

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:

SILVIA JULIANA SIERRA
CASTIBLANCO

Período evaluado: Noviembre 13/2013 a Marzo 12 de
2014
Fecha de elaboración: Marzo 28 de 2014

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

* Alta deficiencia en la Gestión Administrativa y del talento humano no hay procesos definidos ni encargado puntalmente para manejar temas como: Actualización Manual de Funciones, Formalizar el Procedimiento de Inducción y Reinducción, Formalizar el Programa de Capacitación articulando con los demás procesos de gestión de la entidad, evaluación del Clima Laboral, Actualización Estructura Organización todo esto obedeciendo a las deficiencias de contar con personal que se dedique a realizar estas actividades específicamente a nivel directivo el único responsable el Director Administrativo, Financiero y Comercial que ejerce tres cargos en uno, a pesar de existir un programa de factores de Riesgo y de seguridad elaborados con la ARL POSITIVA, persisten deficiencias en los controles y medidas de protección y seguridad en las diferentes áreas de la empresa, todo esto igualmente de alguna manera articulado con un programa de salud ocupacional, el cual actualmente este funcionando o exista al interior de la entidad pero no esta como tal articulado * Fortalecer la Planeación de la entidad, la entidad no tiene documento que evidencie el Plan Estratégico o de Gestión de Resultados Articulado, ya que no se evidencio que se haya tratado los niveles de cumplimiento de metas e indicadores establecidos en los objetivos de la política de desarrollo administrativo las cuales se determinan para el logro de la visión, ni el establecimiento de planes de acción para tratar las causas detectadas articulado con un Plan de Gestión y Resultados, ni la medición ni consolidación de indicadores para determinar el estado de cumplimiento tanto de lo programado a nivel empresarial como de lo ejecutado en los procesos, esto no garantizando adecuadamente una trazabilidad de la planeación a Corto, Mediano a Largo plazo con el pensamiento estratégico (Visión, Misión y Objetivos estratégicos) de la Alta Dirección, ya que todo esto debe ir articulado desde la Dirección de Planeación que esta más dedicada al tema contractual que al de Planear * Se hace necesario fortalecer las políticas dadas por el gobierno nacional en cuanto Antitramites, Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Gobierno en Línea, la Ley de la Información.

Avances

* Se Construye el Manual de Código de Ética * Se continúa con el Proceso de Construcción de los Procedimientos al Interior de la Entidad, se aprueba el Mapa de Procesos * Se actualiza la Resolución de Adopción del MECI ya que la anterior presentaba inconsistencias * Se inicia el proceso de capacitación para construir los Mapas de Riesgos * Se elabora el Plan de Acción de la Entidad de la vigencia 2014 * Se realizan comités semanales, mensuales, trimestrales etc de seguimiento Comité Gerencia, Comité IANC, Comité de Calidad, Comité Control Interno, Junta Directiva de cada uno de ellos se suscriben actas para su debido seguimiento * Se construyó el Mapa de Riesgo de Anticorrupción * Se realizaron capacitaciones de Salud Ocupacional.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

* No existen políticas de operación que se articulen con los procesos y áreas de la entidad * Formulación de indicadores que sean medibles en cada proceso de la entidad * Perdite la vigencia en la actualización del Manual de Calidad * Deficiencia en la trazabilidad de las PQR por medio de la página web * persistencia de dos sistemas de información CONTABLE que hacen la elaboración de informes hacia los entes externos más compleja, debido a que la actualización del nuevo SOFTWARE en el MODULO SAFI el cargo de la información ha sido más dispendiosa de lo planeado, el MODULO DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO E INVENTARIOS la conciliación de saldos esta en proceso ha sido un trabajo dispendioso que no ha culminado * No existe un catastro de usuarios actualizados con su trazabilidad en el catastro de redes de acueducto y alcantarillado cuya información permita el control de características de cobertura por el POT y cota de servicio, necesario para la expedición de redes de acueducto, alcantarillado y aprobación de planos hidrosanitarios * No se evidencia la actualización del catastro de Medidores de manera acelerada * Aunque se ha evidenciado avance en las acciones correctivas respecto a suspensiones, moras con tiempos prolongados, reconexiones, conexiones fraudulentas, manipulación de medidores y otras novedades, aún falta fortalecer las labores de seguimiento a este respecto así como acciones contundentes que garanticen su control. * Pese a adelantarse la labor de cobro persuasivo, continúa sin implementarse políticas efectivas de recuperación de cartera y sin gestionar acciones contundentes contra usuarios fraudulentos y/o irregulares; no obstante, ya se tienen identificados los deudores de los servicios públicos domiciliarios * a pesar de evidenciarse el seguimiento al IANC por medio del Grupo IANC Aún no se implementa un programa permanente de revisión, reparación y mantenimiento de medidores a fin de evitar lecturas reiterativas y cobros estimados; sin embargo, se evidenció que se ha estudiado el mecanismo para desarrollar e implementar dicho programa, los informes emitidos por este grupo no dejan evidenciar los seguimientos que ellos realizan en las actividades ejecutadas a febrero de 2014 dicho índice se encontraba en 44% que apesar de haber disminuido de 47% que estaba a diciembre de 2013 realmente no se ha podido establecer en un informe de dicho grupo el porque los bajos y altos de dicho índice * Pese a los avances en materia de organización documental, aún se evidencian deficiencias en la adecuación física del archivo dada su ubicación, el archivo de la planta de tratamiento es vulnerable de pérdida de documentos ya que no hay un responsable, persiste la vigencia en acatar la norma de ley de archivos * No se aplica lo previsto en la resolución 05 de 1996 en el cual se disponen criterios, indicadores, modelos de evaluación de gestión y resultados y metodología para la evaluación de la viabilidad empresarial de la entidad. * No se realiza encuesta de percepción al cliente * Cultura hacia respuesta oportuna de los PQRS en los términos de ley

Avances

* Con la actualización del Sistema ARCOSIS PLUS por medio del MODULO SIG se puede llevar un adecuado control sobre la correspondencia implementado desde Octubre de 2013 * Se llevan los indicadores Mínimos fijados por la CRA y se dispone del Sistema Único de Información SUI para el reporte, el cual a fecha apesar de no contar con información consolidada satisfactoria mente como lo exige la norma se ha cumplido con los informes * la entidad utiliza de manera activa los diferentes canales de comunicación virtual con que cuenta, tales como redes sociales y la página web, los cuales permiten la interacción con los usuarios para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y partes interesadas y la validación de los instrumentos entre otras, igualmente al interior de la entidad se cuenta con cuentas de usuarios OUTLOOK en las cuales se trasmite la información al interior de la entidad.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

* No se puede realizar un análisis en cuanto a la evaluación de los objetivos, metas, planes y políticas debido a que no existe un PLAN DE GESTION DE RESULTADOS Y/O PLAN ESTRATEGICO * Según lo evidenciado en diferentes informes y en solicitudes repetitivas a la alta dirección que el Tema de Control Interno, están centradas en una sola persona, lo que ha restringido un verdadero rendimiento al humanamente posible al carecer de un equipo multidisciplinario que aumente su funcionalidad, acreciente sus índices de efectividad y permite mantener una actitud dinámica e innovadora que reduzca el mejoramiento de la gestión institucional de la empresa, de manera eficiente, por esto la labor de auditoría interna, seguimiento de planes de mejoramiento y asesorías de acompañamiento se ven afectadas por la acumulación de labores * Aunque se hacen los informes de la oficina de Control Interno genera informes razonables, se deja la salvedad en cuanto a la labor frente a aspectos técnicos y operativos que demandan conocimientos específicos y que no se cuenta con equipo multidisciplinario de apoyo, independiente a todas las áreas, lo que genera a veces incumplimiento a la programación de auditorías internas.* Es bajo la medición, seguimiento, monitoreo y/o gestión al interior de los procesos como medida de autocontrol, autogestión y autoevaluación * se ha evidenciado incumplimientos reiterados a las acciones de mejora resultantes de la labor de auditoría interna *

Avances

* Se ejecutó el plan de auditorías proyectado * En el ROL de evaluación independiente se realizaron los informes Pormenorizado de Control Interno, Austeridad del Gasto, Seguimiento PQRS, Suscripción y seguimiento plan de mejoramiento producto auditoría realizada por la CGS de la vigencia 2012.

Estado general del Sistema de Control Interno

El sistema Integrado de Control de Gestión presenta un poco de estancamiento en su implementación y desarrollo, esperando las nuevas directrices del DAFP

Recomendaciones

1-ADMINISTRACIÓN Y ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: * Terminar de manera oportuna y veraz la depuración y actualización de inventarios de bienes, buscando que sea coherente con la existencia física, la cual se contrató con FUNDETER * Mantener legalizados documentos tales como salidas de almacén, traslado de bienes entre funcionarios y requisiciones tan pronto como ocurra el trámite de tal manera que siempre exista un responsable, que las entradas a almacén sean realizadas por todas las áreas que hacen la diferente contratación, sea solo por dicha área * Controlar por parte de Almacén el consumo de las sustancias químicas para consolidar el consumo real del mes manteniendo coherencia con lo que se recibe, implementando una báscula para pesar y controlar el consumo de cloro, ya que esta actividad está siendo realizada por la Planta de Tratamiento de la entidad sin ningún seguimiento de control diferente a esta área * Mantener la consolidación mensual de los elementos que ingresan en la cuenta de inventarios frente a sus salidas * Revisar y documentar el proceso de Administración y adquisición de Bienes y Servicios, ajustar lo pertinente e implementar controles con el fin de hacer más ágil el proceso contractual minimizando los tiempos de respuesta especialmente en la etapa contractual que inicia con la formalización del contrato * Cuando se trate de suministro la necesidad debe ser realizada por el área que lo solicita y pasar a almacén para que continúe con el procedimiento, actualmente esto no se realiza.

2- PLANEACIÓN EMPRESARIAL: * A través de la Dirección de Planeación, generar herramientas para realizar el Plan de Gestión y de Resultados y sus instrumentos de Ejecución como el Plan Operativo Anual de Inversiones, Plan Indicativo, Plan de Acción, para así realizar medición del periodo a través de indicadores de gestión definidos como insumo para su posterior evaluación y seguimiento * Garantizar la trazabilidad de la Planeación a Corto, mediano y largo plazo con la política estratégica que se creó de Visión, Misión y Objetivos institucionales, estrategias y políticas de desarrollo administrativas * Levantar los indicadores para la medición de la operatividad de los procesos * Protocolizar si se realiza mediante acto administrativo o documento del SIG del PLAN DE GESTION Y RESULTADOS y sus instrumentos de ejecución, a fin de establecer las líneas de medición, evaluación y seguimiento * Articular lo documentado del proceso de planeación empresarial con su aplicación proactiva para que sea coherente lo que se vaya a documentar con lo registrado, elaborado y/o aplicado y que realmente sea una herramienta para la Toma de Decisiones

3- SISTEMAS DE INFORMACIÓN: * PQRS Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta, se pueda emitir un informe que pueda evidenciar la trasabilidad de las PQRS realizadas presencialmente por el usuario, Efectura un verdadero seguimiento a la labor de los funcionarios del Sistema de Informacion Arcosis PLUS en cuanto a los pasos dados en los PQRS escritas y presenciales, a fin de que se garantice el flujo de informacion por esta via, que los funcionarios si utilicen todas las herramientas establecidas en el programa el cual fue actualizado, establecer niveles de prioridad en la atencion de PQRS recibida por cualquier medio, relacionadas directamente con el servicio para lo cual debe tenerse en cuenta el impacto de la situacion presentada, Mantener un control a la atencion de las ordentes de trabajo entregadas a la Empresa que terceriza la operacion de la entidad y entregadas a la oficina de redes a fin de determinar los requerimientos de los usuarios que han sido atendidos y los que estan pendientes, y propender por que se cumpla en su totalidad, mantener un monitoreo permanente al desarrollo del proceso a traves del seguimiento a la acciones de mejora e indicadores, entre otras herramientas de autoevaluacion, interfaz entre los PQRS de pagina web con el Sistema arcosis PLUS * SISTEMA UNICO INFORMACION SUI Mantener actualizada la informacion por esta via a fin de evitar eventuales sanciones y/o acciones por parte de la SSPD, dada su relevancia y trascendencia en la gestion de la entidad, monitorear por parte del responsable del proceso respectivo, aspectos como diligencia, oportunidad, calidad, soporte documental y remision formal de la informacion que suministran los responsables de los diferentes topicos, dada su relevancia y trascendencia al ser objeto de control y seguimiento por la SSPD, so pena de eventarles acciones disciplinarias ante incumplimientos, negligencias, omision y/o envio de informacion de mala calidad * ADMINISTRACION DEL SISTEMA Proteccion contra riesgos presentados por tormenta electricas o apaganos de luz de los equipos de computo, señalizacion de las areas restringidas y de accesos exclusivos en el area de sistema para evitar el acceso a particulaes a zonas de almacenamiento de informacion, datos y software institucional, proteccion de la informacion externa a fin de evitar perdida de dicha informacion en caso de incendio, inundacion, terremoto etc, mantener actualizados los formatos de hoja de vida de equipo de computo, creacion de cuentas de correo, control usuarios red lan y control usuarios software administrativos, que permita mantener control y seguimiento, Generacion de nuevos informes de auditoria que generen herramientas reales de seguimiento, Levantamiento de procesos para mantenimiento, preventivo de equipos y sistemas de informacion el cual incluya la elaboracion y divulgacion de un cronograma trimestral de mantenimiento preventivo de equipos de computo, actualmente se hace practicamente mas mantenimiento correctivo y se toman medidas cuando los equipos presenten daños, mantener actualizada la pagina web de la entidad en todos los links para lo cual debe solicitar la informacion a los funcionarios responsables

4- GESTION COMERCIAL: Continuar con el catastro de medidores, que contenga la hoja de vida, el serial, ubicación, usuario entre otra informacion, Fortalecer la labor de seguimiento por parte del responsable del proceso, a las suspensiones con atrasos prolongados, conexiones fraudulentas, manipulaicon de medidores y demas novedades y tomar las medidas correctivas a que haya lugar para subsanar este tipo de comportamiento por parte del usuario, Adelantar acciones efectivas de corte del servicio de acueducto como lo establecido en el articulo 141 de la ley 142 de 1994 y gestionar las medidas posteriores de cobro, acciones juridicas y depuracion de la base de datos, continuar con el analisis de lectura permanente y efectiva mediante la precritica y la critica que permita depurar la base de datos de usuarios y adelantar acciones condudentes en los casos que lo ameriten de manera oportuna, a fin de evitar tanta facturacion con promedio, ralizar autoevaluacion, monitero y seguimiento al proceso a fin de ser practivos en la verificacion y depuracion permanente del estado de las conexiones fraudulentas, los usuarios y novedades que se generen, hacer un seguimiento eficiente al indice de agua no contabilizada que genere herramientas efectivas o informes que dejen visualizar de mejor forma los altos y bajos del dicho indice, se efectue un seguimiento de los usuarios a los que se les realiza la recoleccion del servicio de aseo a fin que a los que se les de el servicio a los que realmente esten afiliados a la entidad, seguimiento oportuno en tiempo real de las matriculas que se realizan al interior de la entidad en cuanto demora en su facturacion desde el momento que solicitaron el servicio.

5- GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - CONTROL INTERNO CONTABLE: * CONTROL INTERNO CONTABLE Mantener depurado y ajustado el inventario de elementos a partir del conteo fisico realizado y monitoreo mensual de entradas y salidas de almacen, garantizar medidas de seguridad para la guarda y custodia de documentos tales como escrituras, polizas, cartas de propiedad de vehiuclos y otros que respalden la existencia de activos fijos mediante archivo fisico seguro Y/o microfilmacion, tanto en la empresa como en un lugar distinto de la entidad, Monitorear el cumplimiento el procedimiento de control interno contable expedido por la CGN en la resolucion No 357 de 2008, dar cumplimiento en la resolucion nO 05 de 96 del min desarrollo sobre viabilidad empresarial de las empresas de servicios publicos, Establecer metodologias para el seguimiento de la incorporacion de los recursos mediante el cruce de cuentas de facturacion con cuentas bancarias, que se realice una adecuada conciliacion, ya que actualmente hay recursos que siguen quedando sin identificar por el area de tesoreria, celeridad en procesos de sanemaiento contable de las cuentas de los convenios.

6- ASESORIA JURIDICA * GESTION COBRO COACTIVO Coordinar los mecanismos y/o politicas de cobro juridico a traves de juridiccion ordinaria y/o recuperacion de saldo de cartera por deudas acumuladas, implementar las acciones a que haya lugar para los usuarios que incurran en conductos dolososa y/o fraudulentas e infrinjan el contrato de condiciones uniformes, monitorear mensualmente los acuerdos de pagos suscritos y propiciar las medidas pertinentes e inmediatas a quienes inclumplan segun las condiciones pactadas, verificar la firma de los documentos anexos a los acuerdos de pago que se suscriben con los usuarios por parte de todos los funcionarios intervinientes * DEFENSA JUDICIAL mantener informada a la alta gerencia por parte del responsable de llevar las acciones, del estado en tiempo real de los procesos que cursan en contra de la entidad, sanciones etc

7- TALENTO HUMANO: Desingar a un responsable de realizar dicha actividad para que se pueda coordinar y dejar evidencia de actividades de induccion, reinduccion y formulacion de entrega de cargos, que se pueda dar cumplimiento y se articulen planes y/o programas de salud opcuacional, bienestar mediante un cronograma anual debidamente planificado, generar un programa anual de capacitacion el cual se utilicen insumos como encuestas, necesides del area, plan de gestion y resultados, evluacion de desempeño si hubise lugar, autoevaluacion de gestion, entre otros, debido a la estructura de la empresa y que mucha de las actividades de operacion estan designadas en contratistas, realizar evaluaciones de desempeño a contratistas, como requisito para cumplimiento de su objeto contractual, implementar acciones articuladas por el resonable del area que los programas de salud ocupacional y de panorma de factores de riesgos con la empresa con la que se terceriza los procesos, se efectuen de una manera articulada politicas de seguridad industrial y salud ocupacional, el proceso de talento humano se realiza de manera desarticulada debido a que no hay un profesional encargada solo existe el cargo del Director Administrativo, Financiero y Comercial en el cual estan concentrados varios temas, por lo que esto hace deficiente o se tenga relagado temas de vital importancia para la entidad como es el recurso humano., debido a esto se delega en varias contratista torpediando de alguna manera o evidenciandose los que se pueda realizar en este proceso.

8- DERECHOS DEL SERVICIO: Elaborar un catastro de usuarios de los servicios articulado al catastro de redes de acueducto y alcantarillado para garantizar el control de las características de cobertura, lo que es necesario para la expedición de certificados de existencia de redes de acueducto y alcantarillado y aprobación de planos hidrosanitarios, consolidar la información referente a la prestación del servicio por usuario desde el momento de la solicitud hasta la fecha actual, para garantizar la trazabilidad en la prestación del servicio, implementar acciones desde el momento que se autoriza la conexión del usuario hasta su incorporación al sistema de facturación para garantizar el control en la prestación del servicio, la medición inicial en ceros, los consumos reales y evitar que se cometan fraudes en la red de distribución, trabajar conjuntamente con la oficina de planeación municipal solicitando periódicamente la relación de licencias de construcción otorgadas con el fin de establecer las nuevas conexiones que deben ser objeto de legalización, ingreso al catastro de usuarios, medición y/o facturación, revisar y depurar de ser necesario los requisitos exigibles a los usuarios que tramitan sus derechos de conexión ante la empresa, de igual manera verificar que estos sean adjuntados en su totalidad a las solicitudes, recopilar las pruebas en los casos en que se evidencie fraudulencia por parte de los usuarios y junto con el acta de visita remitir si es necesario a la oficina jurídica para lo de su competencia ante la fiscalía general de la nación dada la configuración de la defraudación de fluidos como delito contemplado en el Código Penal Colombiano, dejar soporte suficiente de las modificaciones efectuadas a la facturación mediante ordenes de trabajo debidamente argumentadas y consignadas en el sistema, Mantener la crítica y precritica a los 100% de los usuarios, efectuar seguimiento oportuno o inspección física de los usuarios que reportan permanentemente consumo en ceros

9- APROVECHAMIENTO HIDRICO: Evidenciar las acciones que se realizan en el Plan Maestro de Acueducto en el Programa de Uso Eficiente y ahorro de agua mediante la entrega de informes que se puedan ver las acciones realizadas por la oficina ambiental, Implementar un programa de micromedición tendiente a evitar conexiones directas, clandestinas y/o fraudulentas, lecturas erradas o reiteradas y/o usuarios sin medición, lo que hace que se presenten pérdidas comerciales que incrementan el IANC, mejorar los procesos de macromedición de la Planta de Tratamiento

ORIGINAL FIRMADO

FIRMA