

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 1 de 31</b>

<b>FECHA</b>	Mayo de 2024	<b>LUGAR:</b>	Oficina de Gestión de Acueducto y Trabajo en casa
<b>PROCESO AUDITADO</b>	Producción de Agua Potable - Gestión Acueducto y grupo de trabajo		
<b>AUDITADOS</b>	Carlos Andrés Medina Arévalo y Grupo de trabajo		
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Leydi Johanna Galvis Betancourth		
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>			
Realizar seguimiento y evaluación a la aplicación de las normas, procedimientos, formatos, manuales y demás actividades aplicables al proceso de Gestión de Acueducto del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, verificando de igual forma el Sistema Integrado de Gestión SIG en correlación a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y ISO 45001:2018.			
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>			
Verificar de manera aleatoria las actividades contempladas en la matriz de caracterización y procedimiento del área de Gestión de Acueducto ejercidas durante el periodo del mes de marzo a diciembre de 2023 y enero a abril de 2024.			
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>			
NORMA ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y Normas legales vigentes aplicables al proceso de Gestión Acueducto.			
<b>FORTALEZAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se observó buenas prácticas de Gestión Documental (identificación de carpetas, organización y almacenamiento adecuado) facilitando así el control y administración de la información documental que se recibe y produzca al interior del proceso de Gestión Documental.</li> <li>✓ Se evidencio acciones de control y seguimiento en relación con el análisis, revisión y cargue de información para cobro por concepto de Ordenes de Trabajo de Acueducto (OTEAs). Estas acciones son fundamentales para garantizar la eficiencia y la transparencia en la gestión de los servicios de acueducto, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y al cumplimiento del objetivo del proceso.</li> <li>✓ 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, estas practicas tiene un impacto significativo en la eficiencia y efectividad de las actividades administrativas.</li> <li>✓ El proceso de Gestión de Acueducto cuenta con personal formal y calificado para el desarrollo de las actividades propias del área. Es importante seguir promoviendo</li> </ul>			

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 2 de 31</b>

con el área de talento humano los espacios de capacitación y actualización, para mantener y mejorar sus habilidades y conocimientos.

- ✓ Evidenció un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna. Este tipo de cultura organizacional promueve un ambiente de trabajo inclusivo, colaborativo y positivo, lo que contribuye significativamente al bienestar del equipo de trabajo de la oficina de Gestión de Acueducto.

#### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. Se recomienda implementar las medidas y procedimientos administrativos pertinentes para que el personal operativo responsable de la oficina de Gestión de Acueducto realice la captura de información de las actividades operativas ejecutadas en terreno en tiempo realmente mediante la plataforma del Collector For ArcGIS del área de CECOI. Así mismo se determinen los lineamientos y/o parámetros para el cargue de esta información y el equipo tecnológico que se requiere por parte de la oficina CECOI.

**Nota:** Es importante recordar que la Gerencia General mediante oficio 100-438 del 30 de mayo de 2023 y oficio 100-486 del 08 de abril de 2024 reitera que todas las actividades que se llevan a cabo en terreno, deben de ser cargadas de manera permanente en la plataforma ArcGis así mismo, es indispensable que se suministre al CECOI toda la información donde se presente intervenciones de las redes de acueducto, cambio de hidrantes, reparaciones de redes, etc.

2. Se recomienda al área efectuar revisión exhaustiva, análisis y actualización de los procedimientos (PA-P-GA-001, PA-P-GA-002 y PA-P-GA-003) establecidos por el Grupo de Gestión de Acueducto, esto debe de realizarse de acuerdo a los lineamientos, informes, responsables y actividades propias de la oficina de Gestión de Acueducto. Es fundamental incluir todas las actividades que forman parte del proceso, ya que la empresa tiene la responsabilidad en su Sistema Integrado de Gestión (SIG) de mantener la información correctamente documentada para respaldar la operación de sus procesos. Esto se debe a que ciertas actividades y registros no se han detallado de manera clara y detallada en los procedimientos mencionados anteriormente. A continuación, se relaciona los formatos y actividades que presenta estas anomalías:

- PA-R-GA-004 Lavado de Redes de Acueducto
- PA-R-GA-010 Venta de Agua en Provisional
- 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
- PA-R-GA-022 Formato de Levantamientos

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 3 de 31</b>

<p>3. Se recomienda realizar monitoreo y control a las cantidades de los elementos que no se utilicen (entienda por cantidades excedentes) en las actividades de reparación de la infraestructura de acueducto (red matriz, acometidas domiciliarias, etc). Nota: El monitoreo y control que se establezca debe de permitir realizar trazabilidad documental mediante registros.</p> <p>➤ Asimismo, se recomienda el establecimiento de una herramienta documental (formato SIG) para registrar y dar seguimiento al material obsoleto o desgastado (elementos de hierro) retirado durante todas las intervenciones de la red de sistema de Acueducto. Esta herramienta sería fundamental para registrar y dar seguimiento al proceso de entrega y disposición de dicho material al área de Almacén General, donde posteriormente sería procesado para su chatarrización de acuerdo a la normativa legal y los procedimientos internos correspondientes. Esta medida garantizará una gestión eficiente de los recursos.</p> <p>4. En cuanto al Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes, es importante destacar que, aunque en la actualidad el Grupo de Gestión de Acueducto no emplea un programa de actividades planificadas (cronograma), es fundamental que este documento establezca criterios claros para determinar cuándo es necesaria dicha actividad. Además, debe detallar el procedimiento a seguir una vez que se haya decidido llevar a cabo la actividad, incluyendo aspectos como lavado de la red, sus generalidades, los elementos de la red involucrado y cualquier otra información relevante para realizar la actividad de manera efectiva, todo esto dentro del marco del SIG.</p> <p>5. Se recomienda al proceso de Gestión de Acueducto adelantar un <b>procedimiento para la operación de la redes de distribución</b>, en donde se identifiquen los protocolos que se realizan en la red de distribución dado que se requiere de una información de estructura técnica, donde se identifiquen con claridad las válvulas 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.).</p> <p>Es esencial que este procedimiento de operación en la red sea un documento formal que cumpla con los altos estándares de rigor técnico, de acuerdo para un área operativa. Este documento, debería permitir definir de manera sistemática y técnica cómo realizar actividades periódicas, así como documentar que válvulas afectan las diferentes partes de la red de acueducto.</p> <p>6. Se recomienda implementar controles y seguimientos más rigurosos en la actividad venta de servicio de agua provisional para asegurar que el registro PA-R-GA-010 se complete con precisión, manteniendo la coherencia entre los metros cúbicos cargados y saldos de los metros cúbicos despachos, esto de acuerdo a las observaciones establecidas en el desarrollo de la auditoría.</p>
--

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 4 de 31</b>

Además, se recomienda emitir un documento oficial, ya sea oficio y/o acto administrativo, que establezca el valor de \$ 5.028 por metro cubico.

7. Se recomienda de forma prioritaria realizar seguimiento, descargue de información y finalización de los reportes del Call Center correspondiente a las actividades propias del proceso de Gestión de Acueducto de la vigencia 2023 (visitas técnicas de acueducto, baja presión, fugas domiciliarias, independización de acometida, entre otros).

Es esencial garantizar que estos reportes sean atendidos y finalizados, ya que proporcionan información valiosa para el seguimiento y la mejora continua del proceso de Gestión de Acueducto.

**Nota:** Ver desarrollo de la auditoria Estado Reportes de Daños y Afectaciones en la Red de Acueducto - Call Center *“para abordar esta situación, se puede considerar las siguientes acciones”*

**HALLAZGOS: Tres (3)**

**Resumen de hallazgos:**

<b>1</b>	El Plan de Acción establecido para la vigencia 2023 no se cumplió satisfactoriamente, lo que resultó en un bajo porcentaje de cumplimiento de las actividades establecidas en él, en contraste con los objetivos propuestos. A pesar de los esfuerzos administrativos realizados por el proceso de Gestión de Acueducto.
<b>2</b>	Incumplimiento en la planificación y ejecución del Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes para la vigencia 2023.
<b>3</b>	Incumplimiento legal a lo establecido en el Decreto 1575 de 2017 artículo 9 “responsabilidad de las personas prestadoras” Numeral 2 “ <b>Lavar y desinfectar antes de la puesta en funcionamiento y como mínimo dos (2) veces al año, los tanques de almacenamiento de aguas tratadas</b> ”. Dado que para la vigencia 2022 y 2023 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.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 5 de 31</b>

## 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 auditoría, con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
<b>PLANEAR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Acción del proceso de Gestión de Acueducto 2023 y 2024</li> <li>2. Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes 2023 y 2024. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y Reposición de Hidrantes del Sistema</li> <li>- Procedimiento permanente de mantenimiento preventivo y reposición de válvulas</li> <li>- Procedimiento Distribución de Agua Potable</li> </ul> </li> <li>3. Programa de Lavado de tanques de almacenamiento 2023 y 2024</li> </ol>
<b>HACER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Contratos</li> <li>5. Reportes Call Center y Actualización ArcGIS – CECOI <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades por Autorización Construcción</li> <li>- Actividades por servicio de geófono.</li> <li>- Actividades de OTEA</li> </ul> </li> <li>6. Estado Reportes de Daños y Afectaciones en la Red de Acueducto – Call Center <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento reporte de daños vigencias 2023 y 2024</li> </ul> </li> <li>7. Actividades por Concepto de Venta de Agua en Provisiona 2023.</li> <li>8. Ordenes de Trabajo de Acueducto – OTEA (seguimiento, reporte, control y cobros)</li> </ol>
<b>VERIFICAR Y ACTUAR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Medición y análisis de indicadores de gestión.</li> <li>10. Mapa de Riesgos de Corrupción</li> <li>11. Planes de mejoramiento.</li> </ol>

### 1. PLAN DE ACCIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE ACUEDUCTO 2023 Y 2024

Se efectuó revisión y análisis a las actividades contempladas en el plan de acción del proceso de Gestión de Acueducto el cual tiene el siguiente avance y cumplimiento según las diferentes necesidades y metas planteadas por el mismo para las vigencias 2023 y 2024.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 6 de 31</b>

### VIGENCIA 2023

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
Atención y reparación de daños en el sistema de acueducto	Atención y Reparación de daños en el Sistema de Acueducto	No se evidencia un grado de cumplimiento avanzado en relación a la atención de daños en el sistema de acueducto.
Lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento	Lavado y desinfección de cada uno de los tanques de almacenamiento de agua potable que hacen parte de la infraestructura de propiedad del IBAL	No se realizó la actividad de lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento de propiedad del IBAL.
Fabricación suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de válvulas, hidrantes y equipos mecánicos necesarios para garantizar la estabilidad dentro del perímetro hidráulico, bocatomas y plantas de tratamiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fabricación de accesorios en HD en deflexiones no comerciales.</li> <li>2. Mantenimiento de quipos mecánicos y/o electromecánicos de las plantas de tratamiento</li> <li>3. Mantenimiento de válvulas</li> <li>4. Fabricación de compuertas</li> <li>5. Mantenimiento de hidrantes</li> </ol>	No se evidencia un grado de cumplimiento avanzado en relación a las actividades propuestas.
Interventoría a la inversión de acueducto	Interventoría técnica, administrativa y financiera a la ejecución en el sistema de acueducto	No se evidencia desarrollo a la actividad propuesta.

### VIGENCIA 2024

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
Atención y reparación de daños en el sistema de acueducto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención y reparación de daños en el sistema de acueducto</li> </ol>	Se observa personal operativo adscrito al proceso de Gestión Acueducto que efectúa las actividades de atención y reparación de los daños de la red de acueducto.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 7 de 31</b>

Lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento	1. Lavado y desinfección de cada uno de los tanques de almacenamiento de agua potable que hacen parte de la infraestructura de propiedad del IBAL	Al primer cuatrimestre de esta vigencia, no se ha realizó la actividad de lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento del IBAL.
Fabricación suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de válvulas, hidrantes y equipos mecánicos necesarios para garantizar la estabilidad dentro del perímetro hidráulico, bocatomas y plantas de tratamiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fabricación de accesorios en HD en deflexiones comerciales</li> <li>2. Mantenimiento de equipos mecánicos y/o electromecánicos de las plantas de tratamiento</li> <li>3. Mantenimiento de válvulas</li> <li>4. Fabricación de compuestas</li> <li>5. Mantenimiento de hidrantes</li> </ol>	Se observa contrato 024 de 2024 el cual tiene por objeto " <i>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 de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL</i> ", con acta parcial del 29 de febrero de 2024.
Interventoría a la inversión de acueducto	1. Interventoría técnica, administrativa y financiera a la ejecución de la inversión en el sistema de acueducto	No se evidencia desarrollo a la actividad propuesta.
Obras transversales disipadoras de causal y material de arrastre en las captaciones de cay y chembe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manejo de Aguas</li> <li>2. Construcciones muros en concreto</li> <li>3. Excavaciones bajo agua</li> </ol>	Al primer cuatrimestre de esta vigencia, no se observa avance significativo.
Rehabilitación estaciones reguladoras	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenimiento de filtros</li> <li>2. Optimización del sistema de control de las válvulas reguladoras</li> </ol>	

De acuerdo a lo evidenciado para la *vigencia 2023*, se observó un grado de porcentaje de cumplimiento muy bajo en términos de alcanzar los objetivos establecidos por el proceso de Gestión de Acueducto.

Ante esta situación, es importante realizar una evaluación detallada para identificar las causas del incumplimiento y todas medidas correctivas para mejorar en un futuro. Esto podría implicar revisar y ajustar el plan de acción, identificando posibles obstáculos que impidieron el cumplimiento de las actividades y establecer estrategias para superarlos.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 8 de 31</b>

Se recuerda al proceso que los programas y actividades establecidas en el Plan de Acción son esenciales y de suma importancia para lograr el objetivo del proceso y aportar así mismo al propósito de la misión institucional. Este enfoque está alineado con el principio de la planificación que cada proceso debe seguir para su mejora continua.

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

En relación al Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes establecido en la matriz de caracterización del proceso de producción agua potable – subproceso Gestión Acueducto PA-C-GA-001 Versión 10, se procedió a solicitar el mencionado programa para la vigencia 2023 y 2024, en donde el proceso informa que este Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes no se está adelantando actualmente, dado que este se encuentra en fase de análisis técnico y posible modificación a la periodicidad y actividades enmarcadas en el mismo. De acuerdo a lo anterior no se logró evaluar la eficiencia y ejecución de estas actividades.

Es prioritario que para la vigencia 2024 se efectúen y desarrollen las actividades establecidas en la Matriz de Caracterización del proceso de Gestión de acueducto, ya que estas son de cumplimiento para el proceso y objeto de auditoría interna y externa.

### RECOMENDACIONES RELEVANTES

#### ➤ **Mantenimiento Preventivo y Reposición de Hidrantes del Sistema**

De acuerdo al *procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y Reposición de Hidrantes del Sistema PA-P-GA-002 Versión 01*, el cual tiene por objeto "realizar de manera permanente el mantenimiento preventivo y reposición de hidrantes de propiedad de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P Oficial", se recomienda la revisión y análisis de la periodicidad "**permanente**" ya que este término obliga y/o sugiere que esta actividad se realiza de manera constante (todos los días), por lo cual se requerirá la evidencia al cumplimiento diario.

#### ➤ **Mantenimiento Preventivo y Reposición de Válvulas**

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 realizar de manera permanente el 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.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 9 de 31</b>

➤ **Procedimiento Distribución de Agua Potable**

En cuanto al *Procedimiento Distribución de Agua Potable PA-P-GA-001* para la actividad de Operación y Mantenimiento de Redes, se recomienda tener en cuenta el proceso de limpieza y purga de las redes de distribución de agua potable, es esencial para garantizar la calidad del agua y el funcionamiento adecuado del sistema. Esta actividad debe de llevarse a cabo de manera periódica como medida de mantenimiento preventivo, especialmente para expulsar sedimentos que puedan acumularse en la red y afectar su operatividad.

Para estabilizar el sistema y mejorar la distribución del agua potable, es fundamental identificar las zonas afectadas y operar los hidrantes y válvulas de aire correspondientes. Esto permitirá expulsar los sedimentos y aire acumulado, restableciendo así las condiciones óptimas de presión y flujo en la red.

Es importante revisar y ajustar los procedimientos según sea necesario para garantizar que reflejen adecuadamente las mejores prácticas y requisitos específicos del sistema de distribución de agua potable. Esto puede incluir una clarificación de la terminología utilizada y una mayor especificidad en cuanto a la frecuencia y la ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo en cuanto a los elementos de extracción de sedimentos y expulsión de aire.

➤ **Procedimiento Operación de las Redes de Distribución**

Se recomienda elaborar un procedimiento y/o instructivo de operación de las redes de distribución de Gestión de Acueducto, en donde se tenga en cuenta los siguientes lineamientos y criterios:

- ✓ La información debe de contener una estructura técnica.
- ✓ 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.).
- ✓ Identificación que ventosas y hidrantes se deben de manipular (información de ubicación, diámetro, etc.) criterios o variables que definan la culminación de esta actividad.
- ✓ Describir como se efectúa la actividad de abrir distrito y las válvulas involucradas

Es necesario recordar y hacer claridad que el procedimiento y/o instructivo de operación de la red de distribución 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

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 10 de 31</b>

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 acceso para la entidad.

### 3. PROGRAMA DE LAVADO DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO 2023 Y 2024

En cumplimiento al Decreto 1575 del 2007 el cual tiene por objeto “... establecer el sistema para la protección y control de la calidad del agua, con el fin de monitorear, prevenir y controlar los riesgos para la salud humana causados por su consumo...” artículo 9 Responsabilidad de las personas prestadoras, en su 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”. En donde es prioritario realizar el lavado y desinfección de los trece (13) tanques de la ciudad más el tanque de salida de PTAP la pola No. 1 (agua filtrada PTAP la pola No.1, belén aurora, belén, ciudad, cerrogordo, calle 15, interlaken, calle 29, calle 30, mirolindo, Picalaña, Ambala, Alsacia y piedrapintada), esto con el propósito de eliminar los residuos propios que se van depositando en los tanques a través del tiempo y que provienen del mismo tratamiento de agua y otros que se forman en el recorrido de las tuberías, brindando así una prestación del servicio con excelente calidad.

De acuerdo a lo anterior, se observó que para la vigencia 2022, 2023 y lo corrido de la presente vigencia NO se ha efectuado ninguna actividad de Lavado y Desinfección de los trece (13) tanques de propiedad de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. Es importante actuar con diligencia para corregir esta situación y garantizar el cumplimiento de la normativa legal en materia de seguridad y calidad del agua. Además, se debe tomar en cuenta la posibilidad de establecer medidas preventivas para evitar futuros incumplimientos.

En lo que respecta al contrato 073 del 28 de enero de 2022 el cual tenía por objeto “Lavado y Desinfección de los tanques de almacenamiento de agua potable de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL”, el cual tenía como fecha de acta de inicio el 13 de mayo de 2022 y terminación 12 de julio de 2022. El líder del proceso informa que este contrato se encuentra en etapa de liquidación.

### 4. CONTRATOS

Para la vigencia 2024, se observa contrato de **suministro y servicio No. 024 del 29 de febrero de 2024** el cual tiene por objeto “Fabricación y suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de válvulas, hidrantes y equipos mecánicos

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 11 de 31</b>

necesarios para garantizar la estabilidad del servicio dentro del perímetro hidráulico de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL” el cual tiene una fecha de inicio del 11 de marzo de 2024 y terminación del 10 de julio de 2024. Se observa el cargue de la información documental pre y contractual en la plataforma de SECOP.

## 5. REPORTE CALL CENTER Y ACTUALIZACIÓN ArcGIS – CECOI

Se realizó revisión aleatoria a las actividades ejecutadas en terreno por parte del personal operativo adscrito al proceso de Gestión de Acueducto en relación al cargue y actualización en las plataformas del Call Center y captura de información a través del Collector For ArcGIS del área CECOI, para los siguientes periodos:

PERIODO	ACTIVIDAD	PERSONAL OPERATIVO	REPORTE	OBSERVACIÓN
Marzo de 2023	Autorización Construcción	Mario Rincón	-Reporte Call Center 125870 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 225856 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
		Mario Rincón	-Reporte Call Center 225716 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 225854 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
		Mario Rincón	-Reporte Call Center 230225 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 230424 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
		Mario Rincón	-Reporte Call Center 230776 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 230603 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 12 de 31</b>

		Mario Rincón	-Reporte Call Center 230731 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 230679 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Mario Rincón	-Reporte Call Center 230839 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 230941 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
<b>Abril de 2023</b>	Geófono	Manuel Amado	-Reporte Call Center 226608 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 226855 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 227037 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 226973 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 225936 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			Reporte Call Center 227254 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
<b>Junio de 2023</b>	Geófono	Manuel Amado	-Reporte Call Center 228022 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 228132 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 13 de 31</b>

			-Reporte Call Center 228448 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 226854 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 228577 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 228645 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
<b>Septiembre de 2023</b>	Autorización Construcción	Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 229956 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Mario Rincón	-Reporte Call Center 230117 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 230024 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Mario Rincón	-Reporte Call Center 230102 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 230084 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Mario Rincón	-Reporte Call Center 230133 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 230277 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Mario Rincón	-Reporte Call Center 230253 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Mario Rincon	-Reporte Call Center 230334 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 14 de 31</b>

		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 230420 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Edilberto Puentes	-Reporte Call Center 230775 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
		Mario Rincon	-Reporte Call Center 230807 - Finalizado	No se evidencia captura de información en Collector For ArcGIS
<b>Noviembre de 2023</b>	Geófono	Manual Amado	-Reporte Call Center 231339 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 231348 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 231368 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 231351 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 231463 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 231481 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
<b>Diciembre de 2023</b>	OTEA	Rozo	-Reporte Call Center 232162 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	Se observa que la ubicación reportada en ArcGIS es incorrecta (ArcGISinterlaken VS OTEA La Francia)
			-Reporte Call Center 232132 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	Se observa que la ubicación reportada en ArcGIS es incorrecta (ArcGISinterlaken VS OTEA Pedro Ignacio Villamarin)

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 15 de 31</b>

			-Reporte Call Center 231889 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	Se observa que la ubicación reportada en ArGIS es incorrecta (ArcGIS Casa de la Moneda VS OTEA Jordán 8 etapa)
			-Reporte Call Center 232147 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	Se observa que la ubicación reportada en ArGIS es incorrecta (ArcGIS Casa de la Moneda VS OTEA Ancon)
			-Reporte Call Center 232104 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	Se observa que la ubicación reportada en ArGIS es incorrecta (ArcGIS Calambeo VS OTEA La Floresta)
			-Reporte Call Center 232018- Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	Se observa que la ubicación reportada en ArGIS es incorrecta (ArcGIS interlaken VS OTEA Urb. Cantrabria)
			-Reporte Call Center 232202- Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	Se observa que la ubicación reportada en ArGIS es incorrecta (ArcGIS interlaken VS OTEA Urb. Tierra Firme)
<b>Febrero de 2024</b>	OTEA	Rozo	-Reporte Call Center 233557 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 233432 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 233552 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
			-Reporte Call Center 232580 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 16 de 31</b>

		-Reporte Call Center 233545 - Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	Se observa que la ubicación reportada en ArGIS es incorrecta (ArcGIS interlaken VS OTEA Belén)
		-Reporte Call Center 234145 -Finalizado -Captura de información en Collector For Arcgis	<b>Cumple</b>
		-Reporte Call Center 233741 - Finalizado	No se evidencia captura de información a través en la plataforma de ArcGIS - CECOI

**Fuente:** Call Center y ibal.maps.arcgis.com

De acuerdo a la anterior información, se recomienda implementar las medidas y procedimientos administrativos pertinentes para garantizar que el personal operativo responsable realice la captura de información de las actividades operativas ejecutadas en terreno en tiempo real a través de la plataforma del Collector For ArcGIS del área de CECOI, es crucial para mejorar la eficiencia y la precisión en la gestión de datos.

Para lograr esto, se puede considerar las siguientes acciones:

- **Uso de Tecnología Móvil:** Requerir al área de CECOI y Grupo Tecnológico y de Sistemas la renovación de los equipos (Tablet) los cuales deben de cumplir con las especificaciones técnicas necesarias, en donde aseguren que el personal tenga la conectividad necesaria para utilizar el Collector For ArcGIS en el momento que estén realizando la actividad en campo, lo que permitirá una captura de datos mas rápida y eficiente.
- **Capacitación:** Proporcionar de manera conjunta con el área de CECOI capacitación adecuada al personal operativo sobre cómo utilizar el Collector For ArcGIS de manera efectiva capturar y actualizar información en tiempo real mientras están en campo.
- **Supervisión y Seguimiento:** Implementar un sistema de supervisión y seguimiento para asegurar que el personal esté cumplimiento con los procedimientos establecidos y capturando la información de manera oportuna y precisa. Esto puede incluir la revisión regular de los registros y retroalimentación sobre cualquier error o problema identificado.

Implementar estas medidas, pueden mejorar significativamente la calidad y disponibilidad de los datos operativos, lo que a su vez facilitará la toda de decisiones.

**Nota:** Es importante recordar que la Gerencia General mediante oficio 100-438 del 30 de mayo de 2023, solicito a la oficina de Gestión de Acueducto y demás grupos operativos

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 17 de 31</b>

realizar la actualización y cargue de manera permanente de todas las actividades que se llevan a cabo en terreno a la plataforma ArcGis.

En el mismo sentido para la vigencia 2024 la Gerencia general mediante oficio 100-486 del 08 de abril de 2024 reitera que todas las actividades que se llevan a cabo en terreno, deben de ser cargadas de manera permanente en la plataforma ArcGis así mismo, es indispensable que se suministre al CECOI toda la información donde se presente intervenciones de las redes de acueducto, cambio de hidrantes, reparaciones de redes, etc.

## 6. ESTADO REPORTES DE DAÑOS Y AFECTACIONES EN LA RED DE ACUEDUCTO - CALL CENTER

Se efectuó revisión del estado de los reportes y afectaciones en la red de acueducto mediante la línea 116 del Call Center, se tomaron las actividades objeto de auditoria: baja presión, daño en red matriz, fuga domiciliaria, compresor, geófono externo, instalación de tapa válvula y visita técnica de acueducto para la vigencia 2023 y 2024.

### Vigencia 2023

ACTIVIDADES	INFORMADAS	SOLUCIONADAS	FINALIZADAS
Baja Presión	58	-	2
Daño en Red Matriz	171	1	379
Fuga Domiciliaria	1426	2	1369
Compresor	-	-	232
Geófono externo	4	-	190
Instalación de Tapa Válvula	1	-	5
Visita técnica Acueducto	228	2	962
<b>TOTAL</b>	<b>1.888</b>	<b>5</b>	<b>3.139</b>

**Fuente:** Call Center

En relación a la anterior tabla de la vigencia 2023, se evidencia actividades aun reportadas como "informadas" mas no atendidas y/o finalizadas oportunamente por parte del proceso, por tanto, se insta al área y personal responsable de efectuar la revisión y ejecución de estas actividades de manera prioritaria para la atención de los mencionados reportes.

### Vigencia 2024

ACTIVIDADES	INFORMADAS	SOLUCIONADAS	FINALIZADAS
Baja Presión	21	-	-
Daño en Red Matriz	89	-	44
Fuga Domiciliaria	753	3	210
Compresor	14	-	54

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 18 de 31</b>

Geófono externo	2	-	60
Instalación de Tapa Válvula	3	-	-
Visita técnica Acueducto	107	4	601
<b>TOTAL</b>	<b>989</b>	<b>7</b>	<b>969</b>

**Fuente:** Call Center

En relación a la anterior tabla, se evidencia que para el primer cuatrimestre de la vigencia 2024 existen solicitudes que han sido informadas y no han sido atendidas (finalizadas y/o solucionadas), se requiere seguimiento y control de las mismas por parte del grupo de Gestión de Acueducto, para la atención de las mismas.

En cuanto los reportes de las vigencias 2021 y 2022 aún se encuentran pendientes solicitudes (actividades bajo la responsabilidad del proceso de Gestión de Acueducto) las cuales se encuentran en estado de: informados, solucionados parcialmente y demás.

De acuerdo a todo lo anteriormente expuesto sobre las actividades con incidencia directa de la red de acueducto, la oficina de control interno insiste en tomar acciones encaminadas en acciones factibles enfocadas a la depuración de dicha información. Para abordar esta situación, se puede considerar las siguientes acciones:

- ❖ **Revisión Exhaustiva:** Realizar una revisión de las solicitudes pendientes para identificar su estado actual y determinar las acciones necesarias para su depuración.
- ❖ **Priorización:** Priorizar las solicitudes según su impacto en la operatividad del sistema de acueducto y en la satisfacción del cliente, para asegurar que se aborden primero aquellas de mayor relevancia.
- ❖ **Comunicación Efectiva:** Establecer canales de comunicación claros y efectivos entre el personal del Call Center encargado de la gestión de las solicitudes y las dependencias involucradas, esto para agilizar la solución de la problemática actual.
- ❖ **Análisis de Causas Raíz:** Mesa de trabajo para Identificar las causas subyacentes de las solicitudes pendientes y/o repetitividad de reportes para una sola petición, de esta manera tomar medidas ya sea mediante la mejora de procedimientos internos con las diferentes dependencias involucradas, implementación de nuevas herramientas y tecnologías.

Al tomar estas acciones, se puede avanzar en la depuración de la información relacionada con las solicitudes pendientes y mejorar la eficiencia y la efectividad en la gestión de las actividades.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 19 de 31</b>

## RECOMENDACIÓN

Durante inspección visual en las instalaciones de la planta No. 2 de la sede la Pola, se identificó una fuga de agua perceptible en el punto del hidrante que suministra agua potable provisional a los carrotanques del personal externo a la Empresa. Por consiguiente, es necesario corregir esta fuga lo antes posible para evitar mayores pérdidas del recurso hídrico, ya que ha persistido durante más de dos meses. Además, como empresa, es importante cuidar nuestra imagen institucional.



## 7. ACTIVIDADES POR CONCEPTO DE VENTA DE AGUA PROVISIONAL 2023

Se realizó revisión y análisis documental de la actividad relacionada con la venta de agua provisional, la cual está bajo la responsabilidad de la oficina de Gestión de Acueducto. Esta revisión abarcó la documentación desde la solicitud del servicio hasta la ejecución del mismo, incluyendo el concepto, el valor en metros cúbicos, los comprobantes de pago (factura electrónica y reporte de pago), así como la programación y soporte del servicio ejecutado. A continuación, se detallan los documentos que fueron sometidos a auditoría interna, así como las posibles irregularidades identificadas:

Documentos sometidos a auditoría Interna:

- Solicitud del servicio (oficio enviado por el proceso de acueducto)
- Concepto del servicio
- Valor en metros cúbicos especificado
- Comprobantes de pago
- Programación del servicio
- Soporte del servicio ejecutado (formato PA-R-GA-010)

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 20 de 31</b>

AUDITORÍA:	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
<b>Proceso:</b>	Gestión Acueducto
<b>Cálculo de la muestra para:</b>	Registro y Venta de agua provisional para uso domestico
<b>Periodo Evaluado:</b>	Marzo a Diciembre de 2023
<b>Preparado por:</b>	Johanna Betancourth
<b>Fecha:</b>	may-24
<b>INGRESO DE PARÁMETROS</b>	
Tamaño de la Población (N)	37
Error Muestral (E)	10%
Proporción de la Muestra (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z)	1.645
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Poblacion Infinita	68
Poblacion Finita	24
<p><b>Formula para poblaciones infinitas</b></p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p><b>Formula para poblaciones finitas</b></p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
<p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza  E= Error de muestreo (precisión)  N= Tamaño de la Población  P= Proporción estimada  Q= 1-P</p> <p>Para la elección de los elementos del tamaño de la muestra se utilizara un generador de numeros aleatorios utilizando el Tamaño poblacional y usando los primeros X valores de la tabla generada (siendo X el tamaño de la muestra) <a href="https://www.random.org/sequences/">https://www.random.org/sequences/</a></p>	

OFICIO	DIRECCIÓN	M3/ VALOR	OBSERVACIONES
310-0329 del 28/02/2023 Factura de Electrónica No. FE 3394 14/03/2023 Soporte de consignación	Carrera 5 Asfaltemos	20 m3 = \$100.560	<b>Cumple</b>
310-0333 del 22/02/2023 Factura de Electrónica No. FE 3396 del 14/03/2023 Soporte de consignación	Cra 5 No. 84-07 Lote 1A	12 m3 = \$60.336	<b>Cumple</b>
310-0581 del 17/03/2023 Factura de Electrónica No. 3408 Soporte de consignación	Cra 4 estadio No. 02 -19	30 m3 = \$153.000	<b>Cumple</b>
310-0542 del 10/03/2023 Factura Electrónica No. 3397 del 14/03/2023	Grupo Empresarial Buenos Aires	220 m3= \$1.106.160	<b>Cumple</b>

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 21 de 31</b>

Soporte de consignación 310-0595 del 21/03/2023 Factura de Electrónica No. 3411 del 23/03/2023 Soporte de pago	Planta el Bosque y Huevos San Pao SASA	100 m3 = \$502.800	No se evidencia registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque (el usuario no ha retirado los m3)
310-0583 del 17/03/2023 Factura Electrónica 3410 del 23/03/2023 Soporte de Pago	Cra 7 No. 50-05 Rincón de Piedra Pintada	17 m3 = \$85.476	<b>Cumple</b>
310-0631 del 24/03/2023 Factura Electrónica 3436 del 04/04/2023 Soporte de pago	Cuerpo de Bomberos	72 m3 -\$362.016	<b>Cumple</b>
Oficio 310-0633 del 24/03/2023 Factura Electrónica No. 3437 del 04/04/2023 Soporte de pago	Grupo empresarial Buenos Aires	220 m3 =\$1.106.160	<b>Cumple</b>
Oficio 310-0768 del 18/04/2023 Factura Electrónica No. 3731 del 10/09/2023 Soporte de pago	Rivera Campestre	100 m3 =\$502.800	<b>Cumple</b>
Oficio 310-0868 del 31/05/2023 Factura Electrónica No. 3473 del 16/05/2023 Soporte de pago	Grupo empresarial Buenos Aires	<b>220</b> m3 =\$1.106.160	En el registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque se observa <b>225</b> m3 cargados, <b>existe una diferencia de 5 m3 más despachados</b>
Oficio 310-0901 del 17/05/2023 Factura Electrónica No. 3484 del 23/05/2023 Soporte de pago	Planta el Bosque y huevos san pao SAS	220 m3 = \$1.105.600	No se evidencia registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque (el usuario no ha retirado los m3).
Oficio 310-0902 del 17/05/2023	Planta el Bosque y	220 m3 = \$1.105.600	No se evidencia registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 22 de 31</b>

Factura electrónica No. 3485 del 23/05/2023  Soporte de pago	huevos san pao SAS		Bloque (el usuario no ha retirado los m3).  Se observa diferencia por concepto de valor cobrado de \$560 pesos.
Oficio 310-1099 del 17/06/2023  Factura Electrónica No. 3549 del 7/05/2023  Soporte de Pago	Consorcio Infraestructura Vial	100 m3 = \$502.800	<b>Cumple</b>
Oficio 310-1197 del 12/07/2023  Factura Electrónica No. 3575 del 07/17/2023  Soporte de pago	Logística y Mudanzas SG	30.8 m3 = \$ 155.000	<b>Cumple</b>
Oficio 310-1290 del 09/08/2023  Factura Electrónica No. 3657 del 09/13/2023  Soporte de pago	Consorcio infraestructura vial OGG-RO	100 m3 = \$502.800	<b>Cumple</b>
Oficio 310-1320 del 22/08/2023  Factura Electrónica No. 3698 del 09/22/2023  Soporte de pago	Logística y Mudanzas SG	<b>18</b> m3 = \$90.054	En el registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque se observa <b>20</b> m3 cargados, <b>existe una diferencia de 2m3.</b>
Oficio 310-1566 del 20/09/2023  Factura Electrónica No. 3700 del 22/09/2023  Soporte de pago	Planta el bosque y huevos san pao SAS	220 m3 = \$1.105.600	No se evidencia registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque (el usuario no ha retirado los m3).
Oficio 310-1568 del 20/09/2023  Factura Electrónica No. 3702 del 22/09/2023  Soporte de pago	Planta el bosque y huevos SAS	220 m3 = \$1.105.600	No se evidencia registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque (el usuario no ha retirado los m3).

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 23 de 31</b>

Oficio 310-1571 del 20/09/2023 Factura Electrónica No. 3722 del 10/02/2023 Soporte de pago	Grupo Empresarial Buenos Aires	<b>220 m3 = \$1.106.160</b>	En el registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque se observa <b>21 m3 menos</b> cargados al usuario, <b>total cargados 199</b>
Oficio 310-1769 del 24/10/2024 Factura Electrónica No. 3771 del 11/08/2023 Soporte de pago	Grupo Empresarial Buenos Aires	<b>220 m3 = \$1.106.160</b>	En el registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque se observa <b>1m3 más</b> cargado al usuario, <b>total cargados 221</b>
310-1830 del 03/11/2023 Factura Electrónica No. 3773 del 11/08/2023 Soporte de Pago	Grupo empresarial buenos aires	<b>220 m3 = \$1.106.160</b>	En el registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque se observa <b>2m3 menos</b> cargado al usuario, total cargados <b>218</b>
310-2042 del 01/12/2023 Factura electrónica No. 3882 del 12/06/2023 Soporte de pago	Grupo empresarial buenos aires	<b>220 m3 = \$1.106.160</b>	En el registro PA-R-GA-010 Venta de Agua en Bloque se observa <b>1m3 menos</b> cargado al usuario, total cargados <b>219</b>

Se recomienda implementar controles y seguimientos más rigurosos para garantizar la concordancia y coherencia en el debido diligenciamiento del registro PA-R-GA-010 en relación a los metros cúbicos cargados y saldos de los metros cúbicos despachos en el mismo, esto de acuerdo a las observaciones establecidas en el cuadro anterior.

Además, se recomienda emitir un documento oficial, ya sea oficio y/o acto administrativo, que establezca el valor de \$ 5.028 por metro cubico.

### **8. REPARACIÓN POR SOLUCIÓN DE FUGA DOMICILIARIA Y CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS (SEGUIMIENTO, REPORTE, OTEA Y COBROS OPORTUNOS)**

Mediante el desarrollo de la auditoría interna, se llevó a cabo una revisión y seguimiento de las labores relacionadas con la reparación de fugas domiciliarias y construcción de nuevas. Estas actividades fueron solicitadas a través de diversos canales oficiales de comunicación de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, como derechos de petición, línea 116 del Call Center y otros medios. Esta actividad implica la participación del personal de atención de daños, bajo la supervisión de la oficina de Gestión de Acueducto, para llevar a cabo la planificación, ejecución, y validación de las Órdenes de Trabajo de Acueducto (OTEA), esto con el fin de garantizar un cobro adecuado según los materiales y mano de obra utilizada en la ejecución de las actividades operativas en terreno.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 24 de 31</b>

Se realiza confrontación de las ordenes de trabajo de acueducto VS los tiempos estipulados para el debido cobro - Ley 142 de 1994.

Se tomo dentro del selectivo los siguientes periodos a evaluar:

AUDITORIA:	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
<b>Proceso:</b>	Gestión de Acueducto
<b>Cálculo de la muestra para:</b>	Reparación por solución de fuga domiciliaria y/o construcción de nuevas
<b>Período Evaluado:</b>	Marzo de 2023 a Abril de 2024
<b>Preparado por:</b>	Personal Auditor
<b>Fecha:</b>	Mayo de 2024
<b>INGRESO DE PARÁMETROS</b>	
Tamaño de la Población (N)	1,306
Error Muestral (E)	10%
Proporción de la Muestra (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z)	1.645
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Poblacion Infinita	68
Poblacion Finita	64
<p><b>Formula para poblaciones infinitas</b></p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p><b>Formula para poblaciones finitas</b></p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p><b>Z=</b> Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza  <b>E=</b> Error de muestreo (precisión)  <b>N=</b> Tamaño de la Población  <b>P=</b> Proporción estimada  <b>Q=</b> 1-P</p> <p>Para la elección de los elementos del tamaño de la muestra se utilizara un generador de numeros aleatorios utilizando el Tamaño poblacional y usando los primeros X valores de la tabla generada (siendo X el tamaño de la muestra) <a href="https://www.random.org/sequences/">https://www.random.org/sequences/</a></p>	

PERIODO	NÚMERO DE OFICIO	CANTIDAD	OTEA - REPORTE CALL CENTER	OBSERVACIÓN
Marzo, Abril y Mayo de 2023	310-0857 del 08/05/2023	138	224395 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			226075 - Reporte Finalizado	
			226615 - Reporte Bloqueado	Este reporte hace relación a daño de red matriz de acueducto.
			226704 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			226699 - Reporte Finalizado	
			226925 - Reporte Finalizado	
			226225 - Reporte Finalizado	
227218 - Reporte Finalizado				
Mayo, Junio y Julio de 2023	310-1210 del 13/07/2023	156	227272 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			227881 - Reporte Finalizado	
			228098 - Reporte Finalizado	
			227686 - Reporte Finalizado	Se tiene dos direcciones para este reporte

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 25 de 31</b>

			228253 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			225528 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			228549 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			228762 - Reporte Finalizado	
<b>Septiembre y Octubre de 2023</b>	310-1745 del 19/10/2023	104	230093 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			230174 - Reporte Finalizado	
			230057 - Reporte Finalizado	Se recomienda que se adicione la información en el reporte del call center que ya fue solucionada la fuga
			221218 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			230387 - Reporte	Se recomienda que se adicione la información en el reporte del call center que ya fue solucionada la fuga
			230501 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			229358 - Reporte Finalizado	
			230745 - Reporte Finalizado	
<b>Octubre de 2023</b>	310-1920 del 18/11/2023	40	229919 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			230386 - Reporte Finalizado	
			230956 - Reporte Finalizado	
			220321 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			230995 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			230316 - Reporte Finalizado	
			231007 - Reporte Finalizado	
			229283 - Reporte Finalizado	
<b>Octubre y Noviembre de 2023</b>	310-2050 del 01/12/2023	75	229514 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			231240 - Reporte Finalizado	
			227915 - Reporte Finalizado	
			229136 - Reporte Finalizado	
			231183 - Reporte Finalizado	Se recomienda que se adicione la información en el reporte del call center que ya fue solucionada la fuga

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 26 de 31</b>

			229662 - Reporte Finalizado	Se recomienda que se adicione la información en el reporte del call center que ya fue solucionada la fuga
			231034 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			231558 - Reporte Finalizado	
<b>Octubre, Noviembre y Diciembre de 2023</b>	310-0209 del 26/01/2023	184	229947 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			231078 - Reporte Finalizado	
			228972 - Reporte Finalizado	
			231059 - Reporte Finalizado	
			227206 - Reporte Finalizado	
			231823 - Reporte Finalizado	
			232043 - Reporte Finalizado	
			232132 - Reporte Finalizado	
<b>Enero de 2024</b>	310-0516 del 20/02/2023	115	232709 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			232821 - Reporte Informado	Se encuentra en periodo de cierre
			232927 - Reporte Informado	Se encuentra en periodo de cierre
			232576 - Reporte Informado	Se encuentra en periodo de cierre
			231548 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			233114 - Reporte Finalizado	
			233375 - Reporte Finalizado	
			233160 - Reporte Informado	Se encuentra en periodo de cierre
<b>Febrero de 2024</b>	310-0737 del 19/03/2023	494	233509 - Reporte Finalizado	<b>Cumple</b>
			233557 - Reporte Finalizado	
			233729 - Reporte Finalizado	
			233552 - Reporte Finalizado	
			233800 - Reporte Finalizado	
			234035 - Reporte Finalizado	
			234145 - Reporte Finalizado	
			234318 - Reporte Finalizado	

**Fuente:** OTEA, Call Center, cuadro control Excel y oficio por concepto de cobros

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 27 de 31</b>

- Una vez verificados los datos conforme a las fechas indicadas en las OTEAS y los números de oficios proporcionados por el Grupo de Gestión de Acueducto, se constató que la información se envió correctamente dentro de los plazos establecidos para los cobros correspondientes a través del área de Facturación y Recaudo.
- Durante la evaluación de las sesenta y cuatro (64) OTEAS, se llevó a cabo la validación y reporte de los cobros por parte del proceso de Facturación y Recaudo dentro de los plazos establecidos, utilizando el módulo SOLIN de la Empresa.
- Se sugiere incluir información de la OTEA en el reporte del Call Center, para que el personal interesado pueda visualizar la actividad desarrollada, materiales y demás información relevante.

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.

## **9. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN**

### **INDICADORES CRA**

**Dimensión del Indicador: CS. Calidad del Servicio**

#### **Índice de Continuidad -IC**

Indicador el cual refleja el promedio mensual del número de horas/día de prestación efectiva del servicio público domiciliario de acueducto, en donde se evidencia un nivel de cumplimiento para los periodos de *enero a diciembre* de 2023 y *enero a marzo* de 2024 del **100% de cumplimiento**.

**Dimensión del Indicador: EO. Eficiente en la operación**

#### **Índice de Macromedición Efectiva – IMA**

El IMA determina el porcentaje de macromedición a las salidas de los sistemas de potabilización, tanques de almacenamiento de agua potable y/o sistemas de bombeo, este indicador tiene una frecuencia de medición Anual, se evidencia un **100% de cumplimiento** para la anualidad del 2023.

**Dimensión del Indicador: EO. Eficiente de la Operación**

**Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC**

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 28 de 31</b>

El FAC mide la proporción de daños en la red de transporte y distribución frente a la longitud de esta, la medición de este es semestral. Se evidencia un **100% de cumplimiento** para los periodos de *enero a diciembre* de 2023 y enero a marzo de 2024 de acuerdo a los rangos de evaluación establecidos.

#### **Dimensión del Indicador: SA. Sostenibilidad Ambiental**

#### **Reporte de Afectación Hídrica Asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC**

El RAHC mide el grado de fragilidad del sistema hídrico para mantener una oferta en el abastecimiento de agua, durante períodos climáticos atípicos, indicando el promedio de días por evento de afectación, esta medición tiene una frecuencia mensual. De acuerdo a la ficha técnica de indicador se observa el **cumplimiento al 100%** para los periodos de *enero a diciembre* de 2023 y enero a marzo de 2024 del indicador de acuerdo a los rangos de evaluación del mismo.

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 y la generación de alertas tempranas al interior del proceso.

### **10. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

De acuerdo al seguimiento del primer cuatrimestre del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción el proceso de Gestión de Acueducto, la oficina de Control Interno de Gestión se permite realizar las siguientes recomendaciones y sugerencia en relación a los posibles riesgos de corrupción que podrían surgir en el proceso. A continuación, se detallan algunos ejemplos a considerar:

#### **Gestión de Acueducto**

- Tramite de permisos incumplimiento los requisitos establecidos por el proceso de Gestión de acueducto.
- Posibilidad de recibir o solicitar dádivas en la compra de bienes, obras y servicios en beneficio propio o de un tercero
- Uso indebido y sin autorización de materiales, equipos, herramientas y equipo automotor de la empresa, por parte del personal en la realización de actividades operativas de las diferentes actividades del proceso, para beneficio propio o de un tercero.
- Priorización indebida de la ejecución de actividades operativas, para beneficios propios o de terceros.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 29 de 31</b>

- Riesgos de corrupción relacionado a la venta del servicio de agua en carrotanque sin los soportes de pago correspondientes y demás.

Se recomienda a la primera línea de defensa (líderes de proceso) actualice el Mapa de Gestión del Riesgo de Corrupción SG-R-007 en el sitio OneDrive de Outlook establecido por la oficina Sistema Integrado de Gestión SIG y plasmar allí los respectivos seguimientos periódicos que exige el mismo y en él se observe la evidencia y la efectividad de los controles.

### 11. PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORIA INTERNA

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	
<p>Revisar y actualizar la Matriz de Caracterización Proceso Producción Agua Potable- Subproceso Gestión Acueducto Código: PA-C-GA-001; por cuanto:</p> <p>-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.</p> <p>-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</p>	Se subsana la oportunidad de mejora
<p>Por cuanto al Plan de Acción correspondiente a la vigencia de 2022, le falto describirle en la ficha de seguimiento que soporta 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.</p>	Se subsana la oportunidad de mejora
<p>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.</p>	Se subsana la oportunidad de mejora
<p>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.</p> <p>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.</p>	Se subsana la oportunidad de mejora

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 30 de 31</b>

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 Colpatría, por valor \$553.080	Se subsana la oportunidad de mejora
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	Se subsana la oportunidad de mejora
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.	Persiste la oportunidad de mejora
<b>HALLAZGOS</b>	
No fueron realizadas las actividades de mantenimiento preventivo, de 15 hidrantes mínimos al mes, como tampoco la reposición e instalación de hidrantes, como lo establece el programa dentro del Procedimiento	Persiste el incumplimiento para la vigencia 2023
No se realizó Mantenimiento preventivo y correctivo de válvulas, para el alcance de la auditoria.	Persiste el incumplimiento para la vigencia 2023

## RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar plan de mejoramiento a las oportunidades de mejora y hallazgos efectuando seguimiento por autocontrol a las acciones suscritas en el mismo con el fin de ejecutar oportunamente las acciones planteadas.

Asimismo, se recomienda para la vigencia 2024 llevar a cabo nuevamente las gestiones administrativas y financieras con las áreas involucradas para garantizar el cumplimiento del Plan de Acción establecido.

Se recomienda a la primera línea de defensa (líder de proceso) actualice el Mapa de Gestión del Riesgo de Corrupción SG-R-007 en el sitio OneDrive de Outlook establecido por la oficina Sistema Integrado de Gestión SIG y plasmar allí los respectivos seguimientos periódicos que exige el mismo y en él se observe la evidencia y la efectividad de los controles.

## CONCLUSIONES:

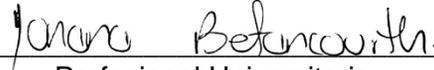
Como resultado de la Auditoría Interna al proceso de Gestión de Acueducto de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL se concluye que como empresa certificada en sistemas de gestión de calidad, enfatizar la manera que deben documentarse no solo las evidencias de las

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 31 de 31</b>

actividades a realizar, sino también las variables y criterios operativos y sistemáticos. Estos deben estar centrados en la utilización de información documentada.

Del mismo modo, es crucial revisar y cumplir con las actividades establecidas en la Matriz de Caracterización del proceso de Gestión de Acueducto. Estas actividades son fundamentales para alcanzar el objetivo del área.

Se debe de seguir fortaleciendo las acciones de monitoreo y control en cuanto al registro de inicio a fin de las actividades propias del proceso de Gestión de Acueducto, ya que estas deben de estar reportadas a través de las diferentes herramientas documentales y/o plataformas (ArcGIS Web y Call Center) para facilitar el cargue y seguimiento de la información.

  
 Profesional Universitario  
 Control Interno IBAL