FECHA	Abril a Mayo 2022	**LUGAR:**	Oficina de Gestión de Acueducto y Trabajo en casa
PROCESO AUDITADO	Gestión Acueducto y grupo de trabajo		
AUDITADOS	Diley Vanessa Barrero Olaya y Grupo de trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Leydi Johanna Galvis Betancourth		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de las actividades contempladas en el procedimiento, instructivos, formatos y normas aplicables en cumplimiento al objetivo del proceso Gestión de Acueducto de la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Periodo del mes de marzo a diciembre de 2021 y enero a marzo de 2022

CRITERIOS DE AUDITORIA

NORMA ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y Normas legales vigentes aplicables al procesos.

FORTALEZAS:

- ✓ Se evidenció la adopción de las diferentes medidas y lineamientos de bioseguridad establecidos por la empresa por parte del personal involucrado del proceso.
- ✓ Se evidenció un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Durante la vigencia 2022 el proceso de Gestión de Acueducto efectuó la elaboración y aprobación del procedimiento de mantenimiento preventivo y reposición de hidrantes del sistema PA-R-GA-002, esto en relación a la actividad contemplada en la Matriz de Caracterización – Programa anual de lavado de redes y mantenimiento de hidrantes.
- ✓ Se evidencio procedimiento de mantenimiento preventivo y reposición de válvulas del sistema PA-P-GA-003, documento esencial para el proceso e involucrados.
- ✓ Se evidenció mejoramiento en el cargue y actualización de información de los diferentes reportes que se efectuaron en la plataforma del Call Center para lo recorrido de la vigencia 2021.
- ✓ Se evidencio el manejo y establecimiento de buenas prácticas de herramientas digitales y canales de comunicación por parte del personal que labora en la oficina de gestión de acueducto.

DOPORTUNIDADES DE MEJORA

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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"**.

7. 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.

HALLAZGOS: UNO (1)

<u>Resumen de hallazgos:</u>

1	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).

DESARROLLO DE AUDITORIA INTERNA

La metodología utilizada en el desarrollo de la auditoría interna se toma como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del proceso de Gestión de Acueducto. A continuación, se lista las actividades requeridas para el desarrollo de la auditoria, con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	1. Plan de acción del proceso 2021 y 2022 2. Programa anual de lavado de redes y mantenimiento de hidrantes.
HACER	3. Programa lavado de tanques de almacenamiento vigencia 2021-2022 ➢ Inspecciones Tanques 4. Reparación por solución de fuga domiciliaria y construcción de nuevas. 5. Reportes de daños y afectaciones en la red a través de Call Center. - Actividades por servicio de compresor. - Actividades por servicio de geófono. - Seguimiento reporte de daños vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021 6. Actividades por concepto de venta de agua en bloque. 7. Relación procedimiento de operación de redes de distribución
VERIFICAR Y ACTUAR	8. Medición y análisis de indicadores de gestión. 9. Matriz legal – Revisión Contratos 10. Planes de mejoramiento.

1. AVANCE PLAN DE ACCIÓN DEL PROCESO

Se efectuó revisión y análisis de algunas de las actividades contempladas en el plan de acción del proceso de Gestión de Acueducto las cuales tienen el siguiente avance y cumplimiento según las necesidades planteadas por el mismo.

VIGENCIA 2021

ACTIVIDADES PRINCIPALES	OBSERVACIONES
Lavado y desinfección de tanques	Se efectuó a través del contrato 009 del 04 de febrero de 2021
Fabricación y suministro y/o montaje de acueducto y mantenimiento de válvulas, hidrantes y equipos mecánicos infraestructura IBAL	No se logró culminar para la vigencia 2021

Ejecución de obras programadas en el sistema de acueducto para atender los daños del sistema de acueducto dentro del perímetro hidráulico de la empresa / Contrato de reposición y rehabilitación de redes del sistema de acueducto	Se encuentra suspendido desde el 23/12/2021
Seguimiento y control a las ejecuciones de las obras del sistema de acueducto / interventoría de obras de acueducto	Se encuentra suspendido desde el 23/12/2021

VIGENCIA 2022

ACTIVIDADES PRINCIPALES	OBSERVACIONES
Dar solución oportuna a los daños que se presentan en las redes de acueducto que afectan la prestación del servicio / Optimización de redes de acueducto / **Optimización de redes de acueducto**	Contrato de obra No. 083 del 2022
Dar cumplimiento a la norma y mantener los estándares de calidad en la prestación del servicio / **Lavado y desinfección de tanques**	contrato de servicio No. 073 del 28 de enero de 2022
Garantizar la estabilidad de prestación de servicio en el perímetro hidráulico- bocatomas y plantas de ITD / **Contratar la fabricación y suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de válvulas, hidrantes y equipos mecánicos necesarios para garantizar la estabilidad del servicio dentro del perímetro hidráulico, bocatomas y plantas.**	Se evidencia prorroga No. 01 al contrato de suministro No. 142 del 24 de septiembre de 2021
Control, vigilancia, seguimiento y cumplimiento a las obras que se desarrollen / **Interventoría a la inversión de acueducto**	-
Garantizar la estabilidad de la prestación del servicio / **Mantenimiento y optimización de infraestructura PTAPS y bocatomas**	-
Garantizar la estabilidad de la prestación del servicio / **Mantenimiento de las válvulas de entrada y salida de los tanques de almacenamiento.**	-
Garantizar la estabilidad de la prestación del servicio / **Programa mantenimiento y reposición de hidrantes.**	-

Durante la vigencia 2021(marzo a diciembre) por efectos causados por la pandemia Covid -19 y disponibilidad presupuestal asignada al proceso de gestión de Acueducto informa que algunas de las actividades anteriormente relacionadas no se efectuaron en su totalidad. Para la vigencia 2022 se observa un avance porcentualmente en las actividades planteadas, se recomienda para la mencionada vigencia (abril a diciembre), el área debe realizar un proceso de priorización e inclusión de actividades y programas esenciales para el buen desarrollo del proceso. Recordemos que los planes de acción son de suma importancia para lograr el objetivo del proceso y aportar al propósito de la misión institucional.

2. PROGRAMA ANUAL DE LAVADO DE REDES Y MANTENIMIENTO DE HIDRANTES.

Se evidencia la creación de un procedimiento de *mantenimiento preventivo y reposición de válvulas del sistema* PA-P-GA-002 en donde se evidencia la identificación de los hidrantes dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa, ubicación, estado y programación propuesta para el mantenimiento de los mismos. Se identifican las siguientes actividades principales:

- ✓ Identificación de Hidrantes – Información proporcionada por la oficina CECOI.
- ✓ Determinación del estado del hidrante – Inclusión al programa de mantenimiento preventivo y reposición de hidrantes del sistema.
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo – Se evidencia a través de las fichas de rutinas de mantenimientos para hidrantes.
- ✓ Reposición de hidrantes – Se evidencia a través del registro para hidrantes nuevos.

Para la vigencia 2023 se realizará seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de mantenimiento de acuerdo a la programación propuesta, evidencia documental y resultados obtenidos, esto de acuerdo a lo reglamentado en la Resolución 330 y norma NCT 1762.

- ➢ **MANTENIMIENTO DE VÁLVULAS, HIDRANTES Y EQUIPOS MECÁNICOS**

Mediante contrato 142 del 24 de septiembre de 2021 el cual tiene por objeto *"Fabricación y suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de válvula, hidrantes y equipos mecánicos necesarios para garantizar la estabilidad del servicio dentro del perímetro hidráulico de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL".* Este contrato de suministro tiene un valor inicial de trescientos millones de pesos ($300.000.000) M/CTE el cual tiene una prórroga No. 01 del 25 de marzo de 2022 en cinco (5) meses más.

8. Se recomienda al proceso de Gestión de Acueducto antes de la finalización del mencionado contrato, se planifique de manera coordinada con las áreas involucradas la inversión y el debido proceso precontractual para la adquisición de suministros (suministros relacionados en el objeto a contratar) de manera inmediata y prioritaria, dado que se requiere de forma continua el debido mantenimiento de las redes de acueducto y solución de imprevistos que se presenten durante lo corrido de la vigencia.

Por otro lado, se evidenció *procedimiento permanente de mantenimiento preventivo y reposición de válvulas de sistema PA-P-GA-003*, la oficina de Control Interno de Gestión se permite realizar las siguientes precisiones; de acuerdo a lo contenido en el objeto del mencionado procedimiento, en donde se habla de implementar un plan permanente de mantenimiento preventivo y reposición de válvulas de propiedad de la empresa

Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, se recomienda incluir un cronograma con periodicidad establecida para el mantenimiento y reposición de válvulas, es importante que se implemente un tipo de informe por parte del personal valvulero en donde se comunique el estado y anomalías que se presenten durante los turno en relación a las válvulas.

3. PROGRAMA DE LAVADO DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO (COMPESACIÓN DEL SERVICIO)

El proceso de Gestión de Acueducto informa que como tal no cuenta un programa de lavado de tanques, el área efectúa y desarrolla la etapa pre y contractual para la ejecución de la actividad de lavado de tanques de almacenamiento en cumplimiento al decreto 1575 de 2017 articulo 9 Numeral 2. De acuerdo a la anterior información se informa lo siguiente:

- ✓ Se evidencia contrato de servicio No. **073 del 28 de enero de 2022** el cual tiene por objeto *"Lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua potable de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL".* El cual tiene un plazo de dos (2) meses contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previo cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento del contrato.

Debido a las fuertes lluvias que se han presentado durante el primer trimestre de la vigencia 2022 las cuales han afectado significativamente el proceso de captación de las bocatomas Combeima, Chembe y Cay, dejando 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 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.

- **INSPECCIÓN ESTADO TANQUES DE COMPENSACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE**

TANQUE ALSACIA

SOPORTE FOTOGRÁFICO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
	Se valida por un costado del tanque, que se tiene una válvula la cual presenta fuga y por la vegetación y lama se presume que lleva bastante tiempo, esta fuga ya tiene acumulación de agua estancada la cual está generando proliferación de virus, bacterias y parásitos. Se recomienda realizar reparación de la fuga, de igual forma se recomienda programación de fumigación, esto dando cumplimiento a la resolución 2400, ARTÍCULO 36. Se deberán tomar medidas efectivas para evitar la entrada o procreación de insectos, roedores u otras plagas dentro del área de trabajo.
	Se observa acceso al tanque por medio de escalera fija, pero sin seguridad por riesgo de caídas, de igual forma en la parte superior del tanque, donde está la garita de guardas no se cuenta con sistemas de detención contra caídas. Se recomienda mejorar el acceso a la escalera, de igual forma como medida colectiva de prevención, ubicar línea de advertencia.
	Se observa sobre el poste donde se ubica el medidor de energía eléctrica, que existe acumulación de escombros, donde se pueden alojar animales rastreros. Se recomienda la recolección y disposición final de los escombros presentes en el tanque.

	Se observa externamente que el tanque presuntamente presenta varias fallas estructurares o de mantenimiento. Se recomienda validar estructuralmente el estado del tanque, con el fin de realizar el mantenimiento necesario, esto dando cumplimiento a la resolución 2400, ARTÍCULO 4o.
	Se valida durante el recorrido en el tanque, que no se cuenta con avisos con nuevos logos y que los avisos actuales están deteriorados. Se recomienda mejorar el estado de los avisos ubicados, con el logotipo nuevo.
	Se realiza caseta provisional en la parte superior del tanque, pero esta caseta es en plástico y está asegurada con vientos en alambre, no se cuenta con servicios sanitarios. Se recomienda la construcción y/o ubicación, de caseta o garita apta para el personal de vigilancia, de igual forma se debe ubicar servicios sanitarios, esto dando cumplimiento a la resolución 2400, ARTÍCULO 17. Todos los establecimientos de trabajo (a excepción de las empresas mineras, canteras y demás actividades extractivas) en donde exista alcantarillado público, que funcionen o se establezcan en el territorio nacional, deben tener o instalar un inodoro un lavamanos, un orinal y una ducha, en proporción de uno (1) por cada quince (15) trabajadores, separados por sexos, y dotados de todos los elementos indispensables para su servicio.

 	En el techo del tanque, el personal de vigilancia tiene ubicado una caseta provisional, la caseta es en guadua y con plásticos, con el viento puede llegar a colapsar y por ende está muy expuesta la red eléctrica. Se recomienda canalizar y ubicar el cableado eléctrico de forma segura, esto dando cumplimiento a la resolución 2400, ARTÍCULO 7o. Todo local o lugar de trabajo debe contar con buena iluminación en cantidad y calidad, acorde con las tareas que se realicen; debe mantenerse en condiciones apropiados de temperatura que no impliquen deterioro en la salud, ni limitaciones en la eficiencia de los trabajadores. Se debe proporcionar la ventilación necesaria para mantener aire limpio y fresco en forma permanente.
	Se valida en la entrada del tanque, que la reja de seguridad tiene uno de sus parales rotos, esta caído el para con el reflector y alambre de púas, generando riesgo de heridas al personal. Se recomienda la reparación de la reja y mejorar la ubicación del reflector, esto dando cumplimiento la resolución 2400, ARTÍCULO 7o. Todo local o lugar de trabajo debe contar con buena iluminación en cantidad y calidad, acorde con las tareas que se realicen; debe mantenerse en condiciones apropiados de temperatura que no impliquen deterioro en la salud, ni limitaciones en la eficiencia de los trabajadores. Se debe proporcionar la ventilación necesaria para mantener aire limpio y fresco en forma permanente.

TANQUE CERRO GORDO

SOPORTE FOTOGRÁFICO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
 	Durante el recorrido realizado, se evidencia que el tanque cerro gordo no cuenta con encerramiento total en su perímetro. Se recomienda instalación de cerca tipo reja, alrededor del perímetro del tanque cerro gordo.

	Se evidencia cableado expuesto, no se identifica si el mismo tiene corriente o se encuentra deshabilitado. Se recomienda organizar las instalaciones eléctricas, de acuerdo al RETIE Y NTC 2050 en toda el área.
	Se evidencian zonas con señalización deficiente. No se evidencia la presencia de extintores en el área. Se recomienda instalar señalización, distribuida uniformemente por toda el área con el nuevo logotipo. Igualmente suministrar extintor para manipulación por parte del personal de seguridad en caso de una emergencia.
	El personal tiene ubicado una caseta hechiza/provisional para el personal de vigilancia, la caseta es en guadua y con plásticos, con el viento puede llegar a colapsar y por ende está muy expuesta la red eléctrica. Se recomienda canalizar y ubicar el cableado eléctrico de forma segura, esto dando cumplimiento a la resolución 2400, ARTÍCULO 7o. Todo local o lugar de trabajo debe contar con buena iluminación en cantidad y calidad, acorde con las tareas que se realicen; debe mantenerse en condiciones apropiados de temperatura que no impliquen deterioro en la salud, ni limitaciones en la eficiencia de los trabajadores. Se debe proporcionar la ventilación necesaria para mantener aire limpio y fresco en forma permanente.

TANQUE MIROLINDO

SOPORTE FOTOGRÁFICO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
	Dificultad para transitar e identificar condiciones de vías de circulación por la altura de pastaje. Condición que puede generar proliferación de animales silvestres y domésticos, o caídas por tropiezos. Se sugiere realizar mantenimiento y limpieza de maleza y recorte de pastaje, no dejarlo crecer tanto para la seguridad de los operarios.

	Se valida por recorrido en el tanque, que no se cuenta con avisos con nuevos logos y que los avisos actuales están deteriorados. Se recomienda mejorar el estado de los avisos ubicados, con el logotipo nuevo.
	Se evidencian zonas con demarcación deficiente. Se sugiere realizar retoque a la pintura de demarcación y limitación de zonas, incluidas en el marco de la señalización.
	Se evidencia caja eléctrica, sin sellar en mal estado, contiguo a la entrada principal del tanque mirolindo. Se recomienda organizar las instalaciones eléctricas, de acuerdo al RETIE Y NTC 2050 en toda la Bocatoma. Realizar mantenimiento e instalación de iluminarias funcionales que cubran la zona.
	Se recomienda realizar mantenimiento a los pasos de acceso al interior del tanque.
	Se valida al interior de la zona del tanque, que la cerca eléctrica se encuentra fuera de servicio y falta de mantenimiento. Se recomienda la reparación de la cerca eléctrica del tanque mirolindo.

TANQUE CIUDAD-BELEN

SOPORTE FOTOGRÁFICO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
	Se evidencia que las paredes que se encuentran en la superficie del tanque, cuentan con grafitis deteriorando la imagen del mismo. Se sugiere realizar mantenimiento y limpieza a los muros ubicados en la superficie del tanque ciudad – belén.
	Se recomienda realizar mantenimiento a los pasos de acceso al interior del tanque. Realizar mantenimiento a la zona peatonal de la superficie del tanque, ya que esta presenta deterioro en algunas baldosas.

TANQUE PIEDRA PINTADA

SOPORTE FOTOGRÁFICO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
	En el recorrido realizado, se evidencia que carece de encerramiento la entrada principal del tanque piedra pintada. Se recomienda instalación de cerca tipo reja, alrededor del perímetro del tanque Piedra Pintada
	Dificultad para transitar e identificar condiciones de vías de circulación por la altura de pastaje. Condición que puede generar proliferación de animales silvestres y domésticos, o caídas por tropiezos. Se sugiere realizar mantenimiento y limpieza de maleza y recorte de pastaje, no dejarlo crecer tanto para la seguridad de los operarios

	Se observa externamente que el tanque presuntamente presenta varias fallas estructurares y/o de mantenimiento. Se recomienda validar estructuralmente el estado del tanque, con el fin de realizar el mantenimiento necesario, esto dando cumplimiento a la resolución 2400, ARTÍCULO 4o.
	Se evidencian zonas con señalización deficiente. Se recomienda instalar señalización, distribuida uniformemente por toda el área con el nuevo logotipo
	Se observa deslizamiento alrededor del tanque de almacenamiento. Se recomienda establecer y priorizar trabajos de estabilización del talud, por medio estructuras como muro de contención, gaviones, entre otras.
	Las reflectarías requieren mantenimiento inmediato, ya que algunas no funcionan en su totalidad. Realizar mantenimiento a las reflectarías del tanque piedra pintada, ya que algunas no funcionan en su totalidad.
	Se recomienda realizar mantenimiento a los pasos de acceso a las diferentes válvulas y al interior del tanque.

TANQUE PICALEÑA

SOPORTE FOTOGRÁFICO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
	Dificultad para transitar e identificar condiciones de vías de circulación por la altura de pastaje. Condición que puede generar proliferación de animales silvestres y domésticos, o caídas por tropiezos. Se sugiere realizar mantenimiento y limpieza de maleza y recorte de pastaje, no dejarlo crecer tanto para la seguridad de los operarios.
	Se valida por recorrido en el tanque, que no se cuenta con avisos con nuevos logos y que los avisos actuales están deteriorados. Se recomienda mejorar el estado de los avisos ubicados, con el logotipo nuevo.
	Se evidencian zonas con demarcación deficiente. Se recomienda la reparación de la cerca eléctrica del tanque Picaleña. Se valida al interior de la zona del tanque, que la cerca eléctrica se encuentra fuera de servicio y falta de mantenimiento. Se sugiere realizar retoque a la pintura de demarcación y limitación de zonas, incluidas en el marco de la señalización.
	Se evidencia caja eléctrica, sin sellar en mal estado. Y Realizar mantenimiento e instalación de iluminarias funcionales que cubran la zona Se recomienda organizar las instalaciones eléctricas, de acuerdo al RETIE Y NTC 2050 en toda la Bocatoma. .
	Se recomienda realizar mantenimiento a los pasos de acceso al interior del tanque. Se evidencia que carecen de mantenimiento las tapas o compuertas de acceso a los tanques y válvulas. Se recomienda realizar mantenimiento al mismo.

TANQUE LA QUINCE

SOPORTE FOTOGRÁFICO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
	Se recomienda realizar mantenimiento a los pasos de acceso al interior del tanque.
	Se evidencian zonas con demarcación deficiente. Se sugiere realizar retoque a la pintura de demarcación y limitación de zonas, incluidas en el marco de la señalización.

De acuerdo a las anteriores inspecciones y recomendaciones, 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 en caminadas al mejoramiento continuo de los tanques de almacenamiento.

4. REPARACIÓN POR SOLUCIÓN DE FUGA DOMICILIARIA Y CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS – COBROS OPORTUNOS

Durante el desarrollo de la auditoría interna se efectuó revisión y seguimiento de las actividades por concepto de reparación de solución de fugas domiciliarias y construcción de nuevas, las cuales fueron solicitas mediante derechos de petición, línea 116 del Call Center y demás canales de comunicación, actividad en donde se involucra el personal de atención de daños en cabeza de la Dirección Operativa y Gestión de Acueducto para la ejecución, análisis y validación de las diferentes órdenes de trabajo de acueducto – OTEA, esto para la respectivo cobro de acuerdo a los materiales utilizados y mano de obra para la debida ejecución de las actividades operativas en terreno. Se realizó confrontación de las ordenes de trabajo de acueducto VS los tiempos estipulados para el debido cobro - Ley 142 de 1994.

Periodo de Abril a Diciembre 2021 y Enero a Marzo de 2022

NUMERO DE OFICIO Y FECHA	PERIODO DE EJECUCIÓN DE OTEA	CANTIDAD	OBSERVACIONES
310-0890 del 26/05/2021	MAYO	144 Oteas a facturar	Cumple Tiempo

310-1100 del 28/06/2021	MAYO JUNIO	71 Oteas a facturar	Cumple Tiempo
310-1354 del 23/07/2021	JUNIO JULIO	88 Oteas a facturar	Cumple Tiempo
310-1893 del 26/09/2021	AGOSTO SEPTIEMBRE	50 Oteas a facturar	Cumple Tiempo
310-1892 del 24/09/2021	JULIO AGOSTO	92 Oteas a facturar	Cumple Tiempo
310-2139 del 26/10/2021	SEPTIEMBRE OCTUBRE	79 Oteas a facturar	Cumple Tiempo
310-2333 del 24/11/2021	OCTUBRE NOVIEMBRE	98 Oteas a facturar	Cumple Tiempo
310-2579 del 20/12/2021	NOVIEMBRE DICIEMBRE	97 Oteas a facturar	Cumple Tiempo
310-189 del 25/01/2022	DICIEMBRE ENERO	115 Oteas a facturar	Cumple Tiempo
310-0448 del 25/02/2022	ENERO FEBRERO	190 Oteas a facturar	Cumple Tiempo
310-0671 del 23/03/2022	FEBRERO MARZO	81 Oteas a facturar	Cumple Tiempo

Una vez verificada la información de acuerdo a las fechas plasmadas en las OTEAS y de acuerdo a los números de oficios remitidos por el Grupo de Gestión de Acueducto se corroboró la debida aplicación y envió de la información de acuerdo a los tiempos estipulados para los respectivos cobros a través del área de Facturación y Recaudo.

La oficina de Control Interno se permite recordar que es de suma importancia aportar información clara y detallada en el centro de información del Call Center (reportes) dado que este es insumo fundamental para dar respuesta clara y veraz por parte del personal del Call Center y equipo de trabajo analistas para la debida contestación a los PQR´s y demás funcionarios que lo requiera.

5. REPORTES DE DAÑOS Y AFECTACIONES EN LA RED A TRAVÉS DE CALL CENTER.

- **SERVICIO DE COMPRESOR**

Se realizó confrontación y validación de las actividades reportada en el registro de compresor PA-R-GA-006 y lo informado a través del sistema del Call Center de la

vigencia 2021 (marzo a diciembre), se tomó de manera aleatoria los siguientes números de reportes:

NÚMERO DE REPORTE	PERIODO	OBSERVACIÓN
205587	Marzo	Reporte descargado y Finalizado
205807	Marzo	Reporte descargado y Finalizado
205941	Marzo	Reporte descargado y Finalizado
205970	Marzo	Reporte descargado y Finalizado
206032	Marzo	Reporte descargado y Finalizado
206175	Marzo	Reporte descargado y Finalizado
206355	Abril	Reporte descargado y Finalizado
206513	Abril	Reporte descargado y Finalizado
206564	Abril	Reporte descargado y Finalizado
206779	Abril	Reporte descargado y Finalizado
207040	Mayo	Reporte descargado y Finalizado
207143	Mayo	Reporte descargado y Finalizado
207146	Mayo	Reporte descargado y Finalizado
207519	Mayo	Reporte descargado y Finalizado
207576	junio	Reporte descargado y Finalizado
207595	Mayo	Reporte descargado y Finalizado
207595	Mayo	Reporte descargado y Finalizado
207645	Mayo	Reporte descargado y Finalizado
208164	Junio	Reporte descargado y Finalizado
208269	julio	Reporte descargado y Finalizado
208355	julio	Reporte descargado y Finalizado
208613	julio	Reporte descargado y Finalizado
208826	julio	Reporte descargado y Finalizado
208832	julio	Reporte descargado y Finalizado
208844	julio	Reporte descargado y Finalizado
208870	agosto	Reporte descargado y Finalizado
208873	agosto	Reporte descargado y Finalizado
209155	agosto	Reporte descargado y Finalizado
209944	agosto	Reporte descargado y Finalizado
210142	septiembre	Reporte descargado y Finalizado
210166	septiembre	Reporte descargado y Finalizado
210354	octubre	Reporte descargado y Finalizado
210603	octubre	Reporte descargado y Finalizado

210614	octubre	Reporte descargado y Finalizado
210622	octubre	Reporte descargado y Finalizado
210641	octubre	Reporte descargado y Finalizado
211047	noviembre	Reporte descargado y Finalizado
211053	noviembre	Reporte descargado y Finalizado
211092	noviembre	Reporte descargado y Finalizado
211327	noviembre	Reporte descargado y Finalizado
211356	noviembre	Reporte descargado y Finalizado
211442	noviembre	Reporte descargado y Finalizado
211652	noviembre	Reporte descargado y Finalizado
211862	diciembre	Reporte descargado y Finalizado
212725	diciembre	**Reporte pendiente por descargar y Finalizar**

El personal auditor efectuó revisión de las actividades por concepto de solicitud de compresor reportadas a través del Call Center para evidenciar que estas fueron atendidas por el personal designado, adicionalmente se efectuó seguimiento de lo evidenciado durante la auditoria de la vigencia 2021 (periodo marzo 2020 a enero de 2021) encontrando lo siguiente:

COMPRESOR POR VIGENCIA	INFORMADO	EN EJECUCIÓN	FINALIZADO	OBSERVADO
2018	3	-	478	Falta por finalizar reportes
2019	52	18	397	Falta por finalizar reportes
2020	202	-	11	Falta por finalizar reportes
2021	-	-	257	Reportes finalizados vig. 2021
Total General	**257**	**18**	**1143**	**-**

Fuente: Call Center

De acuerdo a la anterior tabla, se evidencia para las vigencias 2018, 2019 y 2020 ausencia de descargue de información y finalización de todos los reportes por el concepto de compresor. Para la vigencia 2021 se evidencio actualización y finalización de los mencionados reportes, mejorando así el cargue de información por servicio de compresor.

Se recomienda nuevamente para las vigencias 2018, 2019 y 2020 seguir llevando a cabo el proceso de actualizando y finalizando de los reportes por este concepto de forma clara y veraz en la plataforma del Call Center.

- **ACTIVIDADES POR SERVICIO DE GEÓFONO.**

Debido que para los periodos evaluados el proceso de Gestión Acueducto no había diligenciado en su totalidad la planilla Geófono PA-A-GA-007, se tomó la información

reportada a la oficina de CECOI para la vigencia 2021 y periodo enero a febrero de 2022 en donde se encontró lo siguiente:

- Servicio Geófono vigencia 2021 (marzo a diciembre) – 196 reportados

- Servicio Geófono vigencia 2022 (periodo enero a febrero) – 36 reportados

Se recomienda al proceso de Gestión Acueducto realizar la organización y registro de la actividad del servicio de geófono, dado que durante el desarrollo de la auditoria NO se evidencio el diligenciamiento de la planilla PA-A-GA-007 en donde se consigna toda la información relacionada al servicio, es importante que se coordine con el personal operativo el registro de esta actividad.

6. REPORTES DE DAÑOS Y AFECTACIONES EN LA RED A TRAVÉS DE CALL CENTER

Se realizó revisión nuevamente de los reportes de las vigencias 2018, 2019, 2020 de manera aleatoria de acuerdo a las actividades pertinentes del Grupo de Gestión de

Acueducto, esto en concordancia al hallazgo establecido por la oficina de Control Interno de la Vigencia **2021**. A continuación, se evidencia lo siguiente:

VIGENCIA 2018

ACTIVIDAD	CONFIRMADO INFORMADO EJECUCIÓN	SOLUCIONA PARCIAL	FINALIZADO	OBSERVACIONES
Acometida Nueva	1	-	158	El proceso actualizo la actividad significativamente
Afectación Acometida	1.772	336	4783	Se conserva igual a la vig. 2018
Baja Presión	72	-	1	Se conserva igual a la vig. 2018
Brigadas de Acueducto	4	54	-	Se conserva igual a la vig. 2018
Independización domiciliaria	1	276	283	Se conserva igual a la vig. 2018
DRM	225	47	585	Se conserva igual a la vig. 2018
Geófono	4	1	1200	Se conserva igual a la vig. 2018
Sin Servicio a Acueducto	10		1950	Se conserva igual a la vig. 2018
Visita Técnica a Acueducto	96	174	341	Se conserva igual a la vig. 2018

Fuente: Plataforma Call Center

VIGENCIA 2019

ACTIVIDAD	CONFIRMADO INFORMADO EJECUCIÓN	SOLUCIONA PARCIAL	FINALIZADO	OBSERVACIONES
Acometida Nueva	2	69	62	Se conserva igual a la vig. 2019
Afectación Acometida	414	272	4265	Se conserva igual a la vig. 2019
Baja Presión	67	3	-	Se conserva igual a la vig. 2019
Brigadas de Acueducto	-	11	1	Se conserva igual a la vig. 2019
Independización domiciliaria	12	-	740	El proceso actualizo la actividad significativamente
DRM	231	530	559	Se conserva igual a la vig. 2019
Geófono	165	463	652	Se conserva igual a la vig. 2019
Sin Servicio a Acueducto	29	1	918	Se conserva igual a la vig. 2019
Visita Técnica a Acueducto	156	107	74	Se conserva igual a la vig. 2019

Fuente: Plataforma Call Center

VIGENCIA 2020

ACTIVIDAD	CONFIRMADO INFORMADO EJECUCIÓN	SOLUCIONA PARCIAL	FINALIZADO	OBSERVACIONES
Afectación Acometida	1976	2	578	Se conserva igual a la vig. 2020
Baja Presión	60	-	4	Se conserva igual a la vig. 2020
DRM	243	1	328	Se conserva igual a la vig. 2020
Geófono	741	-	24	Se conserva igual a la vig. 2020
Sin Servicio a Acueducto	638	-	640	Se conserva igual a la vig. 2020
Visita Técnica a Acueducto	474	-	813	Se conserva igual a la vig. 2020

Fuente: Plataforma Call Center

Durante la revisión de las vigencias 2018, 2019 y 2020, se observa que persiste la falencia en la actualización y finalización de los diferentes reportes del Call Center, por tanto, se insiste en la falta de seguimiento efectivo por parte del proceso que permita actualizar de manera eficiente la plataforma del Call Center para que esta se mantenga

plasmada en la realidad del estado de las actividades. **El anterior análisis sigue dejando una percepción preocupante en cuanto al grado de cumplimiento de actividades respecto al personal a cargo de las mismas.**

Durante la auditoría interna se efectuó seguimiento de las diferentes solicitudes reportadas en la línea 116 del Call Center de los usuarios internos y externos para las actividades bajo la responsabilidad de la oficina de Gestión de Acueducto de la **vigencia 2021**, en donde se evidencia lo siguiente:

ACTIVIDAD	CONFIRMADO INFORMADO EJECUCIÓN	SOLUCIONA PARCIAL	FINALIZADO	OBSERVACIONES
Acometida Nueva A Acueducto	4	-	49	Falta culminar porcentualmente el cierre total de los reportes
Afectación Acometida	99	-	1720	
Baja Presión	38	-	7	
DRM	2	-	676	
Geófono	-	-	235	Cumple cierre total
Sin Servicio a Acueducto	-	-	1146	
Visita Técnica a Acueducto	337	-	1358	Falta culminar porcentualmente el cierre total de los reportes

Fuente: Plataforma Call Center

Se evidencia para la vigencia 2021 un porcentaje significativo de cargue de información y finalización de los reportes de la plataforma del Call Center de las diferentes actividades del proceso de Gestión Acueducto, se insta al proceso a seguir actualizando la información de la mencionada vigencia, esto con el propósito de lograr un cierre total de los mencionados reportes.

OBSERVACIÓN RELEVANTE

De acuerdo a todo lo anteriormente expuesto sobre las actividades con incidencia directa de la red de acueducto, la oficina de control interno se permite precisar y recordar lo siguiente:

El hallazgo que se estableció durante la vigencia 2021 persiste y este debe de ser tratado y mitigado totalmente por el proceso y personal involucrado, dado que la mayoría de los reportes del Call Center sigue estando SIN DEPURAR desde vigencias anteriores (2018, 2019, 2020 y porcentualmente 2021), el plan de mejoramiento propuesto NO logro alcanzar la meta propuesta en su totalidad, por tanto, debe de encaminarse acciones factibles encaminadas a la depuración de dicha información (actividades de incidencia directa e indirecta).

7. ACTIVIDADES POR CONCEPTO DE VENTA DE AGUA EN BLOQUE

Se efectuó revisión de la actividad por concepto de venta de agua en bloque a cargo de la oficina de Gestión Acueducto en donde se realizó análisis documental desde la solicitud del servicio, oficio remisorio por parte del proceso de acueducto por concepto y m3/valor,

comprobante de pago (factura electrónica y reporte de pago), programación y soporte del servicio ejecutado. A continuación, se lista los reportes que fueron objeto de auditoría interna y las anomalías observadas:

OFICIO/ FECHA	DIRECCIÓN	CANTID/ M3	VALOR	SOPORTES DOCUMENTALES - TESORERIA	OBSERVACIÓN ACUEDUCTO
310-0341 12/03/2021	Cra 9 No. 126-27 y cll 126 No. 9-44	24	$120.672	Oficio Consignación Factura electrónica FE1831 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-0401 12/03/2021	Etapa 2 Barrio Praderas de santa Rita	8	$40.224	Oficio Consignación Factura electrónica FE1695	Registro venta de agua en bloque no se encuentra diligenciada, dado que el usuario ha efectuado retiro del servicio.
310-0429 17/03/2021	Cll 99 No. 7ª -77	44	$221.232	Oficio Consignación Factura Electrónica 1706 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-0505 05/04/2021	Calle 24 B#80B-47	500	$ 2.514.000	Oficio Consignación Factura electrónica FE1721 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-0821 21/05/2021	Cra 9 No. 126-27 y cll 126 No. 9-44	24	$120.672	Oficio Consignación Factura electrónica FE1832 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1129 06/07/2021	Cll 8 No. 7-10 Belén	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE1904	Registro venta de agua en bloque no se encuentra diligenciada, dado que el usuario ha efectuado retiro del servicio.
310-1163 12/07/2021	Monteverde del vergel cs 27	50	$251.400	Oficio Factura electrónica FE1992 -Consignación - Registro de agua en bloque	Cumple

310-1174 15/07/2021	Cra 65 No. 4-04 Bogotá	60	$301.880	Oficio Consignación Factura electrónica FE 1907 Registro de agua en bloque	Cumple
310-1175 15/07/2021	Cra 65 No. 4-04 Bogotá	60	$301.880	Oficio Consignación Factura electrónica FE1908 Registro servicio provisional de agua en bloque	Cumple
310-1229 22/07/2021	Montajes J.M.S.A	320	$1.608.960	Oficio Consignación Factura electrónica FE1916	Registro venta de agua en bloque no se encuentra diligenciada, dado que el usuario ha efectuado retiro del servicio.
310-1404 03/08/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE1977 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1405 03/08/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE1978 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1406 03/08/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE2007 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1407 03/08/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE1982 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1408 03/08/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE1981 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1409 03/08/2021	Cra 5 No. 25-98 Hipódromo	50	$251.400	Oficio Consignación Factura electrónica FE2024 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple

310-1412 03/08/2021	Cll 99 No7a-77 Bogotá	50	$251.400	Oficio Consignación Factura electrónica FE1997 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1413 03/08/2021	Cll 99 No. 7a-77 Bogotá	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE1998 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1484 13/08/2021	carrera 65 No. 4-04	120	$603.306	oficio consignación Factura electrónica FE1975 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1485 13/08/2021	carrera 65 No. 4-04	120	$603.360	Oficio Consignación Factura electrónico FE1976 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1578 23/08/2021	Cra 54a No. 127A-45	1000	$5.028.000	Oficio Consignación Factura electrónica FE2052 Servicio Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-1806 17/09/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE2071 Registro Venta de Agua en Bloque	Cumple
310-1808 17/09/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE2073 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-1807 17/09/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE2072 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-1809 17/09/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordan	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE2073 Registro venta de agua en bloque	Cumple

310-1819 20/09/2021	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	10	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE2075 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-1953 01/10/2021	Calle 24 B#80B-47	300	$1.508.400	Oficio Consignación Factura electrónica FE2159 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-1959 01/102021	Cra 9 No. 126-27 y cll 126 No. 9-44	24	$120.672	Oficio Consignación Factura electrónica FE2107 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2026 08/10/2021	Cll 11 No. 11-40 espinal	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2106 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2123 29/10/2021	Cll 11 No. 11-40 espinal	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2128 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2137 26/10/2021	Cra 9 No. 126-27 y cll 126 No. 9-44	24	$120.672	Oficio Consignación Factura electrónica FE2135 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2152 26/10/2021	Kilómetro 2 Vía Nueva al totumo	100	$502.800	Oficio Consignación Registro venta de agua en bloque Factura electrónica FE2138	Registro venta de agua en bloque no se encuentra diligenciado, dado que el usuario ha efectuado retiro del servicio.
310-2175 28/10/2021	Calle 8 No. 7-10	20	$100.560	Oficio Consignación Factura electrónica FE2147 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2174 28/10/2021	Cll 11 No. 11-40 espinal	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2140 Registro venta de agua en bloque	Cumple

310-2258-1 16/11/2021	Cra 9 No. 126-27 y cll 126 No. 9-44	24	$120.672	Oficio Consignación Factura electrónica FE2171 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2218 04/11/2021	obra en torres de Montecarlo	25	$125.700	Oficio Consignación Factura electrónica FE2148 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2222 12/11/2021	Cll 11 No. 11-40 espinal	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2149 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2244 10/11/2021	Cll 11 No. 11-40 espinal	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2155 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2245 10/11/2021	Carrera 6 No. 44-42	1	$50.280	Oficio Consignación Factura electrónica FE2156 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2282 26/11/2021	obras civiles y reforestación	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2181 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2350 26/11/2021	Av Ambala cra 14 cll 69	150	$754.200	Oficio Consignación Factura electrónica FE2181 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2352 10/12/2021	EMSEC INTEGRAL S.A.S	5	$25.140	Oficio Consignación Factura electrónica FE2256 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2371 30/11/2021	obras en torres de Montecarlo	24	$120.672	Oficio Consignación Factura electrónica FE2234 Registro venta de agua en bloque	Cumple

310-2372 30/11/2021	cra 12sur No. 96-101	150	$754.200	Oficio Consignación Factura electrónica FE2258 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2473 09/12/2021	calle 36Bis sur No. 10	5	$ 25.140	Oficio Consignación Factura electrónica FE2257 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2484 10/12/2021	Obras civiles y reforestación	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2260 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2486 10/12/2021	cll 70 28-29	12	$60.336	Oficio Consignación Factura electrónica FE2264 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-2514 15/12/2021	cll 14 No. 6-50	12	$60.336	Oficio Consignación Factura electrónica FE2267 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-0149 21/01/2022	cll 14 No. 6-50	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2343 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-0150 21/01/2022	Mz 24 Cs 12 Etapa 2 Jordán	200	$1.005.600	Oficio Consignación Factura electrónica FE2345 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-0151 21/01/2022	Cll 70 No. 28-29	8	$40.224	Oficio Consignación Factura electrónica FE2346 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-0180 25/01/2022	Cll 11 No. 11-40 espinal	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2357 Registro venta de agua en bloque	Cumple

310-0281 04/02/2022	Km 3.5 Via al cañon vereda ramos astilleros	200	$1.105.600	Oficio Consignación Factura electrónica FE2374	Registro venta de agua en bloque no se encuentra diligenciado, dado que el usuario ha efectuado retiro del servicio.
310-0327 10/02/2022	Grupo empresarial buenos aires	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura electrónica FE2398 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-0302 08/02/2022	Vereda buenos aires finca	400	$2.011.200	Oficio Consignación Factura Electrónica FE2397 Registro venta de agua en bloque	Cumple
310-0416 21/02/2022	Cll 11 No. 11-40	220	$1.106.160	Oficio Consignación Factura Electrónica FE2425 Registro venta de agua en bloque	Cumple

De acuerdo a la revisión de los soportes documentales y cumplimiento de cada uno de los numerales de la circular No. 400-067 de 2018, se evidenció lo siguiente:

- Debilidades y deficiencia documental en la carpeta de *venta de agua en bloque* del proceso, en donde se observó que durante la auditoria no se encontraron de forma organizada cronológicamente algunas facturas electrónicas y demás información.

- Ausencia de 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.

- Ausencia en la confrontación, validación e información permanente con el área de tesorería general sobre los pagos efectuados por el servicio prestado mensualmente.

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.

Es importante aclarar que para la ejecución de la actividad por concepto de venta de Agua en Bloque y el debido seguimiento y control de ingresos por venta de servicio, se tiene establecido el 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, el cual fue socializado mediante **circular No. 400-067 del 11 de**

septiembre de 2018 por el área Comercial, en donde se establece el siguiente procedimiento para el debido cumplimiento.

1. Cuando el usuario solicite los servicios "otros" como servicio de vactor, geófonos, compresor, medidores, cajas de ande, certificaciones, **venta de agua**…, la dependencia que sea la responsable de la prestación del servicio solicitado generará la liquidación correspondiente la que entregará y le informará al usuario que debe cancelar en la cuenta bancaria de la entidad financiera destinada para estos conceptos.

2. Una vez consignado el valor de los servicios, el usuario debe acercarse a las oficinas de atención al usuario, a presentar dicha consignación para expedición de la respectiva factura electrónica.

3. Con la factura expedida por el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL se prestara el servicio solicitado o se culminara el trámite de pago en todo **caso <u>en ningún momento se puede prestar el servicio sin la presentación de la respectiva factura de 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</u>.**

4. Una copia de la factura con la respectiva consignación será remitida a la tesorería general de la empresa para el registro contable y movimiento bancario, que será la fuente para la conciliación bancaria. Esta información debe ser remitida al día siguiente hábil de la generación de la factura, el incumplimiento del envió oportuno de estos soportes pueden ocasionar sanciones fiscales y tributarias por una mala liquidación.

8. RELACIÓN PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN

El proceso de Gestión de Acueducto informa que para esta solicitud el área se encuentra en el levantamiento de la información con el fin de poder elaborar el procedimiento, dada la complejidad del mismo se ha podido realizar pues estas actividades varían y dependen de condiciones ajenas y propias de cada situación que se presente en la prestación del servicio (depende de factores climáticos, captación, regulaciones, daños, etc). En cuanto este punto se informa que para la vigencia 2023 se efectuara la debida revisión y seguimiento del procedimiento de operación de redes de distribución dada la importancia del mismo. Por tanto, se recuerda tener en cuenta los siguientes lineamientos y criterios:

1. La información debe de contener una estructura técnica.
2. Se debe identificar con claridad la/las válvula/s que se operan, con información tal como: ubicación de la válvula, diámetro de la válvula, tipo de válvula, estado de la válvula, grado de operación de la válvula (el movimiento es de apertura total,

regulación (en dado regular con que magnitud queda), cierre total), quien realiza la operación rutinaria (móvil 30, 5, etc.).

3. Identificación que ventosas y hidrantes se deben de manipular (información de ubicación, diámetro, etc.) criterios o variables que definan la culminación de esta actividad.
4. Describir como se efectúa la actividad de abrir distrito y las válvulas involucradas

RECOMENDACIONES Y REQUERIMIENTOS

- Es necesario recordar y hacer claridad que el procedimiento y/o instructivo de operación de la red debe ser un documento formal que cumpla con las expectativas de rigor técnico que se espera de un área operativa como lo es gestión de acueducto, que permita de manera sistemática y técnica definir el cómo se debe de realizar desde actividades periódicas (inicio y finalización de operación diaria red de acueducto), como la documentación de que válvulas afectan las diferentes partes de la red de acueducto. Al ser un documento técnico se debe incluir información específica del *que, cómo, cuándo, porqué, quién,* etc. Esta documentación debe de estructurarse de tal manera que utilice herramientas que actualmente están implementadas dentro de la empresa tales como catastro de redes, captura de información a través del call center, plataforma CECOI entre otras. Esto con el propósito de no ser un engranaje aislado en el sistema.

- Acorde al Sistema Integrado de Gestión SIG los procedimientos y/o instructivos deben 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.

9. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN

Se efectuó la revisión y análisis de los indicadores remitidos por el proceso de Gestión de Acueducto ***en donde se evidencia solo los indicadores del subproceso de Potabilización de Agua***, por tanto, se recuerda que durante la ejecución e informe de la auditoria 2021 se comunicó el debido cumplimiento de la Resolución **SSPD20201000033925** del 25 de agosto de 2020 "*Por la cual …. y se establece el reporte de información ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios del tablero de planeación del plan de gestión y resultados -PGR- de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado definido la* **Resolución CRA 906 del 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, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel del riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones*". Aunado a lo anterior, se **REQUIRIÓ la integración al interior del proceso y seguimiento de los siguientes indicadores:**

- ✓ **Índice de Continuidad -IC**
- ✓ **Agua Controlada en puntos de uso y consumo – ACPUC**
- ✓ **Fallas en la red de transporte y distribución de acueducto – FAC**

Dimensión	Sub – dimensión	Código por Res. 906-2019	Código SUI	Indicadores	Nivel de Análisis	Area Responsable
CS. Calidad del Servicio	CS.2. Distribución de Agua para Uso y Consumo	CS.2.1.	3	Índice de Continuidad – IC	APS	Producción de agua potable-Potabilización
EO. Eficiencia en la Operación	EO.1. Eficiencia en	EO.1.1.	12	Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC	SISTEMA	Gestión de Acueducto
	EO.2. Eficiencia en la Gestión de Infraestructura	EO.2.1.	17	Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC	SISTEMA	Gestión Acueducto

Fuente: la Resolución CRA 906 del 2019

Los anteriores indicadores son de obligatorio seguimiento por parte de la Empresa y al ser de pertinencia del objeto del proceso son de responsabilidad directa de Gestión de Acueducto.

Se le recuerda al proceso de Gestión de Acueducto que los anteriores indicadores deben de ser incluidos en el seguimiento periódico del SIG al ser indicadores de Ley, esto con el fin de evaluar la eficiencia a la gestión de acueducto y la generación de alertas tempranas al interior del proceso.

- ➢ **Indicador de Continuidad – IC**

Se efectúa revisión al Índice de Continuidad el cual tiene por objeto determinar la continuidad del servicio de acueducto para los periodos de marzo a diciembre de 2021, en donde se logra evidenciar el cumplimiento de la meta del indicador y los rangos de evaluación de “BUENO”.

En cuanto a la vigencia 2022 (periodo de enero a marzo) el proceso allega ficha de indicador diligenciada, en él se evidencia el cumplimiento de los rangos de evaluación de “BUENO”. Esto de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, resolución CRA 865 de 2018 y la Resolución CRA 906 del 2019.

10. PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORIA INTERNA

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
Se recomienda al área de gestión de acueducto para la vigencia 2021 realizar un proceso de priorización e inclusión de actividades y programas esenciales para el buen desarrollo del proceso. Recordemos que los planes de acción son de suma importancia para lograr el objetivo del proceso y aportar así mismo al propósito de la misión institucional. Lo anterior encaminado al principio de la planeación que debe de efectuar cada uno de los procesos en su mejoramiento continuo.	Se **subsana** la misma, dado que se evidencio la priorización e inclusión de actividades esenciales para el proceso.
Se advierte a la oficina de Gestión de Acueducto adelantar todas las gestiones administrativas en relación a la revisión y análisis de cada una de las oportunidades de mejora, observaciones y recomendaciones planteadas durante la auditoria de Gestión de Riesgo vigencia 2020, de lo contrario, la desatención de los criterios y metodología puede lograr establecerse hallazgos por el incumplimiento al mismo.	Se efectuará revisión de la acción planteada por el proceso durante la auditoria de Gestión del Riesgo.
Se plantea al área efectuar revisión, análisis y actualización del procedimiento PA-P-GA-001 acorde a los lineamientos, informes, responsables y actividades propias de la oficina de Gestión de Acueducto, dado que es prioritario incorporar todas las actividades que integran el proceso, ya que la empresa tiene la obligación en su Sistema Integrado de Gestión SIG de mantener la información debidamente documentada para apoyar la operación de sus procesos, lo anterior debido a que las siguientes actividades y registros no se evidenciaron de forma clara y detallada dentro del procedimiento antes mencionado. - PA-R-GA-004 Lavado de Redes de Acueducto - PA-R-GA-009 Programación Diaria para Visitas - PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque - PA-R-GA-011 Control Carro Tanque - PA-R-GA-012 Autorización Construcción y/o Reposición de Acometida Domiciliaria de Acueducto - PA-R-GA-013 Control de Entrega de Turno Valvuleros - PA-R-GA-014 Acta de Compromiso Acometida Domiciliaria de Acueducto - PA-R-GA-015 Liquidación Cobro Acometida de Acueducto	Se evidencio actualización del 50% en relación de nuevos formatos y demás. Este acción tiene corte hasta el periodo de junio de 2022
Se recomienda realizar seguimiento y control de los formatos establecidos por el proceso, dado que se evidencio en el formato PA-R-GA-006 – Registro Compresores ausencia del debido diligenciamiento durante la vigencia 2020 y 2021.	Se **subsana** la oportunidad de mejora
Se recomienda al proceso adelantar de manera prioritaria	Se **subsana** la oportunidad de

la revisión y actualización del Plan de Emergencias y Contingencia para la Red de Distribución de acuerdo a las diferentes eventualidades presentadas durante la vigencia 2020, ya que para el periodo de mayo de 2021 el área no ha efectuado el cargue oportuno del mismo al Sistema Único de Información SUI. Nota: Este requerimiento fue solicitado por la Dirección de Planeación mediante oficio 200- 001 del 04 de enero de 2021 al área de Acueducto	mejora
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. La 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.	No se evidencio durante la vigencia 2021 y lo corrido de la vigencia 2022 (enero a abril) porcentaje de avance de la elaboración del procedimiento. Tiene como plazo hasta diciembre de 2022
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.	Persiste la oportunidad de mejora, esta se enfoca a la organización documental en relación a la Ley de Archivo.
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	Persiste la oportunidad de mejora - No se evidencio la implementación y seguimiento de los indicadores de la resolución No. 906. Ni porcentaje de avance. Tiene como meta junio de 2022

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.	
Se recomienda implementar lo establecido en la Matriz de caracterización del proceso de Gestión de Acueducto en las actividades de salida del planear "Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes", Igualmente se hace claridad que si bien actualmente el Grupo de Gestión de acueducto no utiliza un esquema de actividades programadas (cronograma), es necesario que este documento defina claramente los criterios que se deben de tener en cuenta al momento de decidir cuando es necesaria esta actividad, así como el procedimiento que debe de realizarse una vez se defina que es necesario realizar la actividad (como se hace el lavado de red – generalidades de esta actividad, cuáles son los elementos de la red involucrados y demás información útil para realizar la actividad)	Se evidencia la creación de un procedimiento de *mantenimiento preventivo y reposición de válvulas del sistema* PA-P-GA-002 en donde se evidencia la identificación de los hidrantes dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa. Se **subsana** la mencionada oportunidad de mejora.
HALLAZGOS	
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)	Se tiene establecido como meta junio de 2022, se insiste en el hallazgo dado que para la vigencia 2021 no se ha descargado totalmente la información.
Incumplimiento legal a lo establecido en el Decreto 1575 de 2017 articulo 9 "responsabilidad de las personas prestadoras" Numeral 2 "Lavar y desinfectar antes de la puesta en funcionamiento y como mínimo dos (2) veces al año, los tanques de almacenamiento de aguas tratadas". Dado que para la vigencia 2020 NO se efectuó ninguna actividad de lavado y desinfección de los tanques trece (13) tanques de propiedad de la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.	Se **subsana** este hallazgo.

CONCLUSIONES:

- Como resultado de la Auditoría Interna al proceso de Gestión de Acueducto de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL se concluye, que se hace prioritario como empresa certificada en sistemas de gestión de calidad hacer énfasis "**como**" debe de estar documentado no solo las evidencias de las actividades a realizar, sino a su vez de las variables como criterios operativos y sistemáticos los cuales deben de enfocarse en la utilización información documentada.

- A pesar de los retos administrativos en el desarrollo de las actividades en medio de la actual pandemia por COVID 19, el proceso de gestión acueducto ha logrado cumplir con sus actividades.

Profesional Universitario
Control Interno IBAL