y en aras de realizar seguimiento al avance y cumplimiento de las actividades determinadas por cada componente del plan de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP Oficial, la oficina de Control Interno de Gestión verifico las evidencias soportadas, para prevenir y abatir las prácticas de corrupción, impunidad e impulsar la mejora en la gestión pública con transparencia y calidad con corte de Abril, Agosto y Diciembre de la vigencia.

https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/07/MECI-FORMATO-Enero-a-Junio-30-de-2022.pdf

### 6.3. Informe Austeridad en el Gasto Público.

En cumplimiento de los Decretos Nacionales 1737 de 1998 y 984 del 2012 la Oficina de Control Interno de Gestión rindió informes trimestrales de la vigencia al Representante

Legal de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP Oficial con relación a los Gastos Generales (arriendo, agua, luz, teléfono e internet), Consumo Celular, Gastos Vehículos, Viáticos, Capacitaciones y Contratación de Servicios

Personales, elevando oportunamente las recomendaciones en cuanto a el fortalecimiento de los controles implementados en los gastos buscando cada vez más la economía y debida inversión de los recursos direccionándolos al cumplimiento de las necesidades que requiere la Administración.

https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/10/Informe-Austeridad-del-Gasto-Tercer-Trimestre-2022.pdf

**6.4. Informe PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.**

Cumpliendo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Gestión presentó Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, en los tiempos estipulados (semestral) y publicados en la página web institucional.

https://www.ibal.gov.co/pdf/INFORME_PQR_PRIMER_SEMESTRE_2022.pdf

**6.5. Informe Control Interno Contable.**

En cumplimiento a la Resolución 706 del 16 de diciembre de 2016 e Instructivo 001 del 18 de diciembre de 2018 de la Contaduría General de Nación, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó acompañamiento a las dependencias encargadas de reportar la información para que estas fuesen cargadas en las fechas estipuladas por el instructivo y en cumpliendo con el decreto 1083 de 2015.

**6.6. Informe Derechos de Autor Software.**

La oficina de control interno de Gestión dando cumplimiento a los parámetros establecidos en la circular 017 del 01 de junio de 2011 y circular 04 del 22 de diciembre de 2006 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno, realiza informe de verificación, recomendaciones, seguimiento y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de derechos de autor referente al software. Dicho informe fue realizado bajo las recomendaciones y en los tiempos establecidos.

**6.7. Informe de Evaluación a la Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana.**

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, el Artículo 2.2.22.3 del Decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 1499 de 2017, la Oficina

de Control Interno de Gestión analizó la planeación, ejecución y resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y las acciones realizadas en cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP Oficial. Informe publicado en la página web de la entidad.

https://www.ibal.gov.co/pdf/Informe_Seguimiento_Rendicion_de_Cuentas_Junio2022.pdf

Por tal razón, la Rendición de Cuentas es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que le permite a la entidad, generar espacios de participación ciudadana, mediante el desarrollo de audiencia pública - rendición de cuentas a la ciudadanía en general, especialmente para las personas naturales o jurídica, veedurías ciudadanas, presidentes de juntas de acción comunal, entes de control, entidades del estado y comunidad en general. Con el propósito de intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas. Así como conocer el manejo de los recursos públicos que garantizan el cumplimiento con los objetivos y metas trazadas.

## 6.8. Informe Reporte de Avance de Gestión FURAG

En cumplimiento con la Ley 1499 de 2017, la oficina de control interno de gestión hizo asesoramiento y evaluación de la articulación e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, adoptando en la entidad las 7 Dimensiones con sus 18 Políticas, la cual se pudo obtener como resultado lo siguiente: presentando el reporte del FURAG el día 27 Febrero de 2021, calificación que se obtuvo en el Índice de Desempeño Institucional de la vigencia 2020, nos arrojó el 67.7, se trabajara arduamente para que la entidad siga comprometida en la articulación e implementación.

## 6.9. Informe Seguimiento Gestión del Riesgo Institucional

La oficina de Control Interno de Gestión en desarrollo de sus funciones y en especial en el ejercicio de su rol evaluadora, efectuó seguimiento durante el último trimestre de la vigencia 2019 a la Matriz del Riesgo de Gestión de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, siguiendo los lineamientos establecidos por la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles versión 4 en entidades públicas establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Política de Administración de Riesgos de la Empresa, Teniendo en cuenta igualmente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

## 6.10. Seguimiento Rendición Cuentas SIREC

En cumplimiento a la redición electrónica de cuentas SIREC de la Contraloría Municipal de Ibague, la oficina de Control Interno de Gestión en compañía con la oficina de Gestión Tecnológica y Sistemas de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado

IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, hizo acompañamiento y asesoría para el reporte de los formatos en la plataforma y de esta manera dar cumplimiento a los lineamientos del ente de control para la rendición del informe.

## 7. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA

En cumplimiento a la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno de la Empresa, presto Asesoría y Acompañamiento a las diferentes áreas o dependencias con el fin de orientar y recomendar en los diferentes temas transversales.

## RECOMENDACIONES GENERALES

La Oficina de Control Interno, evalúa la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, proyectos, programas y planes de acción de las dependencias e identifica oportunidades de mejora mediante el ejercicio de sus roles: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento de la gestión institucional y relación con los entes de control. Los roles enunciado, se despliegan mediante el ejercicio de auditorías, evaluaciones y seguimientos, que permiten la comunicación a la alta dirección de alertas tempranas frente a las desviaciones observadas, así como apoyar el análisis para la búsqueda de alternativas que fortalezcan la gestión de la entidad.

- Se recomienda realizar el seguimiento a los Planes de Acción de los Procesos y Subproceso de la Empresa por parte de la primera línea de defensa, con el fin de dar cumplimiento a todo lo planeado durante la vigencia.

- Se deben tomar medidas necesarias para el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de los procesos y subproceso de la empresa y dar a conocer al grupo de trabajo para que todos tengan conocimiento de cómo va su dependencia.

- Se sugiere adelantar acciones de mejora inmediatas que permitan dar cumplimiento al cargue de la información en la plataforma SUI por parte de los procesos involucrados.

- Se encomienda a todos los procesos y subprocesos de la empresa realizar actualización ante el SIG de la matriz de caracterización, procedimientos y/o instructivos y en lo relacionado con los formatos de calidad, teniendo en cuenta que en el desarrollo de las auditorias se evidenciaron registros sin incluir y otros hay que renombrarlos, además con la claridad suficiente para no necesitar de un tercero que explique la información documentada en el mismo, lo anterior con el fin de desligar las actividades respecto a personas o individuos específicos y se convierta en información de libre, fácil, y claro absceso para los usuarios internos.

- Continuar con los comités de depuración para lograr obtener un valor real de la cartera morosa de la Empresa.

- Se sugiere al proceso de PQRs continuar realizando las mesas de trabajo con los diferentes procesos de la Empresa con el fin de dar pronta solución a los usuarios y disminuir las reclamaciones que generan inconformidad.

- Continuar con la socialización de los programas ambientales tanto en los procesos y subprocesos de la empresa y también en las instituciones educativas.

- Continuar con las capacitaciones e inducciones tanto a nivel operativo como administrativo para mejorar el desempeño de los funcionarios en su puesto de trabajo.

- Realizar el Censo de Usuarios ya que no se viene dando cumplimiento al Instructivo del Catastro de Usuarios el cual dice que la Empresa debe realizar el censo de usuarios al menos una vez cada 3 años y solicitar mensualmente al Comité de Estratificación del Municipio o a la Oficina de Planeación Municipal, la relación de los predios, su uso y el estrato socio económico vigente al que pertenece.

- Dotar a todos los funcionarias de los elementos apropiados para el desarrollo de sus actividades tales como: equipos de cómputo, escritorios, sillas y todo lo requerido para un buen desempeño de su labor.

- Cabe recomendar que cuando se determinen oportunidades de mejora, hallazgos/No conformidades, es importante que los procesos y subprocesos elaboren y alleguen a la Oficina de Control Interno el respectivo Plan de Mejoramiento, en el que propongan y ejecuten las acciones correctivas y/o actividades para subsanarlos.

- Se recomienda a los funcionarios que cobran rodamiento realizar la actualización de los datos de su vehiculó o moto, ya que se evidencio que algunos funcionarios cobran rodamiento y la placa de la moto o vehículo es diferente a la registrada en los papeles tanto de la Tarjeta de Propiedad, SOAT y Revisión Tecno mecánica.

- Dada las implicaciones operativas desde el área de producción y el impacto en la continuidad en el servicio de acueducto, se recomienda perfilar un área o grupo con operario, técnico y/o profesionales con dedicación exclusiva a la ejecución de programas de mantenimiento preventivo y predictivo de la infraestructura electromecánica.

- Gestionar de manera pronta el contrato de la renovación de cableado estructurado de voz y datos, con el fin de mejorar la calidad de las comunicaciones.

- Fortalecer los controles en el proceso de Tesorería en la actividad de las conciliaciones bancarias frente a los saldos pendientes por depurar de las Cuentas.

- Analizar e implementar controles al interior del proceso de Secretaria General, que permita contar con todas las evidencias documentales de la ejecución de cada una de las reuniones del comité de conciliación con sus respectivos soportes, esto en cumplimiento a la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo.

- Se recomienda al área de Almacén, efectuar el amarraje y apilamiento adecuado, lo anterior con el fin de que no se genere deterioro que pueda afectar la vida útil de los elementos almacenados.

- Es necesario que el proceso de Servicios Generales, adelante la gestión necesaria, con el fin de establecer jurídicamente que implicaciones puede acarrear el tener la posesión de los predios Planta Comfenalco, Tanque Belén La Aurora y Bocatoma Combeima y que los mismos no se encuentren a nombre del IBAL, adicional, realizar los trámites a que haya lugar con el fin de cumplir con los requisitos exigidos para la exoneración del pago de predial de los predios faltantes y que no se materialice este riesgo.

- Tener presente lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa al igual que en el Manual de Interventoría y/o Supervisión con el fin de llevar control de los contratos por parte del supervisor

- Fomentar la cultura del Autocontrol a todo el personal, por parte de los líderes de los procesos.

- Los líderes de los procesos deben autoevaluar las actividades de sus procesos, con el fin de detectar falencias y tomar acciones de mejora que permitan el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.

- Continuar con el seguimiento y el control para que se cumplan la normatividad vigente de los informes de ley.

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