Centros de Atención Personalizada C.A.P.
Calle 15 No. 6 – 38
Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25
Sedes Institucionales
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta
Canales de Atención:
116 / (608) 270 8103 / (608) 261 7824 Ibagué – Tolima

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A.E.S.P OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE GESTION

VIGENCIA 2023

ENERO DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO DE AUDITORIA

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Asesor Control Interno

MARLY GIL BARBOSA
Profesional en Auditoria en Sistemas

LEIDY JOHANA GALVIS BETANCOURTH
Profesional en Auditoria

ADRIANA MARCELA BUITRAGO GIRALDO
Técnico 1

MARITZA PUENTES DELGADO
Auxiliar Operativo de Terreno

KATTERINE TORRES MENDEZ
Profesional - Apoyo

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

3. RESULTADOS DE AUDITORIAS

4. SEGUIMIENTO TRANSVERSALES

5. SEGUIMIENTO PLAN MEJORAMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

6. PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LOS ENTES DE CONTROL

7. INFORMES A CARGO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

8. ASESORIAS Y ACOMPAÑAMIENTOS

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 2023, 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 2023, 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 2023:

AUDITORIAS REALIZADAS	25
SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LA CONTRALORIA MUNICIPAL	3
SEGUIMIENTO A OFICIOS	116
INFORMES PRESENTADOS A ENTES DE CONTROL	17
VERIFICACIONES EN TERRENO	286

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 2023 se detectaron en total:

No Conformidades	Oportunidades de Mejora
28	68

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. COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar al proceso que corresponda realizar las reparaciones locativas de la oficina ya que se encuentran en mal estado y se viene entrando el agua cuando llueve e igualmente retirar de la entrada de la oficina unos elementos que no pertenecen a este proceso.

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

3.2. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

NO CONFORMIDADES

- No fueron realizadas las actividades de mantenimiento preventivo, de 15 hidrantes mínimos al mes, como tampoco la reposición e instalación de hidrantes, como lo estable el programa dentro del Procedimiento.

- No se realizó Mantenimiento preventivo y correctivo de válvulas, para el alcance de la auditoria.

- No se encuentra documentada la actividad denominada Venta de Agua en Bloque, como tampoco existe un acto administrativo en el que determine el valor de $ 5.028 m3.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisar y actualizar la Matriz de Caracterización Proceso Producción Agua Potable-Subproceso Gestión Acueducto Código: PA-C-GA-001; por cuanto:

  - en la actividad PLANEACION DEL PROCESO, estipulan como salida "Reposición de redes en mal estado ", cuando es una actividad que corresponde al Hacer y no al Planear.

  - La Actividad Distribución, tiene determinada como salida "Agua Potable entregada a tanques de almacenamiento, red de conducción y red de distribución. Reparaciones en infraestructura de conducción, distribución y acometidas.". Es muy general frente a las actividades estipuladas en el Procedimiento DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE CÓDIGO: PA-P-GA-001

- Por cuanto al Plan de Acción correspondiente a la vigencia de 2022, le falto describirle en la ficha de seguimiento que soportan la ejecución de las actividades y el nivel de cumplimiento fue bajo; considerar para el de la vigencia fiscal de 2023, monitorear permanentemente el avance o cumplimiento, conforme a las fechas establecidas.

- Considerar la revisión y ajuste del Procedimiento Distribución de Agua Potable Código: PA-P-GA-001, por cuanto establece que la actividad "Mantenimiento de Redes". "El IBAL cuenta con un contratista quien se encarga de realizar las reparaciones de fugas que se le reportan al Call center. (…)", la empresa realiza las actividades o intervenciones con personal propio y no a través de un tercero.

- Culminar la actividad del " Lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua potable de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, a través del Contrato No.073 de 28/01/2022.

- Detallar el número de la matrícula y el valor por concepto de arreglos de domiciliarias de las Órdenes de Trabajo - OTEA, nros: 217307 y 218026 de 26/05/2022 y 30/06/2022. Gestionar con el proceso pertinente el cargue del valor en el Software-SOLIN, las OTEAS, números 222901 por $153.833, 223178 por $159.896, 221894 por

$38.474, 224834 por $120.925, 224834 por $120.925 y 224901 por $114.419 y 224316 por $133.967.

- De la actividad Venta Servicio Agua en Bloque, se encuentran sin la factura electrónica los radicados nros: 310-1066 11/05/2022 - IWOKA Torre 1 Apto 1202, Valor$ 351.960 y el 310-1134 16/05/2022 - IWOKA Torre 1 Apto 1202, Valor $ 135.756, y al radicado 310-2574 19/10/2022 - Grupo Empresarial Buenos Aires S.A.S, anexarle la Consignación Banco Colpatria, por valor $553.080.

- Incluir los indicadores, en la Matriz de Caracterización: Indicador de Continuidad – IC, Índice de Macro medición Efectiva - IMA, Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC y el Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC

POTABILIZACIÓN DE AGUA

NO CONFORMIDADES

- No se evidencio, para el contrato 0154 de 29 de diciembre de 2021, el acta de reinicio y acta parcial, por cuanto está finalizada la obra del sedimentador nro. 3 de la Planta de Tratamiento No. 1 de la Pola.

- No existe equipos de medición en una de las 2 salidas de la Planta No.1 de la Pola y en las 3 salidas de la planta nro. 2 de la Pola.

- Los floculadores horizontales de la Planta No. 1 de la Pola, no funcionan.

- No se efectuó el monitoreo y revisión a las acciones al primer trimestre de 2023, tendientes a controlar los tres (3) riesgos de gestión del subproceso.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Considerar, el seguimiento y monitoreo al Plan de Acción de la vigencia de 2023, conforme a las fechas programadas, con el fin lograr índices de avances eficientes.

- Elaborar el Informe Mensual de Producción Código: PA-R-PO-108, correspondiente a los meses de febrero y marzo de 2023.

- Gestionar ante el líder del proceso que le corresponda:

Bocatoma Combeima

- ✓ Intervenir el terreno cedido al ingreso a la captación
- ✓ Talar el árbol inclinado hacia el vertedero- Captación
- ✓ Intervenir el gavión para contención ubicado en la margen derecha en la vía en dirección de descenso
- ✓ Revisión y cambio de los elementos vencidos que contiene el botiquín tales como: Cloruro de sodio, Gasa precortada Esteril sobres, Compresas, y Aplicadores x paquete de 10 unidades y el cambio del cuello ortopedico.

Bocatoma Cay

- ✓ Dar celeridad al proceso precontractual y contractual para construcción de la caseta, en la Bocatoma Cay Nueva.

Planta Tratamiento No. 1 la Pola

- ✓ Retirar de la parte superior, los escombros del árbol talado en la parte superior de la planta
- ✓ Considerar, la restauración del sedimentar nro. 3, de la Planta No. 1 de la Pola; a través del contrato nro. 0154 de 2021.
- ✓ El eje principal del piñón, del floculador vertical nro.1, este suelto.
- ✓ La escalera que conduce al área de los floculadores horizontales, se encuentra deteriorada, gran parte oxidada
- ✓ Considerar, la restauración de los 6 floculadores horizontales

Planta Tratamiento No. 2 la Pola

- ✓ Reparar en la zona de los filtros las fugas que presenta la tubería,

- Elaborar los indicadores, Días Stock Químicos (DSQ), periodos de noviembre y diciembre de 2022, así mismo los de enero a marzo de 2023. Eficiencia en dosificación (ED). IRABA, los meses de enero a marzo de 2023.

- Efectuar, revisión y ajuste de la Matriz de Caracterización Proceso Producción de Agua Potable- Subproceso Potabilización de Agua Código: PA-C-PO-001, Fecha Vigencia: 2020-05-01; en cuanto retirar el indicador, índice de continuidad (IC) e incluir los de la Resolución 906 de 2019: Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua

Potable Acueducto - CEAC. Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción - IPAA. Utilización del Recurso Agua - UA. Como también el de la Resolución 865 de 2018, Indicador Témplate y elaborarles a estos las respectivas fichas técnicas.

CONTROL PÉRDIDAS

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento en la ejecución del Plan de acción vigencia 2022.

- Incumplimiento en los Indicadores del Proceso. No se viene efectuando seguimiento a los indicadores de: Índice de Micro medición Efectiva (IME) y Catastro de Medidores, los mismos se encuentran mencionados en la matriz de caracterización y que por Ley se deben llevar.

- Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Renovación de Micro medidor (Levantamiento e instalación de medidores, usuarios / suscriptores, servicio directo, frenado y obsoleto): No se cumple con el protocolo de la Resolución CRA 413 de 2006 - Información reportada por Facturación, pero no ejecutada por el subproceso de control perdidas por falta de personal.

- Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Seguimiento comportamiento consumo medidores (por lo menos cada 3.000 metros cúbicos de marcación).

- Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Vinculación de clientes clandestinos (Barrios no legalizados).

- Incumplimiento en la actividad del Hacer – Cultura del agua no contabilizada – Campañas de sensibilización charlas.

- Materialización del riesgo de gestión: Posibilidad de gestionar el proceso de acreditación del laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores, ante el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- No se evidencia avance significativo en la ejecución del Plan de acción, vigencia 2023.

- Dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento de auditoría realizada en el mes de julio de 2022.

3.3. SANEAMIENTO BASICO:

NO CONFORMIDADES

- Culminar el hallazgo correspondiente a la Auditoria 2021 "3.- 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.", el cual fue parcialmente ejecutado.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se encuentran sin realizar en la fecha programada las peticiones con radicados números: 1606 de 02/02/2022, 3455 de 08/03/2022, 5883 de 20/04/2022, 5701 de 20/04/2022, 5798 de 21/04/2022, 7945 de 02/05/2022, 8183 de 31/05/2022, 9177 de 22/06/2022, 9274 de 23/06/2022, 9765 de 07/07/2022, 12364 de 24/08/2022, 12861 de 06/09/2022, 13145 de 07/09/2022, 15832 de 24/10/2022, 16355 de 02/11/2022, 17025 de 16/11/2022, respectivamente.

- Considerar, la revisión y ajuste del Procedimiento Grupo Gestión de Alcantarillado Código: SB-P-AL-101, fecha vigencia: 2020-06-01, por cuanto la Dirección Operativa, no está realizando la actividad de mantenimiento de pozos y sumideros a través de planes PEPA (Plan estratégico Preventivo de alcantarillado).

- Al momento de utilizar nuevamente los registros; Autorización Construcción Acometida De Alcantarillado, código: SB-R-AL-105 y Liquidación Cobro Acometida de Alcantarillado, código: SB-R-AL106, deben diferenciar que su codificación es diferente, puesto que, en la muestra evaluada, se evidenciaron los dos con el código: SB-R-AL-105.

- Verificar con el proceso Facturación y Recaudo el cargue en el Software-SOLIN, por concepto de cobro de las acometidas de alcantarillado a usuarios del Barrio Jardín y de Hacienda Piedra Pintada, identificados con matrículas nros: 51409, 50863, 35744, 40363, 161748, 166597, 53432, 121695, 71975, 72072, 89851, 83522, 87874, 87937, 80114, 84414, 75584 y 75584, respectivamente.

- Contemplar la revisión y ajuste de la Resolución No.0128 de 24/02/2017, por cuanto el procedimiento no es igual al del Instructivo "Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado con Equipo "VACTOR" A PARTICULARES, Código: SB-I-AL-107 de vigencia 2021-10-22, así mismo el SMLMV, varía en cada vigencia fiscal.

- Incluir en la Matriz de Caracterización, los indicadores: Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL y de Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL.

3.4. ASEGURAMIENTO Y CALIDAD DE AGUA

NO CONFORMIDADES

- No se evidencio el soporte al primer trimestre de 2023 del monitoreo y seguimiento a las acciones tendientes a controla y gestionar los Riesgos de Gestión. En cumplimiento Política de Administración de Riesgos y Oportunidades.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisar y actualizar el Instructivo Metrología y calibración de equipo código: AC-I-007, en razón a que se encuentra derogado, lo referente a: "De igual manera dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad NC GP1000 en el numeral 7.6 "CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN".

- Continuar la gestión ante la autoridad sanitaria, hasta lograr la actualización del Mapa de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano, en cumplimiento a norma que establece que se debe realizar cada año.

- Gestionar ante el Proceso que Corresponda la intervención de los puntos de Muestro, evidenciados en regular estado, tales como:

Distrito	Sitio Toma de muestra	
3	B/Arado-Bomba	Tiene la chapa dañada, el tubo para extraer la muestra, está incompleto
T5	B/Claret	Tiene la chapa dañada, el tubo para extraer la muestra, está incompleto
T6	Urb. Altolsure	La base del punto de muestreo esta oxidado
7	Urb. La Ceibita	Tiene la chapa dañada, el tubo para extraer la muestra, está incompleto
9	Colegio Nuestra Sra.	Tiene la chapa dañada.

3.5. GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

NO CONFORMIDADES

- Se pudo evidenciar que durante lo transcurrido del año 2023 no se ha podido enviar citaciones ni notificaciones tanto por aviso como personal a gestión documental por no contar con mensajero. Lo cual no hay una actualización de las carpetas de nuestros usuarios.

- A la fecha de la auditoria no fue posible evidenciar las encuestas de satisfacción del cliente de los meses de noviembre y diciembre de 2022 y de enero a marzo de 2023 se está realizando en forma virtual mediante el chat, esta se debe realizar mensualmente.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Seguir oficiando al área correspondiente de los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades de nuestros funcionarios ya que no cuentan con las sillas apropiadas, computadores, escritorios en la sede de la calle 60 como en las oficinas de F-25, impresora (oficina calle 60 a diario presenta problemas de impresión y se les viene atrasando su trabajo). Solicitar aviso atención preferencial.

- Seguir oficiando al área correspondiente del calificador del digiturno para poder permitir al usuario la calificación de la atención recibida por el asesor, ya que este se dejó en el Plan de Acción y en MIPG y estamos incumpliendo.

- Solicitar la adquisición de los puestos de trabajo para el traslado de los analistas que se encuentran en la sede de la calle 15 a las oficinas de la calle 60 teniendo en cuenta que se está dificultando él envió de la correspondencia.

C.A.P

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- En el CAP calle 60 encapsular los cables ya que pueden ocasionar un accidente a nuestra funcionaria, instalar el botón de pánico y colocar servicio de datafono en el CAP calle 60 para facilitar el pago a los usuarios en sus diferentes servicios (IBAL, Celsia y Alcanos).

CARTERA

NO CONFORMIDADES

- No se viene realizando seguimiento al Plan de Acción de 2023 ni a los indicadores de 2023 debido a que no se cuenta con personal para el desarrollo de dicha actividad.

- Según visitas efectuadas en terreno el día 31/03/2023 a un selectivo de matrículas para corte de servicio se pudo evidenciar que las siguientes matriculas contaban con el servicio tal, se pudo evidenciar en el software solin que presenta una deuda considerable y más de 3 meses de mora como se puede evidenciar en la siguiente matriz y cuyos registros fotográficos se pueden evidenciar más adelante. Se debe buscar un método más efectivo al corte para que estos usuarios no sigan incrementando la deuda.

Matricula No.	Dirección	Deuda en SOLIN
73825	Calle 40 A No. 6ª-75 Restrepo	$ 2.322.100 y meses de mora 11
139009	Calle 43 No. 7-24 P.2 Restrepo	$ 318.900 y meses vencidos 9
111187	Calle 30 No. 5-60 local justo y bueno	$ 415.900 y meses vencidos 8
8920	Calle 29 No. 6-61	$ 469.900 meses vencidos 3

4341	Calle 26 A No. 5-18	$ 719.500 meses vencidos 14
93585	Calle 25 No. 5-42 local Belalcázar	$ 372.800 meses vencidos 5
10596	Calle 37 No. 11-24 Gaitán no se encuentra acometida	$ 895.100 meses vencidos 7
72157	Calle 26 No. 4 B-67 P.1 Hipódromo	$ 1.278.900 meses vencidos 3
8212	Calle 27 No. 4B- 48 Hipódromo	$ 468.100 meses vencidos 9
16816	Calle 27 No. 4 A-88	$ 428.800 meses vencidos 33
21914	Calle 36 No. 12 A-31 Gaitán	$ 538.000 meses vencidos 32

- Según selectivo de Acuerdos de Pago realizados durante el periodo de febrero de 2022 a febrero de 2023 se pudo evidenciar que las siguientes matriculas viene incumpliendo el Acuerdo de Pago tal como se puede evidenciar en la siguiente matriz.

Acuerdo No. Y Fecha	**Matricula**	**Valor deuda y meses vencidos a marzo de 2023**
15060 de febrero de 2022	4854	Deuda $ 558.500 y meses de mora 8
15092 de febrero de 2022	6124	Deuda $ 208.500 y meses vencidos 5
15139 de febrero de 2022	144305	Deuda $ 6.309.600 mese de mora 6
15672 de Marzo 2022	7745	Deuda $ 129.500 meses vencidos 9
15936 de Abril 2022	11589	deuda $202.000 meses vencidos 2
15755 de Abril 2022	14019	Deuda $ 3.765.900 meses vencidos 11
16020 de Mayo 2022	1590	Deuda $ 859.300 meses vencidos 4
16128 de Mayo 2022	5609	Deuda $503.000 meses vencidos 3
16190 de Junio 2022	3606	Deuda $ 334.400 meses vencidos 6
16517 de Julio 2022	131200	Deuda $ 310.900 meses vencidos 5
16461 Julio 2022	28326	Deuda $ 5.755.700 meses vencidos 5

16538 Agosto 2022	9665	Deuda $ 325.100 meses vencidos 3
16709 Septiembre 2022	58492	Deuda $ 320.200 meses vencidos 5
17037 de octubre 2022	94966	Deuda $ 243.900 meses vencidos 2

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con la terminación de los 14 procesos de cobro coactivo con medida cautelar que quedaron pendientes por terminar a diciembre de 2022, ya que de los 37 que había solo se terminaron 23 para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción de 2022.

- Continuar solicitando al área que corresponda la implementación del Call Center ya que no se logró dar cumplimiento a la realización del cobro de la cartera vencida de la empresa mediante (Envió de mensajes de texto de cobro y llamadas de Gestión de Cobro). Visitas de cobro personalizadas (puerta a puerta).

- Continuar el cobro de la cartera por la vía ordinaria al 30% de los usuarios morosos que al 31 de diciembre de 2021 presentan una deuda igual o superior a $2,000,000, una mora entre 61 y 120 meses, y no cuentan con proceso de cobro coactivo, para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción de 2022.

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

- Solicitar a gestión humana el personal necesario para continuar realizando todas las actividades del proceso

- 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 31 de marzo de 2023.

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

FACTURACION Y RECAUDO

NO CONFORMIDADES

- Según visita efectuada en terreno a un selectivo de matrículas para realizar visita de relectura del ciclo 2 por el operativo de control interno y comparada dicha lectura en el software SOLIN, se encontraron las siguientes inconsistencias.

Matricula	usuario	Lectura en terreno	Lectura en solin	Observación
10444	Inversiones Uro Cádiz CR 4D #31-49 barrio Cádiz residencial estrato 5	2255	4897	Según visita efectuada por la funcionaria operativa de control Interno evidenció que funciona oficina medica de Uro Cádiz, el número de medidor no coincide con el registrado en solin, verificado en el software solin se registra una lectura de 4897 frenado desde el mes de diciembre de 2022 se factura por promedio 7 mt3., el cual es un promedio bajo para la actividad que se ejerce y su uso es residencial estrato 5 lo cual debería ser uso comercial.
8806	Padilla de Díaz Bella Aurora, cl 25 # 6-24 , medidor 9852457		50	Según visita efectuada por la operativa de control interno evidencio 1 Local comercial (ferretería) predio con 2 medidores ningún medidor coincide con el numero reportado (ver registro fotográfico) en solin lectura 50.
108877	German Vitaliano vega y otros, Cra 5 no. 34-28 local # 2 medidor 11051791	Conexión directa	1476	La operativa de control interno evidencio Conexión directa. (ver registro fotográfico) En solin lectura 1476
46509b	Arbeláez palacios Guillermo, cr 5 No. 31-110 l-3 parqueadero con medidor No. 12213346		209	La operativa de control interno evidencio parqueadero medidor bajo llave entre maleza no se puede tomar lectura se evidencia dos medidores. (ver registro fotográfico) En solin lectura 209 seguimiento por consumo
48007	Elizabeth Salazar de Trujillo, cr 4 b #36 34 apto 201 edf. juliana con medidor 3033177	977	3117	La operativa de control interno evidencio no coincide número de medidor. En SOLIN lectura 3117 medidor dentro del inmueble

- Revisión a usos y estratos

Matricula	usuario	Lectura en terreno	Lectura en solin	Observación
172604	Wilson Alberto zambrano y otra - casa 58 augusto e. medina - hogar geriátrico	Conexión directa		Según visita por la funcionaria operativa de control Interno se observó Conexión directa ya no funciona hogar geriátrico predio en construcción, en solin no se encuentra acometida
46126	Corporación Honorable Presbiterio de Colombia - cr 11a # 4-110 b/ belén, medidor 1806010506	066		se observó Lectura 0666 dirección en terreno Cra 11ª número 4-70 se deberá corregir la dirección en el sistema
412	ANCIZAR ANTONIO RODRIGUEZ - CL 9 # 7-90 medidor 00000251992	14275	14305	funciona colegio, No coincide número de medidor con el que se encuentra instalado en terreno, en solin con lectura 14305 (ver registro fotográfico) uso comercial
5866	Sánchez cárdenas Fabio - diag. 18 # 1-18 la estación / k 2s 18 26 medidor 17524289		790	Lectura llegible no se puede verificar el número del medidor, empotrado en cemento (ver registro fotográfico), en solin frenado en lectura 790 hace más de 4 meses uso industrial
150093	Fernando Ospina cll 17b #4sur -42/54 Apto 101 Yuldaima Mz l cs 9	6215		Funciona local de internet lectura 6215 medidor No.9861578 en solin suspendido y sin medidor se debe revisar el uso . ya que figura como uso industrial
139505	kelly Alexandra - cl 26 a # 8 a-47 casa 4 apto 2 / la reforma villa	1046	o	se observó Lectura 1046, con medidor No. 16037817 Numero de medidor no coincide con

	claudia medidor 17051304,			el medidor reportado en solin, en solin lectura 0 hace más de 4 meses. Congelado uso industrial
154679	Inversiones Futuro seguro s.a. - tpo cl 20 sur # 1-29 / cl 20 # 1-20/24/40/44 el arado	Medidor no legible	1283	Lectura y medidor no legible medidor empotrado en cemento, (ver registro fotográfico) en solin lectura frenada en 1283 medidor no registra, uso industrial
19319	CooperativaTrans Velotax - cl 21 # 5 56 medidor 12212624		1427	Se evidencio medidor en mal estado lectura y numero de medidor no legible, en solin lectura 1427 investigación de consumos , comercial
320	Municipio de Ibagué / colegio Amina Melendro belén - kr 7 # 5-40 b/ belén, medidor 1120fhc000920		2870	se observa servicio directo (ver registro fotográfico), en solin lectura 2870 obstáculos para leer, uso oficial
2005	Conservatorio de música del Tolima - cr 1 # 8-64 facultad educ y artesmedidor No. 00102000209	2747	7362	Se evidencia lectura 2747, no se pudo verificar el número del medidor esta ilegible, en solin lectura frenada 7362 hace más de 4 meses, uso oficial
320	Municipio de Ibagué / colegio Amina Melendro belén - kr 7 # 5-40 b/ belén medidor No. 1120fhc000920	Directo	2870	se observa servicio directo (ver registro fotográfico), en solin lectura 2870 obstáculos para leer, uso oficial
32656	Instituto Mpal de Cultura - cl 10 # 4-55, medidor 3003854			En terreno no se ubica acometida, en solin no se encuentra acometida, uso oficial
43770	Escuela Alaska - cr 11 no 1a-25 b Alaska medidor No. 00009642539	directa	7189	Se evidencio predio en función de salón comunal con conexión directa, en solin lectura 7189 predio deshabitado. uso oficial

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda generar mes a mes el valor total por concepto de refacturación para saber el valor real de lo facturado y en que partes del proceso se están presentando más inconsistencias.

- Continuar capacitando al personal tanto administrativo como operativo en los temas relacionados con sus actividades

3.6. GESTION AMBIENTAL

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Riesgo del proceso: Posibilidad de sanciones, requerimientos, multas por parte de la autoridad ambiental, teniendo en cuenta que no se tomaron las acciones frente a la materialización del riesgo.

- En el HACER del proceso, Diagnóstico y monitoreo de la cuenca hidrográfica - Proyectos de recuperación ambiental, se evidenció en visitas de campo que no se ha dado cumplimiento en su totalidad a lo establecido en el RESUELVE de las Resoluciones de CORTOLIMA: 2585 del 30/09/2013 - Art. 3, 405 del 14/02/2017 – Art. 5 y 406 del 14/02/2017 – Art. 1

PROCESOS DE APOYO

3.7. GESTION HUMANA

NO CONFORMIDADES

- No se evidencio la actualización y el ajuste mediante acto administrativo del Manual de Funciones y Competencias Laborales vigente en la Entidad, cumpliendo con los requisitos de identificación del empleo y funciones específicas.

- Incumplimiento a la normatividad Ley 1823 de 2017: "Por medio de la cual se adopta la estrategia salas amigas de la familia lactante del entorno laboral en entidades públicas territoriales y empresas privadas y se dictan otras disposiciones"

- Incumplimiento a la normatividad Resolución 2400 de 1979: "Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo" - Art. 37 - Mantener número suficiente de sillas cómodas y adecuados para la tarea requerida".

- Incumplimiento a lo establecido en los artículos 8, 11 y 14 de la Resolución 234 del 14 de marzo de 2019 "Por medio del cual se adopta el Código de Integridad del Servidor Público al servicio del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualizar la Matriz de Caracterización, acorde a las Actividades que actualmente lleva y debe llevar por Ley el proceso (Código de Ética, evaluación de competencias comunes y organizacionales), así como los registros de calidad.

- Revisar y Aprobar por el SIG el "PROCEDIMIENTO REGISTRO NOVEDADES Y LIQUIDACION DE NOMINA DE LOS TRABAJADORES OFICIALES AL SERVICIO DEL IBAL S.A E.S.P. OFICIAL"

- Los brigadistas deberán recibir capacitación y certificación en uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA) por parte de las Secretarías Departamentales o Municipales de Salud, según lo estipulado en el Artículo 4 de la Ley 1831 de 2017: "Por medio de la cual se regula el uso del desfibrilador externo automático (DEA) en transporte de asistencia, lugares de alta afluencia de público y se dictan otras disposiciones"

- Revisar y Aprobar por el SIG el "PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO AL PUESTO DE TRABAJO"

3.8. GESTION TECNOLOGICA:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El documento Política de Seguridad y Privacidad de la Información IBAL S.A.ESP. Oficial con registro GT-O-001 se encuentra su logo desactualizado.

- Se debe realizar el retiro del indicador Seguimiento a riesgos de TI de la matriz de caracterización ya que para los años de 2022 y 2023 ya que este indicador no hace parte del proceso de Gestión Tecnológica.

- Solicitar al contratista del Software Solin en cuanto a los ticket resueltos que el funcionario de solin debe ir al funcionario del IBAL mostrar la solución del ticket y si la respuesta es positiva lo firme y lo cierre, de lo contrario debe hacerse una retroalimentación al ticket al correo de Gestión Tecnológica, lo mismo debe hacerse

con los ticket devueltos al usuario del IBAL explicándole por qué solin los devuelve para que nuevamente los retroalimente y cambie su estado, decir e tiempo en el cual lo cerrara al no obtener respuesta, lo anterior teniendo en cuenta que el soporte en software es una actividad del proceso gestión tecnológica, documentada en el instructivo para reporte de requerimientos de software y procedimiento proceso gestión tecnológica.

3.9. GESTION FINANCIERA:

PRESUPUESTO

- Se recomienda seguir encaminando al interior del área acciones para dar cumplimiento al 100% de la meta establecida en el indicador Flujos Comprometidos – Fc, ya que para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se cumplió con el 49% y el tercer trimestre un 82%. Esto con el propósito de contrarrestar los posibles riesgos financieros y de cumplimiento.

CONTABILIDAD

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda el diligenciamiento y archivo del formato de asistencia (planilla de asistencia) de todas las actas de reuniones del Comité Técnico Financiero y de Sostenibilidad Contable, esto de acuerdo a lo establecido en la Tabla de Retención Documental elaborado por el proceso de Contabilidad e Impuesto, lo anterior dando cumplimiento a lo determino en las TRD según Ley 594 de 2000 ley general de archivo. (Ausencia del formato de asistencia para las actas de reunión No. 2 y No.3 para la vigencia 2023).

- Se recomienda efectuar la revisión y actualización de la resolución No. 0263 del 04 agosto de 2020 "Por medio del cual se crea el Comité Técnico Financiero y de Sostenibilidad Contable de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" específicamente para el numeral doce (12) Traslado a MIPG, ya que es necesario revisar si es competente o no allegar al comité institucional de Gestión y Desempeño MIPG copia de las respectivas actas del comité de sostenibilidad contable.

TESORERIA:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda revisar y adelantar las gestiones necesarias con las áreas involucradas para dar celeridad a las conciliaciones bancarias, dado que se evidenciaron notas crédito registradas extemporáneamente.

  A continuación, se relaciona las siguientes anomalías evidenciadas:

PERIODO	CUENTA	OBSERVACIÓN
31 de octubre de 2022	Banco Av-Villas Corriente Conv.1170/17- Fondos Especiales IBAL 401-28691-9	Se observan N.C en extracto y no registrados en libro correspondientes a vigencias 2018 crédito y 2019 deposito las cuales tiene fecha extemporánea conciliada en el mes de octubre 31 de 2022.
30 de noviembre de 2022	Occidente Empresaria Cta Corriente – Fondos Comunes IBAL 300-07736-9	Se observan N.C en extracto y no registradas en libros, N.D en libros y no en extracto correspondientes a vigencias 2020 ACH, embargo judicial, 2021 sobrante, pago a tercero y 2022 pago a terceros, las cuales tiene fecha extemporánea conciliada en el mes de noviembre de 2022.
	Banco AV Villas Corriente Conv, 1170/17 – Fondos Especiales IBAL 401-28691-9	Se observan N.C en extracto y no registrada correspondientes a vigencias 2018 crédito transferencia ACH y 2019 deposito efectivo, las cuales tiene fecha extemporánea conciliada en el mes de noviembre de 2022.
31 de Julio 2023	Banco Av – Villas Corriente Conv.1170/17 – Fondos Especiales 401-28691-9	N.C en extracto y no registrada correspondientes para la vigencia 2018 crédito transferencia ACH y 2019 deposito efectivo, las cuales tienen fecha extemporánea conciliada en el mes de julio 31 de 2023.

3.10. GESTION JURIDICA:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda encaminar las gestiones administrativas con las partes involucradas para efectuar revisión y análisis a lo contemplado en el artículo 45 de escritura pública No. 2932, dado que se observa que no se ha llevado a cabo a la periodicidad que requiere la celebración de las reuniones de Junta Directiva (mínimo una (1) vez al mes) en el transcurso de cada vigencia.
- Conforme a lo evidenciado en acta de reunión No. 17 del 02/08/2023 en donde se observa la aprobación del Plan de Acción del Comité Técnico de Conciliación del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL para la vigencia 2023, de acuerdo a los lineamientos contenidos

en el documento especializado No. 17 de la Agencia Nacional de Defesa Jurídica del Estado – Documento para la Gestión del Comité de Conciliación, el cual detalla un cronograma de actividades relacionadas al cumplimiento de las funciones del comité de conciliación en donde se describe que para la obligación Plan de Acción – formulación o revisión esta tiene una periodicidad anual comprendida entre los meses de diciembre y enero de cada vigencia, por lo anterior la oficina de Control Interno se permite recomendar qué para el primer trimestre de cada vigencia se formule y apruebe el plan de acción anual del Comité de Conciliación con base al documento en mención.

- Al realizar la revisión documental que reposa en los archivos de Secretaría General del contrato 065 de 2023 el cual tiene por objeto "contratar el estudio de patología, vulnerabilidad sísmica-reforzamiento estructural de la placa de cimentación que soportara el tanque denominado zona industrial", se evidencia que este No contiene los soportes documentales y/o digitales que apoyen y/o respaldan las actividades desarrolladas y avaladas por el supervisor en el informe del acta final de entrega y recibo a satisfacción GJ-R-055 del 26/06/2023, por tanto se recomienda detallar dentro del procedimiento de Gestión Contractual los documentos que deben de contener el registro 050 acta de entrega por parte del supervisor en el momento que se entregue el producto final, ya que es importante que se documente las actividades ejecutadas por el contratista dentro de la carpeta del mismo, de igual forma solicitar y recordar a los supervisores de contratos la importancia de allegar todo el soporte de las actividades desarrolladas bien sea en medio físico y/o magnético. Nota: así mismo se recomienda incluir lo anterior mencionado para tramite de actas parciales.

3.11. GESTION DE RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Con base en revisión efectuada al formato AF-R-109 Hoja de vida de vehículos, se evidenció que dichos registros se encuentran desactualizados. (Información detallada en el desarrollo de la auditoría).

- Diligenciar el formato AF-R-116 Entrega de elementos e Insumos de aseo y cafetería en su totalidad, teniendo en cuenta que, en la revisión efectuada, se evidenció que algunos registros no tenían todos los datos diligenciados, como se detalla en el desarrollo de la auditoria.

- Se realizó verificación al Registro AF-R-104 Inspección mensual de vehículos, en

dónde se pudo evidenciar que algunos registros no se encuentran debidamente diligenciados (Detalle en el desarrollo de la auditoría).

- Como se detalla en cuadro AF-R- 108 Registro Vehicular, algunos registros no cuentan con la información completa, como tampoco observaciones del porque no se diligencio en su totalidad.

- En visita realizada por el Auxiliar Administrativo de la oficina de control interno en el mes de octubre de 2023, se evidenció que no se ha realizado mantenimiento de pintura a planta las Américas, lo cual obedece a oportunidad de mejora dejada en auditoria anterior y que a la fecha no se ha subsanado.

ALMACEN

NO CONFORMIDADES

- No se realizó la evaluación trimestral del nivel de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones de 2023, según lo estipulado en el Artículo Tercero, numeral 7 de la Resolución N°. 248 de 2014.

- No se evidencio el soporte al primer trimestre de 2023 del monitoreo y seguimiento a las acciones tendientes a controlar los Riesgos de Gestión. En cumplimiento Política de Administración de Riesgos y Oportunidades.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisar y actualizar la Resolución N°. 248 de 12/04/2014, en cuanto se incluya que el Plan Anual de Adquisiciones y sus modificaciones, se publicarán en la Página Web de la empresa y en el SECOP II.

- Efectuar el ajuste al Inventario Consumo Código: AF-R-216, de los 2 elementos que no coinciden con el stock del físico

Referencia	Descripción	Saldo Final (Inventario Consumo	Sobrantes	Faltantes
10400394	Codo 45 PVC Presión 1	87	0	2
110000063	Gancho Clips	63	5	0

- Considerar la revisión y ajuste del Instructivo Administración de Almacén e Inventarios código: AF-I-00, en lo concerniente a la realización mensual del inventario físico de bines de consumo.

- Revisar y Ajustar el Procedimiento de Revisión, Ajuste y Actualización de los Inventarios Código: AF- P 003, definiéndole el objetivo.

- Considerar de ser necesario, cargar los dos (2) escritorios a los funcionarios del Subproceso de Responsabilidad Social, que están fuera del inventario.

- Realizar, el Inventario de Devolutivos; a los funcionarios: Paula Benavidez, Elvis Fonseca y Adriana Díaz, conforme a lo programado para el Proceso Gestión Tecnológica y de Sistemas a través de la Circular N°. 641-003 de 08/03/2023.

3.12. CONTROL DISCIPLINARIO:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- *Dar cumplimiento a lo establecido en el "***ARTÍCULO** 12**. Modificado por el artículo** 3**° de la Ley** 2094 **de 2021***: Debido proceso. El disciplinable deberá ser investigado y luego juzgado por* **funcionario diferente, independiente, imparcial y autónomo** *que sea competente, quienes deberán actuar con observancia formal y material de las normas que determinen la ritualidad del proceso, en los términos de este código y dándole prevalencia a lo sustancial sobre lo formal. En el proceso disciplinario debe garantizarse que* **el funcionario instructor no sea el mismo que adelante el juzgamiento***…" (Negrilla y cursiva fuera de texto),* teniendo en cuenta que actualmente el funcionario encargado de instrucción de la OCUD es una persona de contrato a término fijo.

3.13. GESTION DOCUMENTAL:

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento en la actividad Prevención de emergencias y Atención a Desastres, establecida en el Plan de Acción para la vigencia 2023.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Crear y aprobar por parte del SIG y del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Procedimiento Manejo de la Ventanilla Única de Correspondencia.

3.14. CAJA MENOR

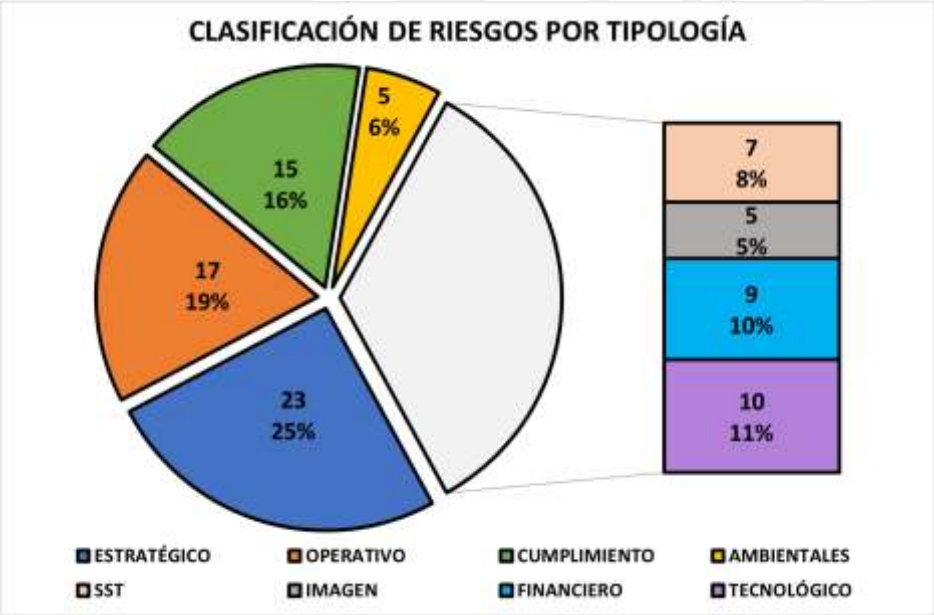
Se hace necesario continuar con las buenas prácticas relacionadas con la administración y buen manejo de la caja menor a cargo, a fin de seguir fortaleciendo el sistema de control interno contable de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

4. SEGUIMIENTO TRANSVERSAL

MATRIZ DE RIESGOS DE TODOS LOS PROCESOS

RIESGOS DE GESTIÓN POR MAPA DE PROCESOS				
ZONA DE RIESGO	**ESTRATÉGICOS**	**MISIONALES**	**APOYO**	**EVALUACIÓN**
BAJO	3	4	8	1
MODERADO	19	16	14	3
ALTO	2	11	6	-
EXTREMO	1	2	1	-

Se identificaron noventa y uno (91) riesgos de gestión, en donde el mayor porcentaje de riesgos se ubica en la zona de riesgo moderada, lo que corresponde a aquellos niveles de riesgos que presentan un nivel de riesgo controlable, esto implica la toma de medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección).



Fuente: Informe de Evaluación y seguimiento Matriz de riesgos de Gestión Segundo semestre 2023

De acuerdo a la revisión aleatoria a los riesgos de gestión por proceso, a fin de determinar si la identificación de los mismos está relacionada directamente con las características y atributos de los objetivos de los procesos, se analizaron once (11) casos puntuales en donde se puede mejorar la identificación de los riesgos frente a los atributos del área, situación que ante una inadecuada definición puede afectar el normal desarrollo de proceso.

5. SEGUIMIENTO PLAN MEJORAMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

HALLAZGOS DE LAS AUDITORIAS ANTERIOR (2022) QUE TODAVIA NO SE HAN SUBSANADO

PLANEACION ESTRATEGICA

COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS

OPORTUNIDAD DE MEJORA

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

FACTURACION Y RECAUDO

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda generar mes a mes el valor total por concepto de refacturación para saber el valor real de lo facturado y en que partes del proceso se están presentando más inconsistencias.

ALMACEN

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisar y actualizar la Resolución N°. 248 de 12/04/2014, en cuanto se incluya que el Plan Anual de Adquisiciones y sus modificaciones, se publicarán en la Página Web de la empresa y en el SECOP II.

- Efectuar el ajuste al Inventario Consumo Código: AF-R-216, de los 2 elementos que no coinciden con el stock del físico

Referencia	Descripción	Saldo Final (Inventario Consumo	Sobrantes	Faltantes
10400394	Codo 45 PVC Presión 1	87	0	2
110000063	Gancho Clips	63	5	0

TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Los brigadistas deberán recibir capacitación y certificación en uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA) por parte de las Secretarías Departamentales o Municipales de Salud, según lo estipulado en el Artículo 4 de la Ley 1831 de 2017: "Por medio de la cual se regula el uso del desfibrilador externo automático (DEA) en transporte de asistencia, lugares de alta afluencia de público y se dictan otras disposiciones"

NO CONFORMIDAD

- No se evidencio la actualización y el ajuste mediante acto administrativo del Manual de Funciones y Competencias Laborales vigente en la Entidad, cumpliendo con los requisitos de identificación del empleo y funciones específicas.

- Incumplimiento a la normatividad Ley 1823 de 2017: "Por medio de la cual se adopta la estrategia salas amigas de la familia lactante del entorno laboral en entidades públicas territoriales y empresas privadas y se dictan otras disposiciones".

- Incumplimiento a la normatividad Resolución 2400 de 1979: "Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo" - Art. 37 - Mantener número suficiente de sillas cómodas y adecuados para la tarea requerida".

- Incumplimiento a lo establecido en los artículos 8, 11 y 14 de la Resolución 234 del 14 de marzo de 2019 "Por medio del cual se adopta el Código de Integridad del Servidor Público al servicio del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

OPORTUNIDA DE MEJORA

- Seguir oficiando al área correspondiente de los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades de nuestros funcionarios ya que no cuentan con las sillas apropiadas, computadores, escritorios en la sede de la calle 60 como en las oficinas de F-25, impresora (oficina calle 60 a diario presenta problemas de impresión y se les viene atrasando su trabajo). Solicitar aviso atención preferencial.

NO CONFORMIDADES

- Se pudo evidenciar que durante lo transcurrido del año 2023 no se ha podido enviar citaciones ni notificaciones tanto por aviso como personal a gestión documental por no contar con mensajero. Lo cual no hay una actualización de las carpetas de nuestros usuarios.

POTABILIZACION DE AGUA

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Considerar, el seguimiento y monitoreo al Plan de Acción de la vigencia de 2023, conforme a las fechas programadas, con el fin lograr índices de avances eficientes.

- Elaborar el Informe Mensual de Producción Código: PA-R-PO-108, correspondiente a los meses de febrero y marzo de 2023.

- Gestionar ante el líder del proceso que le corresponda:
  Bocatoma Combeima
  - ✓ Intervenir el terreno cedido al ingreso a la captación
  - ✓ Talar el árbol inclinado hacia el vertedero- Captación
  - ✓ Intervenir el gavión para contención ubicado en la margen derecha en la vía en dirección de descenso
  - ✓ Revisión y cambio de los elementos vencidos que contiene el botiquín tales como: Cloruro de sodio, Gasa pre-cortada Estéril sobres, Compresas, y Aplicadores x paquete de 10 unidades y el cambio del cuello ortopédico.

  Bocatoma Cay
  Dar celeridad al proceso precontractual y contractual para construcción de la caseta, en la Bocatoma Cay Nueva.
  Planta Tratamiento No. 1 la Pola
  - ✓ Retirar de la parte superior, los escombros del árbol talado en la parte superior de la planta

- ✓ Considerar, la restauración del sedimentar nro. 3, de la Planta No. 1 de la Pola; a través del contrato nro. 0154 de 2021.
- ✓ El eje principal del piñón, del floculador vertical nro.1, este suelto
- ✓ La escalera que conduce al área de los floculadores horizontales, se encuentra deteriorada, gran parte oxidada
- ✓ Considerar, la restauración de los 6 floculadores horizontales

Planta Tratamiento No. 2 la Pola
Reparar en la zona de los filtros las fugas que presenta la tubería Reparar en la zona de los filtros las fugas que presenta la tubería

- Elaborar los indicadores, Días Stock Químicos (DSQ), periodos de noviembre y diciembre de 2022, así mismo los de enero a marzo de 2023. Eficiencia en dosificación (ED). IRABA, los meses de enero a marzo de 2023.

- Efectuar, revisión y ajuste de la Matriz de Caracterización Proceso Producción de Agua Potable- Subproceso Potabilización de Agua Código: PA-C-PO-001, Fecha Vigencia: 2020-05-01; en cuanto retirar el indicador, índice de continuidad (IC) e incluir los de la Resolución 906 de 2019: Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC. Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción - IPAA. Utilización del Recurso Agua - UA. Como también el de la Resolución 865 de 2018, Indicador Témplate y elaborarles a estos las respectivas fichas técnicas.

NO CONFORMIDADES

- ➢ No existe equipos de medición en una de las 2 salidas de la Planta No.1 de la Pola y en las 3 salidas de la planta nro. 2 de la Pola.

- ➢ Los floculadores horizontales de la Planta No. 1 de la Pola, no funcionan.

CONTROL DISCIPLINARIO

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Dar cumplimiento a lo establecido en el "ARTÍCULO 12. Modificado por el artículo 3° de la Ley 2094 de 2021: Debido proceso. El disciplinable deberá ser investigado y luego juzgado por funcionario diferente, independiente, imparcial y autónomo que sea competente, quienes deberán actuar con observancia formal y material de las normas que determinen la ritualidad del proceso, en los términos de este código y dándole prevalencia a lo sustancial sobre lo formal. En el proceso disciplinario debe garantizarse que el funcionario instructor no sea el mismo que adelante el

juzgamiento…" (Negrilla y cursiva fuera de texto), teniendo en cuenta que actualmente el funcionario encargado de instrucción de la OCUD es una persona de contrato a término fijo.

ACUEDUCTO

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Culminar la actividad del " Lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua potable de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, a través del Contrato No.073 de 28/01/2022.

NO CONFORMIDADES

- No fueron realizadas las actividades de mantenimiento preventivo, de 15 hidrantes mínimos al mes, como tampoco la reposición e instalación de hidrantes, como lo estable el programa dentro del Procedimiento.

- No se realizó Mantenimiento preventivo y correctivo de válvulas, para el alcance de la auditoria.

- No se encuentra documentada la actividad denominada Venta de Agua en Bloque, como tampoco existe un acto administrativo en el que determine el valor de $ 5.028 m3.

SERVICIOS GENERALES Y AMBIENTE FISICO

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Con base en revisión efectuada al formato AF-R-109 Hoja de vida de vehículos, se evidenció que dichos registros se encuentran desactualizados. (Información detallada en el desarrollo de la auditoría).

- Diligenciar el formato AF-R-116 Entrega de elementos e Insumos de aseo y cafetería en su totalidad, teniendo en cuenta que, en la revisión efectuada, se evidenció que algunos registros no tenían todos los datos diligenciados, como se detalla en el desarrollo de la auditoria.

- Se realizó verificación al Registro AF-R-104 Inspección mensual de vehículos, en dónde se pudo evidenciar que algunos registros no se encuentran debidamente diligenciados (Detalle en el desarrollo de la auditoría).

- Como se detalla en cuadro AF-R- 108 Registro Vehicular, algunos registros no cuentan con la información completa, como tampoco observaciones del porque no se diligencio en su totalidad.

- Como se detalla en cuadro AF-R- 108 Registro Vehicular, algunos registros no cuentan con la información completa, como tampoco observaciones del porque no se diligencio en su totalidad.

- En visita realizada por el Auxiliar Administrativo de la oficina de control interno en el mes de octubre de 2023, se evidenció que no se ha realizado mantenimiento de pintura a planta las Américas, lo cual obedece a oportunidad de mejora dejada en auditoria anterior y que a la fecha no se ha subsanado.

SANEAMIENTO BASICO - ALCANTARILLADO

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Contemplar la revisión y ajuste de la Resolución No.0128 de 24/02/2017, por cuanto el procedimiento no es igual al del Instructivo "Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado con Equipo "VACTOR" A PARTICULARES, Código: SB-I-AL-107 de vigencia 2021-10-22, así mismo el SMLMV, varía en cada vigencia fiscal.

NO CONFORMIDADES

- Culminar el hallazgo correspondiente a la Auditoria 2021 "3.- 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.", el cual fue parcialmente ejecutado.

CARTERA

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- 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 31 de marzo de 2023.

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

AMBIENTAL

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Riesgo del proceso: Posibilidad de sanciones, requerimientos, multas por parte de la autoridad ambiental, teniendo en cuenta que no se tomaron las acciones frente a la materialización del riesgo.
- En el HACER del proceso, Diagnóstico y monitoreo de la cuenca hidrográfica - Proyectos de recuperación ambiental, se evidenció en visitas de campo que no se ha dado cumplimiento en su totalidad a lo establecido en el RESUELVE de las Resoluciones de CORTOLIMA: 2585 del 30/09/2013 - Art. 3, 405 del 14/02/2017 – Art. 5 y 406 del 14/02/2017 – Art. 1.

CONTROL PERDIDAS

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento de auditoría realizada en el mes de julio de 2022.

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento en la ejecución del Plan de acción vigencia 2022.

- Incumplimiento en los Indicadores del Proceso.
  No se viene efectuando seguimiento a los indicadores de: Índice de Micro medición Efectiva (IME) y Catastro de Medidores, los mismos se encuentran mencionados en la matriz de caracterización y que por Ley se deben llevar.

- Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Renovación de Micro medidor (Levantamiento e instalación de medidores, usuarios / suscriptores, servicio directo, frenado y obsoleto): No se cumple con el protocolo de la Resolución CRA 413 de 2006 - Información reportada por Facturación, pero no ejecutada por el subproceso de control perdidas por falta de personal.

- Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Seguimiento comportamiento consumo medidores (por lo menos cada 3.000 metros cúbicos de marcación).

- Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Vinculación de clientes clandestinos (Barrios no legalizados).

- Materialización del riesgo de gestión: Posibilidad de gestionar el proceso de acreditación del laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores, ante el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC.

DOCUMENTAL

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Crear y aprobar por parte del SIG y del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Procedimiento Manejo de la Ventanilla Única de Correspondencia.

NO CONFORMIDADES

- Incumplimiento en la actividad Prevención de emergencias y Atención a Desastres, establecida en el Plan de Acción para la vigencia 2023.

JURIDICA Y CONTRACTUAL

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Se recomienda encaminar las gestiones administrativas con las partes involucradas para efectuar revisión y análisis a lo contemplado en el artículo 45 de escritura pública No. 2932, dado que se observa que no se ha llevado a cabo a la periodicidad que requiere la celebración de las reuniones de Junta Directiva (mínimo una (1) vez al mes) en el transcurso de cada vigencia.

- Conforme a lo evidenciado en acta de reunión No. 17 del 02/08/2023 en donde se observa la aprobación del Plan de Acción del Comité Técnico de Conciliación del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL para la vigencia 2023, de acuerdo a los lineamientos contenidos en el documento especializado No. 17 de la Agencia Nacional de Defesa Jurídica del Estado – Documento para la Gestión del Comité de Conciliación, el cual detalla un cronograma de actividades relacionadas al cumplimiento de las funciones del comité de conciliación en donde se describe que para la obligación Plan de Acción – formulación o revisión esta tiene una periodicidad anual comprendida entre los meses de diciembre y enero de cada vigencia, por lo anterior la oficina de Control Interno se permite recomendar qué para el primer trimestre de cada vigencia se formule y apruebe el plan de acción anual del Comité de Conciliación con base al documento en mención.

- Al realizar la revisión documental que reposa en los archivos de Secretaría General del contrato 065 de 2023 el cual tiene por objeto "contratar el estudio de patología, vulnerabilidad sísmica-reforzamiento estructural de la placa de cimentación que soportara el tanque denominado zona industrial", se evidencia que este No contiene los soportes documentales y/o digitales que apoyen y/o respaldan las actividades desarrolladas y avaladas por el supervisor en el informe del acta final de entrega y recibo a satisfacción GJ-R-055 del 26/06/2023, por tanto se recomienda detallar dentro del procedimiento de Gestión Contractual los documentos que deben de contener el registro 050 acta de entrega por parte del supervisor en el momento que se entregue el producto final, ya que es importante que se documente las actividades ejecutadas por el contratista dentro de la carpeta del mismo, de igual forma solicitar y recordar a los supervisores de contratos la importancia de allegar todo el soporte de las actividades desarrolladas bien sea en medio físico y/o magnético. Nota: así mismo se recomienda incluir lo anterior mencionado para tramite de actas parciales.

FINANCIERA

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Se recomienda seguir encaminando al interior del área acciones para dar cumplimiento al 100% de la meta establecida en el indicador Flujos Comprometidos – Fc, ya que para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se cumplió con el 49% y el tercer trimestre un 82%. Esto con el propósito de contrarrestar los posibles riesgos financieros y de cumplimiento.

CONTABILIDAD E IMPUESTOS

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Se recomienda el diligenciamiento y archivo del formato de asistencia (planilla de asistencia) de todas las actas de reuniones del Comité Técnico Financiero y de Sostenibilidad Contable, esto de acuerdo a lo establecido en la Tabla de Retención Documental elaborado por el proceso de Contabilidad e Impuesto, lo anterior dando cumplimiento a lo determino en las TRD según Ley 594 de 2000 ley general de archivo. (Ausencia del formato de asistencia para las actas de reunión No. 2 y No.3 para la vigencia 2023).

- Se recomienda efectuar la revisión y actualización de la resolución No. 0263 del 04 agosto de 2020 "Por medio del cual se crea el Comité Técnico Financiero y de Sostenibilidad Contable de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL" específicamente para el numeral doce (12) Traslado a

MIPG, ya que es necesario revisar si es competente o no allegar al comité institucional de Gestión y Desempeño MIPG copia de las respectivas actas del comité de sostenibilidad contable.

TESORERIA

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Se recomienda revisar y adelantar las gestiones necesarias con las áreas involucradas para dar celeridad a las conciliaciones bancarias, dado que se evidenciaron notas crédito registradas extemporáneamente. A continuación, se relaciona las siguientes anomalías evidenciadas:

PERIODO	CUENTA	OBSERVACIÓN
31 de octubre de 2022	Banco Av-Villas Corriente Conv.1170/17- Fondos Especiales IBAL 401-28691-9	Se observan N.C en extracto y no registrados en libro correspondientes a vigencias 2018 crédito y 2019 deposito las cuales tiene fecha extemporánea conciliada en el mes de octubre 31 de 2022.
30 de noviembre de 2022	Occidente Empresaria Cta Corriente – Fondos Comunes IBAL 300-07736-9	Se observan N.C en extracto y no registradas en libros, N.D en libros y no en extracto correspondientes a vigencias 2020 ACH, embargo judicial, 2021 sobrante, pago a tercero y 2022 pago a terceros, las cuales tiene fecha extemporánea conciliada en el mes de noviembre de 2022.
	Banco AV Villas Corriente Conv, 1170/17 – Fondos Especiales IBAL 401-28691-9	Se observan N.C en extracto y no registrada correspondientes a vigencias 2018 crédito transferencia ACH y 2019 deposito efectivo, las cuales tiene fecha extemporánea conciliada en el mes de noviembre de 2022.
31 de Julio 2023	Banco Av – Villas Corriente Conv.1170/17 – Fondos Especiales 401-28691-9	N.C en extracto y no registrada correspondientes para la vigencia 2018 crédito transferencia ACH y 2019 deposito efectivo, las cuales tienen fecha extemporánea conciliada en el mes de julio 31 de 2023.

6. PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS CON LOS ENTES DE CONTROL:

Para la vigencia 2022 el IBAL conto con un (1) Plan de Mejoramiento cerrado 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	CERRADO
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	CERRADO

Para la vigencia 2023 el IBAL cuenta con tres (3) Planes 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 cumplimiento Estados Financieros vigencia 2022	Hallazgos 33	Contraloría Municipal de Ibagué	17 de Mayo 2023	30 de Marzo 2024	Vigente
2	Auditoria Financiera y de Gestión	Hallazgos 3	Contraloría Municipal de Ibagué	23 de Noviembre 2023	23 de Noviembre 2024	Vigente
3	Auditoria actuación especial de fiscalización realizada al contrato 144 de 2022	Hallazgos 5	Contraloría Municipal de Ibagué	23 de Noviembre 2023	31 de Mayo 2024	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.

7. 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 2023, 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.

7.1. 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/2023/07/Informe-Evaluacion-independiente-primer-semestre-2023.pdf

7.2. 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/2024/01/INFORME-SEGUIMIENTO-TERCER-CUATRIMESTRE-PAAC-Y-MAPA-DE-RIESGOS-2023.pdf

https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/SEGUIMIENTO-TERCER-CUATRIMESTRE-PAAC-PARTE-1.pdf

https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/SEGUIMIENTO-TERCER-CUATRIMESTRE-MAPA-DE-RIESGOS-2023-PARTE-2.pdf

7.3. 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/2023/11/INFORME-AUSTERIDAD-3-TRIMESTRE-2023.pdf

7.4. 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://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/Informe-Seguimiento-PQR-2do-semestre-2023.pdf

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. 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://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/Informe-Seguimiento-Rendicion-de-cuentas-2023.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.

7.8. 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.

7.9. Seguimiento Rendición Cuentas SIA CONTRALORIA

En cumplimiento a la redición electrónica de cuentas SIREC de la Contraloría Municipal de Ibagué, 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.

8. 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.

- ✓ Atención visita organismos de control
- ✓ Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
- ✓ Comité de Gerencia
- ✓ Comité de Conciliación
- ✓ Comité institucional de Gestión y Desempeño
- ✓ Comité de Cartera
- ✓ Comité Plan Anual de Adquisiciones
- ✓ Comité Urna de transparencia
- ✓ Comité de bajas
- ✓ Comité de Sostenibilidad Contable

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 enunciados, 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.

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

- Cumplir con la realización de los inventarios de devolutivos, conforme a la Circular 641-003 de 08/03/2023. En la que comunican a los líderes programación para la verificación de inventarios del módulo Propiedad Planta y Equipo SOLIN.

- Se sugiere contar por lo menos con 2 cajeras en los CAP debido a la cantidad de usuarios que llegan a cancelar los servicios. La falta de cajeras ha generado quejas y reclamos en el buzón de transparencia y se hace imposible realizar arqueo de caja.

- El grupo auditor recomienda que se solicite al proceso de Gestión Tecnológica con copia a la Gerencia General, un espacio de almacenamiento en el servidor de la Empresa, con el fin de salvaguardar los expedientes digitalizados y evitar que el riesgo: *Posibilidad de la pérdida de información de los expedientes disciplinarios y vencimiento de términos,* se materialice.

- Se recomienda que la entidad desarrolle e implemente un sistema de evaluación con base en juicios objetivos sobre la conducta, las competencias laborales y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales y que este mismo sea adoptado mediante acto administrativo.

- El proceso de Gestión Jurídica y Contractual lleva a cabo el seguimiento a su indicador *Calidad de los estudios de necesidad para contratación,* sin embargo, es

importante el análisis y viabilidad en la formulación e inclusión de indicadores de gestión que mida las actividades propias y de responsabilidad del proceso.

- Se sugiere 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.

- Para alcanzar el 100% de la eficiencia del Plan de Acción de la actual vigencia, se debe realizar esfuerzos, monitoreando el avance o cumplimiento de las actividades de acuerdo con las fechas establecidas, con el fin que permitan la dinámica de la empresa para mejorar los resultados de la implementación de las actividades respecto a la vigencia de 2022, controlando y midiendo el desempeño para la actual vigencia.

- Continuar fortaleciendo el autocontrol por medio de seguimientos, en donde cada uno de los lideres de proceso realicen las revisiones permanentes sobre la ejecución de los controles y acciones preventivas, con el objetivo de tener controles fuertes, que se ejecuten como fueron diseñados y en los tiempos establecidos para que contribuyan a la mitigación del riesgo.

- Adelantar mesas de trabajo con entre la segunda y tercera línea defensa para la revisión de la Metodología y paso a paso para el levantamiento del mapa de riesgos fiscales, el cual es fundamental para el resultado de la gestión de cada entidad y para la seguridad y prevención de responsabilidades de los gestores públicos. Esto de acuerdo a lo establecido por la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas de la DAFP Versión 6.

- 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 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.

- Dotar a todos los funcionarios 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 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.

- 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