AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

Informe de Seguimiento Planes de Mejoramiento Institucional (Suscrito con la Contraloría Municipal de Barrancabermeja)

Dirección Control de Gestión

Corte: 31 de Diciembre de 2019
Fecha de presentación: Enero 30 de 2020

Tema: Nivel de Cumplimiento de las acciones los Planes de Mejoramiento Institucional, suscritos con el Ente de Control Municipal

Objetivo: Realizar seguimiento al cumplimiento de las Acciones de los Planes de Mejoramiento Institucionales asociados a los informes de la Auditoria de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja de tal forma que se generen alertas que aseguren el cumplimiento y la efectividad de las mismas.

Los resultados del presente informe fueron remitidos vía memorando a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y se encuentra pendiente la socialización respectiva en dicha instancia, especialmente para la retroalimentación a subalternos y las decisiones que se requieran a nivel gerencial

I. PLANES CERRADOS POR LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA CON CUMPLIMIENTO

1.1. INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL A AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.E.S.P, VIGENCIA 2017. Modalidad Especial: 100% (Fuente: Evaluación del Responsable de la meta y Verificación de Control de Gestión).

1.2 AUDITORIA ESPECIAL DE CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL CON EL OBJETIVO DE ANALIZAR, DICTAMINAR, EVALUAR Y CONCLUIR SOBRE EL CONTROL FINANCIERO Y ESTADOS CONTABLES DE AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. ESP.VIGENCIA 2017: 100% (Monitoreo realizado por el Ente de Control)

Al corte Junio, las acciones 1 y 2 del hallazgo No 6, las cuales requerían la definición del nivel de cumplimiento de los resultados de los mismos, reportados solo hasta el mes de Junio de 2019 por la Subgerencia Comercial, se encuentra que los resultados no cumplen con el nivel esperado para cada indicador en la meta establecida, motivo por el cual se reportan con 60% de cumplimiento cada uno, para un global total de cumplimiento del 93% de todo el plan suscrito.

1.3 INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD ESPECIAL. AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS AGUAS DE BARRANCABERMEJA. VIGENCIA 2017: 100% (Fuente: Evaluación realizada por el Ente de Control)

1.4 INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL A LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y ENTIDADES DESCENTRALIZADAS, VIGENCIA 2017.

Este plan contaba con dos acciones correctivas y siete entregables, de los cuales:
Acción No 1. Cumple al 100%.
Acción No 2. Asociada a cuatro informes trimestrales del Impacto del Plan de reducción de pérdidas correspondiente al segundo semestre de 2018 y primer semestre de 2019, los cuales fueron presentados para un nivel de cumplimiento del 100% pero la efectividad con base en el indicador IANC se valora en el 50%

II. PLANES DE MEJORA QUE CIERRAN DICIEMBRE 31 DE 2019

2.1 INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR AGUAS, VIGENCIA 2017: 61%

Hallazgo No 1: 25%
Responsable: Comité de Cartera
Asegurar que en el Comité de Cartera se realiza seguimiento a las metas asumidas en el tema de cartera, como punto obligatorio de la agenda, mínimo cuatro actas de comité con seguimiento a la gestión de cumplimiento de las mestas suscritas con el ente de control municipal.

Se recibe soporte certificado emitido por el Profesional I Jurídica Secretario Técnico del Comité de Normalización de cartera y firmado por el Gerente como Presidente del Comité, el cual reporta un 25% de cumplimiento, manifestando dicha certificación que el tema fue agendado contantemente, pero solo en una oportunidad se presentaron avances por parte de la Subgerencia Comercial.
Se anexa como soporte:
1. Certificación del Comité de Cartera firmado por el Gerente y presidente del comité.
2. Ocho (8) emails del Secretario Técnico de convocatorias instando al cumplimiento de las funciones y compromisos.
3. Acta de Comité de Cartera No 003 Extraordinaria de Julio de 2019 en donde se indaga estado de las metas de la Auditoria Regular a la Vigencia 2017, en el numeral 3.2 pero la Subgerencia Comercial no entrega informe.

4. Acta de Comité de Cartera No 004 de Abril de 2019 en la cual Control de Gestión recuerda y entrega los compromisos asumidos y firmados con las metas de mejoramiento de Planes de Mejoramiento Institucional por los responsables para que sean monitoreadas en dicho comité.
5. Un Acta de Comité de Cartera las No 005-2019 con el tema agendado, pero no tratado en el desarrollo.
6. Un Acta de Comité de Cartera las No 006-2019 en la cual se insta al cumplimiento de las funciones entre otras las metas de Plan de Mejoramiento de la Contraloría.

Hallazgo No 2: 100%

Procedimiento de publicación de documentos del proceso y actos administrativos del proceso de contratación en el SECOP, aprobado.
Procedimiento Elaborado y Aprobado en CICCI No 10-2019.
Se soporta con el Procedimiento y el Acta del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno que aprueba el documento.

Hallazgo No 3: 80%

Causar contablemente la cartera desde el módulo de facturación (Registrar ingresos, ajustes, descargues de cartera) que al final de la vigencia, debe evidenciarse en el balance de prueba, seis (6) informes y seis (6) balances de prueba

Teniendo en cuenta que solo a Diciembre de 2019 se logró la parametrización del módulo COMERCIAL-CONCILIACIÓN en el cual se consideraron cada uno de los conceptos de comercial, asociados al rubro presupuestal y las contrapartidas correspondientes y de las novedades del módulo comercial esto con el fin de que las mismas en la facturación sean tenidas en cuenta cuando se vaya a realizar la conciliación, se continuó con la integración a través de la vinculación de procesos comprobante temporal (Comercial Conciliación).
Se anexan informes con el detalle de la gestión adelantada para el desarrollo. Se espera en 2020 se pueda realizar la causación desde cartera.
Los involucrados en el cumplimento de la meta conscientes de la complejidad del desarrollo continuaron realizando la conciliación mensual Cartera-Contabilidad con los siguientes resultados:
Doce conciliaciones mensuales que como actividad de control se continuó realizando para asegurar la minimización de la diferencia de los reportes de cartera comercial y contable, la cual a Diciembre de 2019 corresponde a un valor de $ 235.284,24, valor que representa una subsanación del 99% tomando como línea base el valor reportado en la auditoria del ente externo.

Hallazgo No 3	2017	2018	2019
Saldo despues de las Conciliaciones Cartera Comercial/Contabilidad	$ 33.038.340,10	$ 1.463.879,95	$ 235.284,24
Variación Interanual		0,96	0,84
Variación 2017 / 2019			0,99

Califica la meta con el 80%

Hallazgo No 4: Cumplimiento del 100% y Efectividad del Plan del 33 %

Plan de Normalización de cartera elaborado, aprobado en Comité de Seguimiento de cartera. Registros de Seguimiento mensual, reportados al comité de seguimiento de cartera. Meta: 12 Informes.

El Plan de Normalización de Cartera fue aprobado en Acta Comité de Normalización de Cartera No 06-2019, de fecha 26 de Junio de 2019, quedó pendiente ajustar las acciones asociándolas a la medición de la efectividad en términos de recursos, el plan aprobado y ajustado se presentó en Acta Extraordinaria No 003-2019 de fechas 12 y 23 de Julio, Acta Legalizada y Acto Administrativo de adopción de fecha septiembre de 2019.

Al corte de la presente evaluación, se entregaron doce informes mensuales correspondientes a los meses de Enero a Diciembre de 2019.

Reporte ante el Comité de Cartera: Teniendo en cuenta que el Plan de Normalización fue aprobado en Julio de 2019, no aplica para los meses de enero a julio presentación ante el Comité de Cartera. En los informes presentados al Comité, se evidencia la presentación de los meses de agosto a noviembre dentro del Informe General de Cartera que incluye la presentación de resultados del Plan de Normalización del Recaudo de Cartera.

El Subgerente Comercial reporta el siguiente nivel de cumplimiento:

95%	Se anexa informes de seguimiento al plan de estrategias y normalización de cartera.

La Dirección de Control de Gestión evalúa la meta con un 100% de cumplimiento de los informes ya que se soportan los doce enunciados como meta y un 33% con base en la efectividad de la evaluación del Plan, resumido en la presente tabla cuya fuente son los informes remitidos por la Subgerencia Comercial:

Evaluación de la Efectividad del Plan de Normalización de Cartera Vigencia 2019								
Fuente del dato: Informes Mensuales emitidos por la Subgerencia Comercial Profesional III Cartera Vigencia 2019								
	Suspensiones emitidas/Pagadas		Suspensiones Drasticas Emitidas /Pagadas		Sensibilizaciones/Pago		Reducción Cartera Clientes especiales	No Usuarios que en campaña firman acuerdo de pago
Enero-Diciembre 2019	34991	5241	20518	2516	26610	8471		122
Efectividad	15,0		12,3		31,8		64,4	40,7
Efectividad Total	32,8							
Cumplimiento presentación de Informes: 12 informes de 12 a presentar. **100%**								
Reporte de cumplimiento presentado en Comité de Cartera: Teniendo en cuenta que el Plan de Normalización fue aprobado en Julio de 2019, no aplica para los meses de enero a julio presentación ante el Comité de Cartera. En los informes presentados al Comite, se evidencia la presentación de los meses de agosto a noviembre del Informe General de Cartera que incluye la presentación de resultados del Plan de Normalización del Recaudo de Cartera.								
Observacion: La Fuente del dato la constituyo el consolidado entregado por la Subgerencia Comercial a septiembre de 2019 mas los datos reportados en los informes de octubre, y noviembre y diciembre.								

Hallazgo No 5: 0%.

Expedientes remitidos a coactivo con el lleno de requisitos, meta 500/año.

Al corte 31 Diciembre de 2019, el subgerente comercial reporta un 42% de cumplimiento, con base en los 209 expedientes remitidos.

42%	Se anexa relacion de expedientes emitidos para acciones contempladas.

La Secretaría General certifica que durante la vigencia 2019 no se recibieron expedientes para cobro coactivo que cumpliera requisitos del Manual de Cartera y cobro coactivo por parte de la Subgerencia Comercial, califica 0% la meta

Hallazgo No 7: 50%

Realizar depuración usuarios morosos mayores a 60 meses de atraso en la vigencia 2019 (según la segmentación del mercado y análisis realizado en comité de Cartera). Informe de depuración discriminado por usuario y por concepto y el ajuste realizado, remitido a la Unidad Financiera.

Meta Dos Informes remitidos a la Unidad Financiera, uno en mayo y otro en Noviembre.

La Subgerencia Comercial reporta un nivel de cumplimiento del 100%:

100%	Mediante acta de comité de seguimiento, evaluación y apoyo para la normalización de cartera de noviembre de 2019, se aprueba depuración de lotes y predios no encontrados contenidos en 103 usuarios para su respectivo tramite de castigo.

Se solicita a la Unidad Financiera se certifique el cumplimiento de la meta quienes responden mediante email y anexo:

RE: Solicitud de Información para evaluar Meta de Mejoramiento Auditoria Regular a la Vigencia 2017 Hallazgo No 7

Carlos Alberto Manjarrez Bustamante

Buen día
Adjunto remito comprobante contable NC050028 de mayo de 2019, mediante el cual se da cumplimiento a la Resolución 144-2019, correspondiente a un castigo de cartera de usuarios caracterizados por la Subgerencia Comercial, (correspondiente al reporte de depuración de mayo de 2019; en noviembre ni diciembre de 2019 no hay informe).

Atte

Carlos Manjarrez

Con base en lo reportado se soporta un Informe remitido a la Unidad Financiera en mayo de 2019, soportado como efectivo mediante Resolución No 144 de Mayo de 2019
La Dirección de Control de Gestión con base en los soportes y certificaciones concluye que el cumplimiento de la meta es del **50%.**

Hallazgo No 8: 80%

Asegurar la operatividad en la periodicidad establecida del comité, con actas que incluyan en sus temas las funciones del comité y se evidencie el cumplimiento de compromisos asumidos. Meta Doce Actas.

El presidente del Comité de Normalización de Cartera reporta un nivel de cumplimiento del 83,33% con el siguiente soporte:

normalizacion de cartera
se informa por parte del secretario tecnico que durante la vigencia 2019 se suscribieron 10 actas de comité de cartera dentro de las cuales se evidenciaron diferentes recomendaciones por parte de los miembros del comité, reconociendo de igual manera que las mismas conllevevan a un dificil o imposible seguimiento toda vez que no se logro dentro de las diferentes sesiones que los encargados del proceso de manera directa presentaran en las diferentes sesiones los documentos soporte que evidenciaran el cumplimiento de las recomendaciones. de igual manera se informa la renuncia presentada por diferentes miembros del comite la cual se justifica en la poca posibilidad de maniobra y en la aplicacion de decisiones dentro del mismo.

Control de Gestión con base en las trece (13) actas anexas, así como los emails de soporte en los cuales se evidencia la reiteración de las funciones del comité por parte del Secretario Técnico así como el envío de las agendas de las reuniones en las cuales se recuerdan los compromisos; encuentra baja efectividad en las sesiones del comité y el no cumplimiento de los compromisos por parte de los responsables y actividades asociadas a las funciones del mismo, motivo por el cual califica como cumplimiento el 100% por el número de actas suscritas y efectividad en un 80%.

Encuentra esta Dirección en el texto de las actas en mención, que en su mayoría no se hace una clara y expresa referencia al incumplimiento en las agendas programadas ni de los compromisos asumidos como se enuncia en la certificación emitida para soportar el estado de la presente acción, ya que estas son el soporte para dar cumplimiento a la **Política para asegurar el desempeño de las funciones y compromisos institucionales por parte de los colaboradores.**

Hallazgo No 9: 80%

1. Identificar los criterios y metodología de deterioro institucional, con base en un estudio de segmentación de usuarios, tipo de usuario, estrato, edades, montos y tendencias. Elaborar el Diagnóstico por parte de la Subgerencia comercial y el correspondiente análisis y generación de documento que determine criterios y estrategias con el fin de aplicar correctamente el deterioro de la cartera
2. Establecer un documento que contenga claros criterios en el manejo de los acuerdos de pago. Documento elaborado con toma de decisiones Comité de Cartera.

El Subgerente Comercial reporta un 100%:

1. 100% **2. 100%**	1. Se anexa acta No. 10 de noviembre de 2019 donde fue aprobado el procedimiento de depuración. 1. Se anexa procedimiento 2. Se adjunta Acta de Junta directiva No 001 de 21 de febrero de 2019.

Control de Gestión verifica el nivel de cumplimiento encontrándose:

1. Informe Diagnóstico elaborado y procedimiento aprobado en comité de cartera Acta No 010-2019, pendiente aprobación en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno ante cuya instancia no ha sido remitido:60%
2. Criterios para el manejo de Acuerdos de pago contenidos en el Acta de Junta directiva No 001 de 21 de febrero de 2019: 100.

Para el numeral 2, se hace indispensable recordar a los responsables designados, la orden emitida por la Junta Directiva, al respecto de los informes que permitan evidenciar la gestión aprobada (apartes del Acta de Junta directiva No 001 de 21 de febrero de 2019) de las cuales <u>no se conoce soporte alguno por parte de esta dirección:</u>

Los profesionales encargados de la Gestión de Cartera de la Subgerencia comercial deberán reportar informes mensuales de la gestión de cartera, y en especial respecto del cumplimiento de los criterios autorizados por parte de la junta Directiva frente a la celebración de acuerdos de pago.

legal, por lo tanto debe ser declarada expresamente, y en esa medida debe ser aceptada y pactada por todos los eventuales deudores solidarios.
Si el usuario incumple el acuerdo de pago, la empresa puede proceder a la ejecución de la obligación derivada de aquel, pero ello no da lugar a la suspensión del servicio, siempre y cuando el usuario este cumpliendo con el pago oportuno de las facturas generadas con posterioridad al acuerdo.
Si el usuario que suscribe un acuerdo de pago, en el cual no es parte el propietario, incumple el acuerdo de pago y se atrasa en el pago de las facturas del servicio generadas con posterioridad a la firma del acuerdo, el propietario solo será solidario con relación a estas ultimas."

LIBRO DE ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
NIT 900.045.408 DV 1

806

De los criterios definidos será efectuada una valoración objetiva y subjetiva por parte de la Subgerencia Comercial, con el fin de determinar su eficacia y materialidad. De los resultados de dicha valoración, la cual deberá ser aplicada a una muestra de acuerdos de pago celebrado no superior a dos meses, será trasladado informe a la Junta Directiva para la asunción de las determinaciones pertinentes.

Hallazgo No 12: 100%

Elaborar un plan de transición de software para unificación de PQRS y realizar seguimientos periódicos trimestrales.

Se remite Plan de Transición y cuatro informes de avance, la implementación se encuentra programada para la vigencia 2020.

Hallazgo No 13: 100%

Informes trimestrales cualitativos y cuantitativos que incluyan análisis de causas, acciones tomadas e indicadores de gestión.

En la Vigencia se recibieron cuatro informes con análisis de causas, conclusiones y recomendaciones. Se evidencian socializaciones en Comités y remisión de análisis causal a los procesos involucrados, se evidencia avance significativo en la vigencia.

Hallazgo No 15: 100%

La Unidad Jurídica elaboró los correspondientes informes de los cuales se anexa soporte, el cual es insumo para los estados financieros y la provisión para contingencias judiciales.
Se entregan cuatro informes en la vigencia como soporte de los estados financieros en la Vigencia 2019.

Hallazgo No 16: 80%

Con base en los registros de controles de los procesos, se consolida y soporta en cuatro informes de monitoreo y seguimiento trimestral, los cuales se anexan, aunado a la adopción institucional de un instructivo y formato para la adopción y monitoreo de los procesos al respecto de los controles. Aun se requiere el fortalecimiento del compromiso con la implementación de controles y la toma de acciones con base en los resultados.

CONSOLIDADO GLOBAL: 61%

III. Planes de Mejoramiento suscritos en la Vigencia 2019, con base en la Auditoria a la Vigencia 2018.

Los Planes suscritos en la vigencia 2019, como resultado de la Auditoría a la Vigencia 2018, serán monitoreados al cierre de la Vigencia. De estos planes los tres primeros cierran a Diciembre de 2019 y los dos últimos: el Contractual y Ambiental cierran en 2020.

Auditoria a la Vigencia 2018

20/05/2019	INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL A AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.E.S.P, VIGENCIA 2018. Modalidad Especial
23/05/2019	INFORME DE AUDITORÍA. MODALIDAD ESPECIAL. AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P. VIGENCIA 2018
01/06/2019	AUDITORIA ESPECIAL DE CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL CON EL OBJETIVO DE ANALIZAR, DICTAMINAR, EVALUAR Y CONCLUIR SOBRE EL CONTROL FINANCIERO Y ESTADOS CONTABLES DE AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. ESP. PERIODO FISCAL 2018
25/06/2019	INFORME DE AUDITORÍA. MODALIDAD ESPECIAL. GESTIÓN CONTRACTUAL AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. VIGENCIA 2018
28/06/2019	INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL. A LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y ENTIDADES DESCENTRALIZADAS, VIGENCIA 2018. Modalidad Especial

3.1 INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL A AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.E.S.P, VIGENCIA 2018. Modalidad Especial. Suscrito el 20/05/2019, vence el 31 /12/2019. Cumple al 100%.

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P, calculo un presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia 2018, por la suma de $163.928.247.219 y solo recaudo $125.698.491.275, cifra que debe contar con una planificación aproximada a la realidad de la empresa, teniendo en cuenta que $2.727.607.957 son de transferencia. Por las anteriores consideraciones se configura como observación administrativa.

Acción No 1. No Presupuestar recursos de cofinanciación hasta tanto no se recauden.

Los responsables del proceso certifican la meta al 100% y la soportan con los siguientes soportes: Informe de Reducción Presupuestal, Acto Administrativo de Reducción y Ejecuciones presupuestales.

Se anexan informes y registros asociados que soportan

Se verifican los soportes anexos Informe de Reducción Presupuestal, Acto Administrativo de Reducción y Ejecuciones presupuestales.

3.2 INFORME DE AUDITORÍA. MODALIDAD ESPECIAL. AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P. VIGENCIA 2018. Suscrito el 23/05/2019, vence el 31/10/2019. **Cumple al 100%**

1. **Modulo PQRSD en página web funcional. Informe Modulo PQRSD**. Se verifica el desarrollo el cual se encuentra en funcionamiento. Se entrega como soporte Informe Modulo PQRSD emitido por el profesional de Sistemas de Información. Cumple al 100%.

2. **Plan de Participación Ciudadana elaborado y Aprobado Vig 2018-2019. Documento y Acta de Comité y Plan de Participación Ciudadana Publicado en Pagina Web.**
   Se entrega Marco teórico del Plan de Participación Ciudadana, Plan de Participación Ciudadana, Acta de Comité y Pantallazo de publicación web. Se anexan los soportes documentales enunciados. Cumple al 100%.

3. **Diseñar en la página Web de la empresa vinculación al Directorio Sigep donde se encuentra la información de los servidores públicos actualizados, soportado en Informe. Informe de Vinculación de la Pagina Web con el Directorio de servidores públicos SIGEP**.
   Se entrega Informe SIGEP y se verifica la consulta en la página web y enlace. Cumple 100%.

4. **Diseñar en la página Web de la empresa vinculación al Directorio Sigep donde se encuentra la información de los contratistas actualizados, soportado en Informe. Informe de Vinculación de la Pagina Web con el Directorio de contratistas SIGEP.**
   Se entrega Informe SIGEP y se verifica la consulta en la página web y enlace. Cumple 100%.

5. **Permitir que en el portal Web de la empresa, la ciudadanía pueda consultarse el Informe de todas las solicitudes y denuncias, los tiempos de respuesta. Informe Peticiones (PQRSD) que cumple variables con periodicidad trimestral. Informe Peticiones (PQRSD) publicado en Pagina web trimestralmente**.
   Se elaboraron los informes PQRSD trimestrales con las variables de ley, los cuales fueron publicados en la pagina web soportado con pantallazos y verificado por la Dirección de Control de Gestión. Cumple al 100%

Todas las recomendaciones al respecto de la gestión de PQRSD hacen parte del Informe de PQRSD presentado al corte 31 de Diciembre de 2019.

3.3 AUDITORIA ESPECIAL DE CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL CON EL OBJETIVO DE ANALIZAR, DICTAMINAR, EVALUAR Y CONCLUIR SOBRE EL CONTROL FINANCIERO Y ESTADOS CONTABLES DE AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. ESP. PERIODO FISCAL 2018. Suscrito el 0/06/2019, vence el 31/12/2019. Nivel de Cumplimiento: **83%**

1. **Realizar sensibilización a la alta gerencia sobre la importancia de los resultados del indicador con base en el análisis y recomendaciones realizadas por la Unidad.**
   La Jefe de la Unidad Financiera hace entrega de dos informes de sensibilización, recomendaciones y sus respectivas listas de asistencia correspondiente al segundo y tercer trimestre de 2019. Cumple al **100%**

2. **Realizar sensibilización a la alta gerencia sobre la importancia de los resultados del indicador con base en el análisis y recomendaciones realizadas por la Unidad**.
   La Jefe de la Unidad Financiera hace entrega de dos informes de sensibilización, recomendaciones y sus respectivas listas de asistencia correspondiente al segundo y tercer trimestre de 2019. Cumple al **100%**

   Con base en los resultados presentados por la Unidad Financiera y recomendaciones se requiere la toma de acciones correctivas para la mejora de los niveles de los indicadores financieros.

3. **Establecer plan de Estrategias de recaudo para la normalización de la cartera: Acta Comité de Cartera y Plan de Normalización y presentar dos (2) Informes trimestrales de gestión de cartera segundo semestre de 2019**.

   1. Se aprueba el Plan de Normalización fue aprobado en Comité de Cartera No 010 de 2019, cumple **100%**.
   2. Se reciben los correspondientes informes mensuales del semestre junio a septiembre de 2019, actividades que ya venían adelantándose desde el mes de enero de 2019, realizado el análisis de la información remitida, se encuentra una efectividad en la gestión de cartera asociado al cumplimiento del plan de normalización de recaudo del **33%**

Evaluación de la Efectividad del Plan de Normalización de Cartera Vigencia 2019

Fuente del dato: Informes Mensuales emitidos por la Subgerencia Comercial Profesional II Cartera Vigencia 2019

	Suspensiones emitidas/Pagadas		Suspensiones Drasticas Emitidas /Pagadas		Sensibilizaciones/Pago		Reducción Cartera Clientes especiales	No Usuarios que en campaña firman acuerdo de pago
Enero-Diciembre 2019	34991	5241	20518	2516	26610	8471		122
Efectividad	15,0		12,3		31,8		64,4	40,7
Efectividad Total	**32,8**							

Cumplimiento presentación de informes: 12 informes de 12 a presentar **100%**

Reporte de cumplimiento presentado en Comité de Cartera: Teniendo en cuenta que el Plan de Normalización fue aprobado en Julio de 2019, no aplica para los meses de enero a julio presentación ante el Comité de Cartera. En los informes presentados al Comite, se evidencia la presentación de los meses de agosto a noviembre del Informe General de Cartera que incluye la presentación de resultados del Plan de Normalización del Recaudo de Cartera.

Observacion:
La Fuente del dato la constituyo el consolidado entregado por la Subgerencia Comercial a septiembre de 2019 mas los datos reportados en los informes de octubre, y noviembre y diciembre.

4. Dentro del saldo de otros Deudores por la suma de $131.649.445,77, se encuentra deudores $10.259.142, Incapacidades autorizadas por EPS $1.194.384, incapacidades cxc al trabajador $39.297.927, licencia maternidad y paternidad cxc al trabajador $11.693.408, prestamos por convención $3.340.479, faltante cooperativa $65.864.105 los cuales deberían ser las acciones correspondientes para su depuración. Hallazgo Administrativo.

4.1 Realizar un informe mensual de la gestión de Incapacidades, **Licencias y Accidentes laborales. 67%**

Informes entregados. Nivel de cumplimiento 80% por entrega de informes y una Efectividad: 67% teniendo en cuenta que solo uno de los tres conceptos se soporta efectivo y un segundo parcialmente efectivo.

Revisados los resultados 2019 encontramos:

RUBRO	VALOR
Otros Deudores	8.597.729,00
Cuentas por Cobrar a Convenios	214.732.442,50
Incapacidades Autorizadas por EPS	6.515.709,00
Incapacides cxc al trabajador	41.480.445,47
Licencias Maternidad y Paternidad cxc al trab.	8.971.962,00
Préstamos por Convención	1.817.611,00
Faltante Cooperativa	65.864.105,00
Deterioro de otros deudores	-100.330.001,47
TOTAL	**247.650.002,50**

Y el comparativo 2019/2018:

	CONCEPTO		
	Incapacidades autorizadas por EPS	Incapacidades cxc al trabajador	Licencia maternidad y paternidad cxc al trabajador
VIGENCIA 2018	$ 1.194.384	$ 39.297.927	$ 11.693.408
VIGENCIA 2019	$ 6.515.709	$ 41.480.445	$ 8.971.962
Variación interanual	**81,7%**	**5,3%**	**-30,3%**
56,6%			

- **Incapacidades autorizadas por EPS 2018: $1.194.384 y 2019: $6.515.709** incremento un 81,7%: La cuenta 13849008 Incapacidades Autorizadas, estos valores están pendientes por consignación y están identificadas, sin embargo, se toma **efectiva** pues se encuentran reconocidos por las EPS. **33%**
- **Incapacidades cxc al trabajador 2018 $39.297.927: 2019:** $41.480.445 incrementó un 5,3%: este valor por incapacidades por cobrar al trabajador cuenta con valores identificados y otros pendientes por consignación, revisados los soportes de conciliación, se puede evidenciar que en esta cuenta viene un **saldo anterior a la vigencia 2016 por valor de $12.609.625,47** y así mismo, se evidencian saldos de 2018 y 2019 por valor de $28.870.820. No se evidencia gestión efectiva las cuentas por cobrar prescritas es decir las de vigencias anteriores a 2016, pero se encuentra que no hay saldos de 2017, motivo por el cual las cuentas por cobrar fueron gestionadas: Se califica parcialmente efectiva: **17%**
- **Licencia maternidad y paternidad cxc al trabajador 2018 $11.693.408-2019:** $8.971.962 disminuyó un 30,3%, aun cuando el valor disminuyo de una vigencia a otra, el saldo corresponde a cuentas de 2019 pendientes por tramitar de las cuales no se conoce estado de reconocimiento por parte de las EPS y castigo de las mismas, motivo por el cual se considera parcialmente efectiva. **17%**

4.2 Realizar un informe mensual de conciliación de cuentas de otros deudores. Seis (6) Documentos: Informes mensuales de conciliación de cuentas de otros deudores. Cumple ya que soporta seis informes, con una efectividad del **100%** en atención a la tendencia negativa de los conceptos y gestión.

- La cuenta 13849002 otros deudores, a diciembre 31 de 2018 presentaba un saldo de $10.259.142 y a diciembre 31 de 2019 tiene un saldo de $8.597.729, esta cuenta corresponde a la deuda que tiene la Señora Beatriz Raigoza Roldan para la cual realizó un acuerdo de pago.
- La cuenta 13849013 Préstamos por convención a diciembre de 2018 presenta un saldo de $ 3.340.479 y a diciembre de 2019 el saldo es de $1.817.611, corresponde a dos préstamos a empleados y que son descontados por nómina.
- La cuenta 13849014 Faltante recaudo cooperativa presenta a diciembre de 2018 un saldo de $ 65.864.105 y a diciembre de 2019, el saldo es de $ 65.864.105, la cual tiene un proceso jurídico que se encuentra en etapa probatoria, la demanda se radicó el 28/04/2017 y fue admitida el 05/05/2017

en el Juzgado Segundo Administrativo Oral del circuito de Barrancabermeja.

3.4 INFORME DE AUDITORÍA. MODALIDAD ESPECIAL. GESTIÓN CONTRACTUAL AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. VIGENCIA 2018. Suscrito el 25/06/2019, vence el 24/06/2020. **Cumple al corte 86%**

Aun cuando no aplica al corte el cierre del plan el monitoreo reporta los siguientes resultados:

1. Modificar el formato CON-FR035 y Acta de Comité Técnico de aval. Dos (2) Documentos: Formato Modificado y Acta de Comité Técnico. Cumple al 100%

   Como soporte del cumplimiento de la meta hacen entrega de: 1) Formato ACTA DE <MODIFICACIÓN DE CANTIDADES E ITEMS NO PREVISTOS> (CON-FR-035, Versión 4, 06-11-2019) y Cuadro Anexo Para Solicitud De Adición; 2) Acta de Comité Técnico Institucional No. 14 de fecha 02 de octubre de 2019 y aprobado el 6 de Noviembre de 2019 en Acta Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 017-2019.

2. Realizar una capacitación en comité primario en cada uno de los procesos operativos (Acueducto y Saneamiento Básico) sobre la importancia de incluir en los estudios previos de contratos en los cuales aplique: Retiro de material proveniente de la limpieza y disposición final", el requerimiento de la certificación detallada el tipo de residuo para disposición. Dos (2) actas de comité primario con sus respectivas listas de asistencia. Cumple al 100%

   Como soporte a este hallazgo, se hace entrega de las siguientes Actas:
   - Acta de Comité Primario – Gestión de Saneamiento Básico, No. 10 de fecha 03 de septiembre de 2019.
   - Acta de Comité Primario – Subgerencia de Operaciones, No. 10 de fecha 05 de octubre de 2019.

   En las actas mencionadas anteriormente se observa que dice: "se está recordando la importancia de incluir en los estudios previos (estudios de conveniencia) de contratos en los cuales aplique: Retiro de material proveniente de la limpieza y disposición final, para lo cual, se debe requerir la certificación detallada del tipo de residuo para disposición"
   - Acta de asistencia a ellos Comités primarios de las actas mencionadas.

3. Iniciar y aplicar procedimiento de incumplimiento contractual. Expediente del Proceso Administrativo. No aplica al corte medición 0%
   No se anexa soporte, la meta tiene fecha de cumplimiento 2020/06/24.

4. Minutas que contengan número de proceso y número de constancia de publicación en SECOP (Cinco Minutas de contrato con cumplimiento de requisito). Cinco (5) Documentos. Minutas de contrato con cumplimiento de requisito. Cumplimiento de la meta 100%

   En cumplimiento de la meta anexaron las cinco (05) minutas con la inclusión de número de proceso y número de constancia de publicación en SECOP que facilitan la búsqueda de los procesos.

5. El Proceso de Contratación realizará en un espacio especial para supervisores y líderes de procesos, así como para el personal de apoyo a las supervisiones sobre la importancia del diligenciamiento completo del formato Informe de Supervisión de contrato. Dos (2) documentos. Acta de asistencia y ficha técnica de la capacitación. Cumplimiento del 100%.

   Se anexa circular No. 0013 de 2019 socializada, acta de asistencia y ficha técnica de la misma.

6. El Proceso de Contratación realizará en un espacio especial para supervisores y líderes de procesos, así como para el personal de apoyo a las supervisiones sobre la importancia de cumplir con los acuerdos estipulados en el proceso contractual. Dos (2) documentos. Acta de asistencia y ficha técnica de la capacitación. Cumplimiento del 100%.

   En cumplimiento a la meta del hallazgo, se evidenciaron Dos (2) documentos: Acta de asistencia y ficha técnica de la capacitación.

7. El Proceso de Contratación realizará en un espacio especial para supervisores y líderes de procesos, así como para el personal de apoyo a las supervisiones, sobre la importancia de la organización de los expedientes contractuales. Dos (2) documentos. Acta de asistencia y ficha técnica de la capacitación. Cumplimiento del 100%.

   Se anexa Acta de asistencia y ficha técnica de la sensibilización.

3.5 INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL. A LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y ENTIDADES DESCENTRALIZADAS, VIGENCIA 2018. Modalidad Especial. Suscrito el 28/06/2019, vence el 28/02/2020. Cumple: 100%

1. Documento que soporta el estudio de material particulado. Un (1) Documento (Estudio de material particulado). Cumple al 100%

   El Subgerente de Operaciones como responsable del hallazgo, solicitó a la ARL Seguros Bolívar, realizar un estudio para monitorear el nivel del material particulado en la zona de influencia, con el objeto de cumplir los niveles permisibles. Para lo cual, en el mes de diciembre de 2019, la ARL Seguros Bolívar hizo entrega del ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE CONCENTRACIÓN DE MATERIAL PARTICULADO quien conceptuó:

   Aplicando el método NIOSH 600 para evaluar la concentración de material particulado (fracción respirable) al que se encuentra expuesto los auxiliares operativos de **AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.** de los turnos 1 y 2 (6 am – 2 pm y 2 pm – 10 pm), se obtiene un grado de riesgo **Bajo** lo cual indica que existe una exposición por debajo del 50% del TLV. Esto quiere decir que la concentración de partículas en el área representa No representa riesgo para la salud del personal expuesto y por ende se recomienda evaluar periódicamente para establecer si se han presentado cambios en la exposición ocupacional al riesgo.
   La concentración de material particulado en el turno de 10 pm a 6 am; arroja un grado de riesgo MEDIO, resultado que se obtuvo teniendo en cuenta que en horas de la madrugada se evidencio la obstrucción de las tolvas y el operador se vio en la necesidad de palear la cal; lo cual favorece que las partículas se dispersen en el aire y se aumente la exposición.
   En general se evidencia la responsabilidad de AGUAS DE BARRANCABERMEJA. en el debido control de la exposición del personal a material particulado.

2. Radicar oficios ante Procuraduría, Personería, Inspección de Policía y Secretaría de Gobierno, para que realicen control, seguimiento y posterior desalojo a los asentamientos ubicados en la ciénaga y su ronda hídrica. Tres (3) Documentos: oficios radicados en los entes de control. Cumple al 100%

   Se soportaron radicaciones: ante la Secretaria de Gobierno Municipal con el número 2019003457 con fecha 19/12/2019; Procuraduría con el número 2019003485 con fecha 23/12/2019 y Personería de Barrancabermeja con el número 2019002692 de fecha 19/09/2019.

El asunto referencia la Contaminación del cuerpo hídrico y perdida de la Ronda Hídrica Ciénaga San Silvestre – Sector Bocatoma, la Empresa Aguas de Barrancabermeja solicita de manera especial y respetuosa se inicien las acciones que consideren pertinentes y necesarias de acuerdo al marco de las competencias y la Ley a fin de brindar la seguridad de los habitantes del sector, así como también proteger y recuperar la ronda hídrica y espejo de agua de la Ciénaga San Silvestre en el área mencionada.

3. Gestionar mediante oficios y mesa de trabajo ante la secretaria de planeación municipal, la actualización del POT con el fin de establecer las zonas para la prestación del servicio, como quiera que las mismas deben estar debidamente legalizadas. Cuatro (4) Documentos: 1-Tres oficios radicados y Un (1) acta de mesa de trabajo. Cumple al 100%

   Para el cumplimiento de esta meta, se entregaron los siguientes documentos:

   1. Acta de reunión No. 01 de fecha 02/12/2019, Asunto: Reunión citación radicado 20190003252 mesa de trabajo asentamientos y POT, en esta reunión participaron Javier Mauricio Melo Guevara, en Representación de la CAS y Yolvis Sampayo en representación de Aguas de Barrancabermeja, donde quedó como compromiso enviar oficio a la Secretaria de Planeación Municipal para realizar mesa de trabajo y tratar los temas antes mencionados.
   2. Oficio de fecha 30/10/2019 enviado a la Secretaria de Planeación, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Medio Ambiente, Coordinadora CAS Regional de Mares, cuya referencia es: Prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en asentamientos del Municipio de Barrancabermeja – Plan de Ordenamiento Territorial (POT).
   3. Oficio enviado a la Secretaria de Planeación de fecha 28/11/2019, cuyo asunto es: Solicitud de mesa de trabajo Rad. 2019002999, Prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en asentamientos del Municipio de Barrancabermeja – Plan de Ordenamiento Territorial (POT)
   4. Oficio enviado a la Secretaria de Planeación de fecha 19/12/2019, cuyo asunto es: Solicitud de mesa de trabajo Rad. 2019002999, 2019003252 Prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en asentamientos del Municipio de Barrancabermeja – Plan de Ordenamiento Territorial (POT).

IV. Conclusiones y Recomendaciones:

1. Se requiere fortalecimiento del autocontrol en los procesos por parte de los líderes, realizando un seguimiento periódico y continuo, que refleje en los informes de la gestión por dependencias los avances reportados, los cuales deben ser coherentes con la unidad de medida, pero en especial con la efectividad de las acciones acorde con la causa del hallazgo.
2. Se adolece de un análisis de cada meta, que permita soportar el nivel de porcentaje establecido y la efectividad, ya que se aportan una cantidad de evidencias, que no permiten inferir un nivel de cumplimiento quedando totalmente sujeto a la subjetividad del auditor o en su defecto como lo hace la dirección de Control de Gestión a buscar soportes y analizar datos para verificar efectividad de las acciones.
3. Se hace especial énfasis en continuar un arduo trabajo en la recuperación de cartera y las estrategias de recaudo como en la normalización de las cuentas de Incapacidades y Licencias que permita sanear ya sea gestionando o castigando valores según las evidencias y soportes así lo requieran.
4. Se hacen evidentes los esfuerzos institucionales en materia ambiental pero totalmente conscientes que solo un trabajo interinstitucional que aúne esfuerzos puede lograr la protección de nuestra ronda hídrica.

Claudia Leonor Rivera Mejía
Director Control de Gestión

Luis Emilio Suárez Aguas
Profesional III Control Gestión

Anexo del Informe de Seguimiento Planes de Mejoramiento Institucional. Corte 31 Diciembre de 2019

	Fecha Suscripción Plan de Mejora	Auditoría	Administ.	Disciplin.	Sancionat.	Fiscales	Penales	Total	%	% Ente Control	DESCRIPCIÓN
Auditoria a la Vigencia 2017 CERRADOS CON CUMPLIMIENTO POR EL ENTE DE CONTROL											
1	2018/05/21	INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL A AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.E.S.P. VIGENCIA 2017. Modalidad Especial	2	0	0	2	2	6	100	100	Cerrado con cumplimiento
2	2018/06/01	AUDITORIA ESPECIAL DE CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL CON EL OBJETIVO DE ANALIZAR, DICTAMINAR, EVALUAR Y CONCLUIR SOBRE EL CONTROL FINANCIERO Y ESTADOS CONTABLES DE AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. ESP.VIGENCIA 2017	11	0	0	0	0	11	93	100	Cerrado con cumplimiento
3	2018/07/09	INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL A LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y ENTIDADES DESCENTRALIZADAS, VIGENCIA 2017. Modalidad Especial	2	0	0	0	0	2	75	96	Cerrado con cumplimeinto del 96% por el ente de control
4	2018/07/04	INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD ESPECIAL. AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS AGUAS DE BARRANCABERMEJA. VIGENCIA 2017	2	0	0	0	0	2	100	100	Cerrado con cumplimiento
Auditoria a la Vigencia 2017 con cierre a Diciembre 31 de 2019											
5	2019/01/10	INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR AGUAS, VIGENCIA 2017	12	0	0	0	0	12	61		Aun no evaluado por el ente de Control Externo. Se identifican metas no efectivas asociadas a la gestión de cartera
		TOTAL	29	0	0	2	2	33	86	79	
Auditoria a la Vigencia 2018 con cierre a Diciembre 31 de 2019 y Junio de 2020											
6	2019/05/20	INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL A AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.E.S.P, VIGENCIA 2018. Modalidad Especial	1					1		100	Cumple al 100% con soportes para cargue al SIA Febrero 2020
7	2019/05/23	INFORME DE AUDITORÍA. MODALIDAD ESPECIAL. AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P. VIGENCIA 2018	5					5		100	Cumple al 100% con soportes para cargue al SIA Febrero 2020
8	2019/06/01	AUDITORIA ESPECIAL DE CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL CON EL OBJETIVO DE ANALIZAR, DICTAMINAR, EVALUAR Y CONCLUIR SOBRE EL CONTROL FINANCIERO Y ESTADOS CONTABLES DE AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. ESP. PERIODO FISCAL 2018	4					4		83.3	Fortelecer políticas de Recaudo más efectivo y Depuración Deudores: Incapacidades y Licencias
9	2019/06/26	INFORME DE AUDITORÍA. MODALIDAD ESPECIAL. GESTIÓN CONTRACTUAL AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. VIGENCIA 2018		1		3		7		86	De los siete hallazgos todos excepto el No 3 (que vence a junio de 2020) se encuentran cumplidos al 100%
10	2019/06/28	INFORME DE AUDITORÍA ESPECIAL. A LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y ENTIDADES DESCENTRALIZADAS, VIGENCIA 2018. Modalidad Especial						3		100	Cumple al 100% con soportes para cargue al SIA Febrero 2020
			10	1	0	3	0	20	0	93.86	
Auditoria en 2019 a la Vigencia 2019											
			Administ.	Disciplin.	Sancionat.	Fiscales	Penales	Total	%		
11	2019/12/06	INFORME DE AUDITORÍA. MODALIDAD ESPECIAL. GESTIÓN CONTRACTUAL AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. VIGENCIA 2019	20	6	0	2	0	28			Valor: $102.651.415
12	2020/01/17	INFORME DE AUDITORIA MODALIDAD EXPRESS SOBRE DENUNCIA CON RADICADO NMERO 01721 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 2019	1	0	0	0	0	1			Recursos PTAR