SUSCRIPCION PLAN DE MEJORAMIENTO

INFORME DE AUDITORÍA. MODALIDAD ESPECIAL. AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P. VIGENCIA 2018

ENTIDAD:	AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
NIT	900.045.408-1
REPRESENTANTE LEGAL:	ALFREDO GARCÉS ECHEVERRY
FECHA DE SUSCRIPCION:	23 DE MAYO DE 2019
FECHA DE TERMINACION:	31 DE OCTUBRE DE 2019

(C) No Hall	(C) Descripción Del Hallazgo	(C) Causa	(C) Acción Correctiva	(C) Descripción De La Actividad	(C) Meta	(F) Fecha Iniciación	(F) Fecha Terminación	(C) Responsable(S)	(C) Unidad Medidas De Las Metas	(C) Dimensión De Las Metas	(C) Plazo En Dias De Las Metas
1	El equipo auditor pudo evidenciar que el componente de PQRS no se encuentra funcional, por lo anterior se configura una observación administrativa (1). Analizados los elementos documentales aportados en la respuesta de la entidad, se acepta parcialmente la respuesta, teniendo en cuenta que en la etapa de ejecución de la presente auditoria, la cual se llevó a cabo entre el 4 de Febrero del 2019 al 15 de Marzo de 2019, se revisó por parte del equipo auditor el componente PQRSD y se pudo evidenciar que no se encontraba funcional. Por lo anterior, con el propósito de que en las siguientes vigencias se realicen los ajustes necesarios para su correcto funcionamiento, se confirma el Hallazgo Administrativo (1)	El equipo auditor no evidenció el cumplimiento del Criterio Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) . El cual Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad, a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.	Permitir que el portal web de la empresa cumpla con los criterios Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)	Funcionamiento del Sistema de PQRSD en el portal web de la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP , soportado en Informe.	Modulo PQRSD en pagina web funcional	2019/05/23	2019/10/31	Profesional III Adscrito a la Subgerencia Administrativa y Financiera	Informe Modulo PQRSD	1	162
2	El equipo auditor pudo evidenciar, que la entidad no tiene publicado en su portal web un Plan de Participación Ciudadana, por lo anterior se configura una observación administrativa (2). Analizados los elementos documentales aportados en la respuesta de la entidad, se acepta parcialmente la respuesta, teniendo en cuenta que en la etapa de ejecución de la presente auditoria, la cual se llevó a cabo entre el 4 de Febrero del 2019 al 15 de Marzo de 2019, se revisó por parte del equipo auditor el portal web de la entidad, y no evidencio la publicación de un Plan de Participación Ciudadana. Por lo anterior, con el propósito de que en las siguientes vigencias se realicen los ajustes necesarios, se confirma el Hallazgo Administrativo (2)	El equipo auditor no envidencio el cumplimiento del Criterio Alistamiento para la participación por medios electrónicos. El cual Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.	Permitir que en el portal Web de la empresa la cuidadania pueda consultarse el Plan de Participacion Cuidadana	Elaboracion y Aprobacion del Plan de Participacion Cuidadana Publicacion del Plan de Participacion Cuidadana de la entidad en la Pagina Web de la Empresa	Plan de Participacion Cuidadana elaborado y Aprobado Vig 2018-2019. Documento y Acta de CICCI Plan de Participación Ciudadana Publicado en Pagina Web	2019/05/23 2019/09/02	2019/08/31 2019/09/30	Profesional Especial Profesional III Adscrito a la Subgerencia Administrativa y Financiera	Dos documentos (Plan de Participacion Cuidadana y Acta CICCI) Un Documento (Pantallazo de Publicación)	2 1	101 29
3	No se pudo evidenciar en el portal web de la entidad un directorio de servidores públicos actualizado de acuerdo al criterio talento humano, con los nombres y apellidos completos, fotografía, país, departamento y ciudad de nacimiento, formación académica, empleo, cargo o actividad que desempeña, dependencia en la que presta sus servicios en la entidad, correo electrónico institucional y teléfono Institucional, por lo anterior se configura una observación administrativa (3). Analizados los elementos documentales aportados en la respuesta de la entidad, se acepta parcialmente la respuesta, teniendo en cuenta que en la etapa de ejecución de la presente auditoria, la cual se llevó a cabo entre el 4 de Febrero del 2019 al 15 de Marzo de 2019, se revisó por parte del equipo auditor, el portal web de la entidad, y no se encontró la publicación de un directorio de servidores públicos actualizado, de acuerdo al criterio talento humano. Por lo anterior, con el propósito de que en las siguientes vigencias se realicen los ajustes necesarios para su correcta actualización y publicación, se confirma el Hallazgo Administrativo (3)	El equipo auditor no evidencio el Cumplimiento del Criterio de talento humano De acuerdo al Artículo 5° del Decreto 103 de 2015. "Directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas." el cual busca publicar de forma proactiva un Directorio de sus servidores públicos, empleados, y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios,	Permitir que en el portal Web de la empresa se pueda consultar el directorio de los servidores publicos actualizado.	Diseñar en la pagina Web de la empresa vinculacion al Directorio Sigep donde se encuentra la informacion de los servidores publicos actualizados, soportado en Informe	Informe de Vinculacion de la Pagina Web con el Directorio de servidores publicos SIGEP.	2019/05/23	2019/10/31	Profesional III Adscrito a la Subgerencia Administrativa y Financiera	Informe Enlace SIGEP	1	162

(C) No Hall	(C) Descripción Del Hallazgo	(C) Causa	(C) Acción Correctiva	(C) Descripción De La Actividad	(C) Meta	(F) Fecha Iniciación	(F) Fecha Terminación	(C) Responsable(S)	(C) Unidad Medidas De Las Metas	(C) Dimensión De Las Metas	(C) Plazo En Dias De Las Metas
4	El equipo auditor no pudo evidenciar en el portal web de la entidad un directorio de personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios de acuerdo al criterio talento humano, con los nombres y apellidos completos, país, departamento y ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional, objeto del contrato, correo electrónico, teléfono y monto de honorarios, por lo anterior se configura una observación administrativa (4). Analizados los elementos documentales aportados en la respuesta de la entidad, se acepta parcialmente la respuesta, teniendo en cuenta que en la etapa de ejecución de la presente auditoria, la cual se llevó a cabo entre el 4 de Febrero del 2019 al 15 de Marzo de 2019, se revisó por parte del equipo auditor, el portal web de la entidad, y no se encontró la publicación de un directorio de personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios de acuerdo al criterio talento humano. Por lo anterior, con el propósito de que en las siguientes vigencias se realicen los ajustes necesarios para su correcta actualización y publicación, se confirma el Hallazgo Administrativo (4)	El equipo auditor verifico el Criterio de talento humano De acuerdo al Articulo 5° del Decreto 103 de 2015. "Directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas." el cual busca publicar de forma proactiva un Directorio de sus servidores públicos, empleados, y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios,	Permitir que en el portal Web de la empresa se pueda consultar el directorio de los Contratistas actualizado.	Diseñar en la pagina Web de la empresa vinculacion al Directorio Sigep donde se encuentra la informacion de los contratistas actualizados, soportado en Informe	Informe de Vinculacion de la Pagina Web con el Directorio de contratistas SIGEP.	2019/05/23	2019/10/31	Profesional III Adscrito a la Subgerencia Administrativa y Financiera	Informe Enlace SIGEP	1	162
5	El equipo auditor no pudo evidenciar la publicación de informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado, para la vigencia 2018, por lo anterior se configura una observación administrativa (5). La entidad auditada acepto la observación, de acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar la no publicación de informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado, para la vigencia 2018. Por lo anterior se configura un Hallazgo Administrativo (5).	El equipo auditor no evidencio el Cumplimiento del Criterio PQRSD de acuerdo a lo establecido en el Articulo 11 de la presente Ley. Información minima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.	Permitir que en el portal Web de la empresa la cuidadania pueda consultarse el Informe de todas las solicitudes y denuncias, los tiempos de respuesta	Elaboracion del Informe de Peticiones (PQRSD) que cumpla variables de ley. Publicacion del Informe de Peticiones (PQRSD) que cumpla variables de ley en la web	Informe Peticiones (PQRSD) que cumple variables con periodicidad trimestral Informe Peticiones (PQRSD) publicado en Pagina web trimestralmente	2019/05/23	2019/07/31	Profesional III Adscrita a la Subgerencia Comercial PQRSD Profesional III Adscrito a la Subgerencia Administrativa y Financiera	Un Informe Trimestral Pantallazos de Publicación	4 4	70

ALFREDO GARCÉS ECHEVERRY
Gerente

CLAUDIA LEONOR RIVERA MEJIA
Directora Control de Gestión