

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>		<b>PÁGINA 1 DE 58</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>			

**INFORME DE AUDITORÍA  
MODALIDAD ESPECIAL**

**AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS  
AGUAS DE BARRANCABERMEJA**

**VIGENCIA 2017**

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

**Barrancabermeja, 19 de Junio de 2018**

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		 ISO 9001 
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>		<b>VERSIÓN : 05</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>			

**AGUAS DE BARRANCABERMEJA**

**Contralora Municipal:**

**OLIVA OLIVELLA GUARÍN**

**Equipo Directivo:**

**REINALDO GOMEZ RODRIGUEZ**

**Equipo Auditor:**

**Ingeniero LUIS ALFONSO LOZANO CAMACHO**  
Profesional Universitario Líder  
**Ingeniera MARIA LUISA CELIS LEAL**  
Profesional Externo

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		 <b>ISO 9001</b> 
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO</b>	<b>7</b>
	1.1 CONCEPTO SOBRE EL FACTOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	7
	1.2 PLAN DE MEJORAMIENTO	7
<b>2.</b>	<b>RESULTADOS DE LA AUDITORIA</b>	<b>9</b>
	2.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA Y SUS COMPONENTES	9
	<b>2.1.1. COMPONENTES</b>	<b>9</b>
	<b>2.1.1.1. TIC PARA SERVICIO</b>	<b>9</b>
	<b>2.1.1.1.1 LOGRO SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO</b>	<b>9</b>
	<b>2.1.1.1.2 LOGRO SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)</b>	<b>18</b>
	<b>2.1.1.1.3 LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA</b>	<b>19</b>
	<b>2.1.1.2. TIC PARA GOBIERNO ABIERTO</b>	<b>22</b>
	<b>2.1.1.2.1 LOGRO TRANSPARENCIA</b>	<b>22</b>
	<b>2.1.1.2.2 LOGRO COLABORACIÓN</b>	<b>24</b>
	<b>2.1.1.2.3 LOGRO PARTICIPACIÓN</b>	<b>25</b>
	<b>2.1.1.3. TIC PARA GESTIÓN</b>	<b>29</b>
	<b>2.1.1.3.1 LOGRO ESTRATEGICO TI</b>	<b>29</b>
	<b>2.1.1.3.2 LOGRO GOBIERNO TI</b>	<b>30</b>
	<b>2.1.1.3.4 LOGRO SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>31</b>
	<b>2.1.1.3.5 LOGRO SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>33</b>
	<b>2.1.1.3.6 LOGRO USO Y APROPIACIÓN</b>	<b>34</b>
	<b>2.1.1.3.7 LOGRO CAPACIDADES INSTITUCIONALES</b>	<b>35</b>
	<b>2.1.1.4. TIC PARA LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>36</b>
	<b>2.1.1.4.1 LOGRO DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>37</b>
	2.2 CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y DECRETO 103 DEL 20 DE ENERO DE 2015 Y SUS CRITERIOS	38
	<b>2.1.2. CRITERIOS</b>	<b>38</b>
	<b>2.1.2.1. ESTRUCTURA ORGANICA</b>	<b>38</b>
	<b>2.1.2.2. PRESUPUESTO</b>	<b>39</b>
	<b>2.1.2.3. TALENTO HUMANO</b>	<b>39</b>
	<b>2.1.2.4. PLANEACIÓN DECISIONES Y POLÍTICAS</b>	<b>40</b>
	<b>2.1.2.5. CONTRATACIÓN</b>	<b>41</b>
	<b>2.1.2.6. CONTROL INTERNO</b>	<b>42</b>
	<b>2.1.2.7. TRÁMITES Y SERVICIOS</b>	<b>42</b>
	<b>2.1.2.8. PQRSD</b>	<b>43</b>
	<b>2.1.2.9. DATOS ABIERTOS</b>	<b>44</b>
	<b>2.1.2.10. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD</b>	<b>45</b>

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
		<b>VERSIÓN : 05</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 4 DE 58</b>	

<b>2.1.2.11.</b>	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>45</b>
<b>2.1.2.12.</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>46</b>
<b>2.1.2.13.</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>50</b>
	<b>2.3 CONTROL FISCAL INTERNO</b>	<b>53</b>
<b>2.3.1</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>53</b>
<b>2.3.1.1</b>	<b>INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>54</b>
<b>2.3.1.2</b>	<b>DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>54</b>
<b>2.3.1.3</b>	<b>EFFECTIVIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>54</b>
<b>2.3.1.4</b>	<b>EFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>54</b>
<b>2.3.1.5</b>	<b>SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>54</b>
<b>2.3.1.6</b>	<b>ESTABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>	<b>54</b>
<b>2.3.1.7</b>	<b>ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN ÁREA DE SISTEMAS</b>	<b>54</b>
	<b>2.4 SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>55</b>
<b>3</b>	<b>BENEFICIOS DEL PROCESO AUDITOR</b>	<b>57</b>
<b>4</b>	<b>CUADRO DE RELACIÓN DE HALLAZGOS</b>	<b>58</b>

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>		<b>PÁGINA 5 DE 58</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>			

### LISTA DE CUADROS

		<b>Página</b>
Cuadro N° 1	Matriz de Evaluación de las TIC 2017	7
Cuadro N° 2	Matriz de Evaluación de Control Fiscal Interno	43
Cuadro N° 3	Criterios Sistemas de Información.	43
Cuadro N° 4	Seguimiento Plan de mejoramiento	44
Cuadro N° 5	Relación de Hallazgos	58

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

Barrancabermeja, 19 de junio de 2018

Doctor  
**SERGIO JESUS AMARIS FERNANDEZ**  
Gerente  
Aguas de Barrancabermeja  
Barrancabermeja

Asunto: Carta de Conclusiones

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja, con fundamento en las facultades otorgadas por el Artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría Especial a la gestión Integral de las TICS a la Empresa Aguas de Barrancabermeja vigencia 2017, a través de la evaluación de los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en el área actividad o proceso examinado.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada por la entidad y analizada por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja. La responsabilidad de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, consiste en producir un Informe de Auditoría Especial que contenga el concepto sobre el examen practicado.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, consecuentes con las de general aceptación; por lo tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar nuestro concepto.

La auditoría incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan el área, actividad o proceso auditado y el cumplimiento de las disposiciones legales; los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>		<b>VERSIÓN : 05</b> <b>PÁGINA 7 DE 58</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>			

## 1. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO

### 1.1 CONCEPTO SOBRE EL FACTOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION

Como resultado de la auditoría adelantada, la opinión de la gestión en la Ejecución Contractual, es **Eficiente** teniendo en cuenta los puntajes atribuidos a los Criterios Sistemas de Información. La calificación fue de 100, resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación:

#### CUADRO N° 1 MATRIZ DE EVALUACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION 2017

TABLA 1-5	
<u>TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</u>	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Cumplimiento aspectos sistemas de información	98,0
<b>CUMPLIMIENTO TECNOLOGIAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>98,0</b>


Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente

Fuente: Matriz de Evaluación de las Tecnologías de la Información y Comunicación  
Elaboró: Equipo Auditoría

### 1.2 PLAN DE MEJORAMIENTO

La Entidad debe ajustar el plan de mejoramiento que se encuentra desarrollando, con acciones y metas que permitan solucionar las deficiencias comunicadas durante el proceso auditor y que se describen en el informe. El Plan de Mejoramiento ajustado debe

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

ser entregado dentro de los términos establecidos por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

Dicho plan de mejoramiento debe contener las acciones y metas que se implementarán por parte de la Entidad, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades detectadas y comunicadas por el equipo auditor, el cronograma para su implementación y los responsables de su desarrollo.

Atentamente,

**OLIVA OLIVELLA GUARÍN**  
 Contralora Municipal de Barrancabermeja

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

## 2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

### 2.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA Y SUS COMPONENTES

Atendiendo a los componentes definidos para la Estrategia de gobierno en línea: TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información; los componentes y criterios de la implementación de la estrategia de gobierno en línea se desarrolló según el **Manual de la Estrategia de Gobierno en Línea**, documento proveído por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.

#### 2.1.1. COMPONENTES

La estrategia de gobierno en línea comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

##### 2.1.1.1. TIC PARA SERVICIO

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

##### 2.1.1.1.1 LOGRO SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO

#### Criterio Caracterización de usuarios

Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

El equipo auditor pudo verificar que la entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés, por medio de la guía para la caracterización de Usuarios de las entidades públicas – Ficha de caracterización.

### **Criterio Accesibilidad**

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos.

A través de la **Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854** se establecen los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, la intención de esta norma es promover que el contenido de la web sea accesible a todos los tipos de usuarios que visiten un sitio web, ya que hace que los contenidos se presenten en forma comprensible y amigable para todas las personas.

El equipo auditor realiza una inspección al contenido del portal web de la entidad teniendo en cuenta las Pautas de Accesibilidad para el contenido Web (WCAG) 2.0 que es la última versión de las pautas de accesibilidad del contenido en la Web del World Wide Web Consortium (W3C), y usa la herramienta de validación de la norma NTC 5884, desarrollado por Edu Labs, el cual se ha puesto a disposición de todos los portales web del Estado Colombiano con el ánimo de apoyarlos en el proceso de mejorar la accesibilidad web de sus sitios.

Una vez analizado el portal web la herramienta arrojó el siguiente resultado:

“No se encontraron problemas probables de accesibilidad”.

Se puede inferir que la entidad incorpora las directrices de accesibilidad que describe la Norma Técnica Colombiana NTC 5854. Accesibilidad a páginas web.

### **Criterio Usabilidad**

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

El equipo auditor verifico el cumplimiento de los estándares de usabilidad establecidos para los sitios web, entre ellos los siguientes criterios:

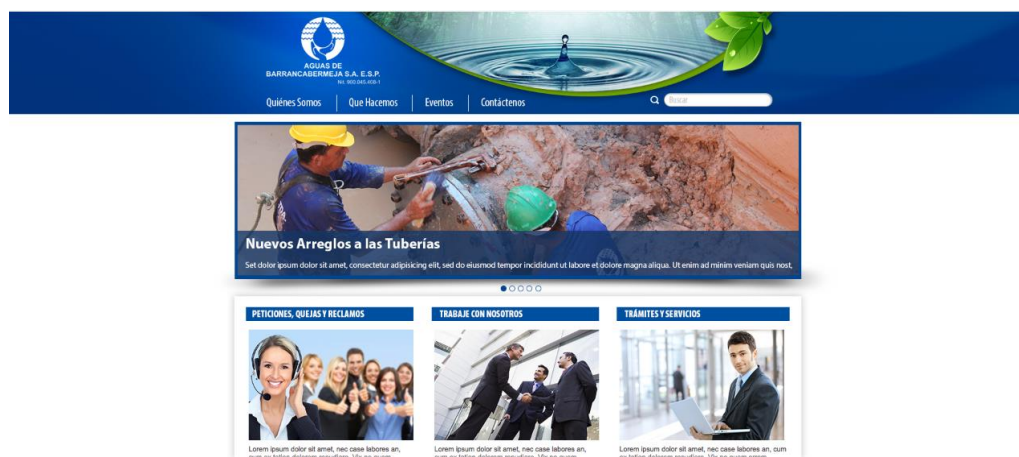
	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b> <b>VERSIÓN : 05</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 11 DE 58</b>	

Que el portal web no cuente con animaciones de bienvenida al sitio web, que el portal web no abuse de banners dinámicos en la web, que se realice un marcado de los enlaces ya visitados por el usuario, que se evite mostrar el contenido web abriendo nuevas ventanas del navegador, que se usen formularios dinámicos, que el diseño evite la sobrecarga visual, que se evite crear elementos cuyo aspecto es similar a publicidad, que el portal cuente con una distribución adecuada de la información, que el aspecto de la página y diseño sea imprimible, distribución de la información, versiones de la base de datos y manejador de contenidos.

De acuerdo a lo anterior, se puede inferir que la entidad no cumple con los criterios de usabilidad establecidos por la estrategia de gobierno en línea, ya que el diseño del sitio web no contiene una adecuada distribución de la información, las versiones de la base de datos y el manejador de contenidos del portal web de la entidad no permite actualizaciones, quedando de esta manera la página web en obsolescencia al no poder instalar módulos, componentes y plugins de versiones más actuales, no permitiendo una buena experiencia al usuario al acceder a los servicios web. **Por lo anterior se configura una observación Administrativa (1)**

## RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con el fin de dar cumplimiento a los criterios de usabilidad del portal web de la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP se diseñó la plantilla del sitio web a migrar que cuenta con la siguiente estructura, se presenta el rediseño del sitio web.



	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		 <b>ISO 9001</b> 
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 12 DE 58</b>	



The screenshot shows a website interface with a navigation menu on the left, a main content area with news articles, and a footer with contact information and social media links. The news articles include titles like 'ÚLTIMAS NOTICIAS' and 'PRÓXIMOS EVENTOS' with accompanying images and text.



El nuevo diseño de la plantilla está compuesta por:



The screenshot shows the top part of a website with a blue header containing the company logo and navigation menu. Below the header is a large banner with a photograph of workers and a description. At the bottom, there are three columns of service information with images and text. Blue arrows point to these elements with labels: 'Menú', 'Banner estática con fotografías de la empresa y descripción de la', and 'Información de interés general para los usuarios, con enlaces a los'.

Sección de noticias actualizables en la página principal para mejorar la usabilidad

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		 <b>ISO 9001</b> 
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 13 DE 58</b>	

Organización del Menú Principal



**Menu Principal**

- Trámites y Servicios
- Gestión Documental
- Gestión Ambiental
- Rendición de Cuentas
- Registro

**Informes**

- INFORME DE GESTIÓN
- INFORME POR MANTENIMIENTO
- INFORME FINANCIERO

**Navegar**

- Quiénes Somos
- Qué Hacemos
- Eventos
- Contacto
- Galerías

**Bienvenidos**

Aguas de Barrancabermeja SA ESP tiene como prioridad la prestación de un servicio público domiciliario de acueducto y saneamiento básico, en condiciones óptimas para toda la comunidad en procura de la expansión y sostenibilidad de la organización.

En Aguas de Barrancabermeja SA ESP trabajamos eficientemente y con calidad para satisfacer a nuestros clientes mediante la prestación del servicio continuo de acueducto y saneamiento básico, manejo seguro de la gestión operativa y comercial, así como la promoción de políticas ambientales amigables. [Leer Más](#)

**ÚLTIMAS NOTICIAS**

Published: Thursday, 25 December 2014 08:49 | W | Super User | Hits: 328



Solid power toothbrushes retain less bacteria compared to hollow-head toothbrushes, according to researchers at The University of Texas Health Science Center at Houston (UTHealth) School of Dentistry, who found up to 3,000 times the bacterial growth on hollow-head toothbrushes. The results of the study are published in the August issue of the Journal of Dental Hygiene. Lead author and professor at the UTHealth School of Dentistry, Donna Warren Morris, R.D.H., M.Ed., notes that microbial counts were lower in the solid-head toothbrush group than in the two hollow-head toothbrush groups in 9 out of 10 comparisons. The study was conducted over a three-week period where participants brushed twice daily with one out of three randomly assigned power toothbrushes, but refrained from using other dental products like mouthwash.

Category: Smile Clinic **Sección de Próximos eventos en la página Principal**

**PRÓXIMOS EVENTOS**

Published: Thursday, 25 December 2014 08:46 | W | Super User | Hits: 244



Salvatore Sauro, Professor of Biomaterials and Minimally Invasive Dentistry at University CEU Cardenal Herrera (CEU-UCH) in Valencia (Spain), has been working on an impressive research program where the main objective is the development of bioactive restorative and/or preventive materials with potential regenerative properties for dental tissues. Professor Sauro has more than 15 years of experience in dental adhesion, preventive and biomaterials research with more than 60 scientific articles in international peer-review journals, 1 international patent and 1 Brazilian patent. He has a wide international collaboration network with several centers of research and dental school around the world. His international and strong scientific reputation has allowed him to become visiting professor at the Federal University of Ceará, Brazil, where he is leading a research project for the development of innovative restorative materials with bioactive and anti-bacterial

**MULTIMEDIA**



**GALERÍAS**

Galería de Imágenes



**VIDEOS**

Galería de Videos Principales

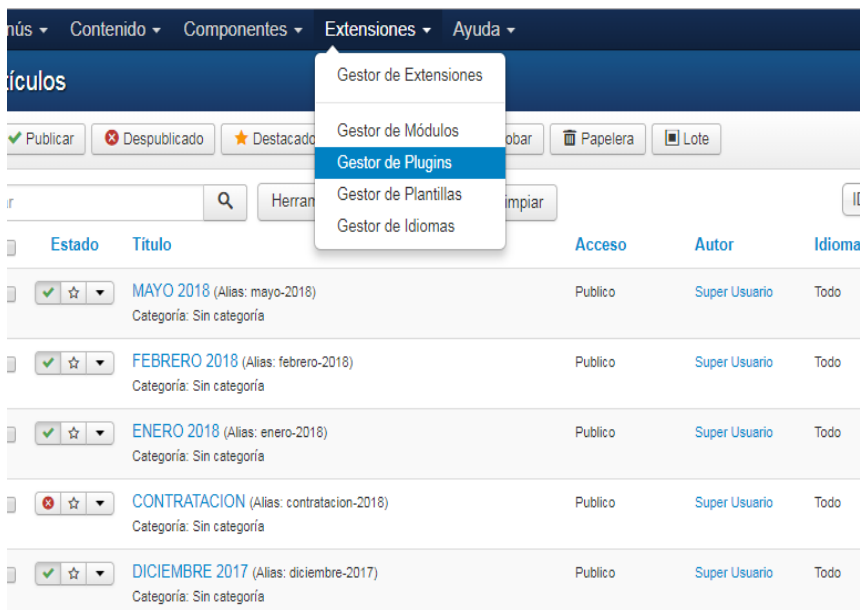


**Distribución de la Información**

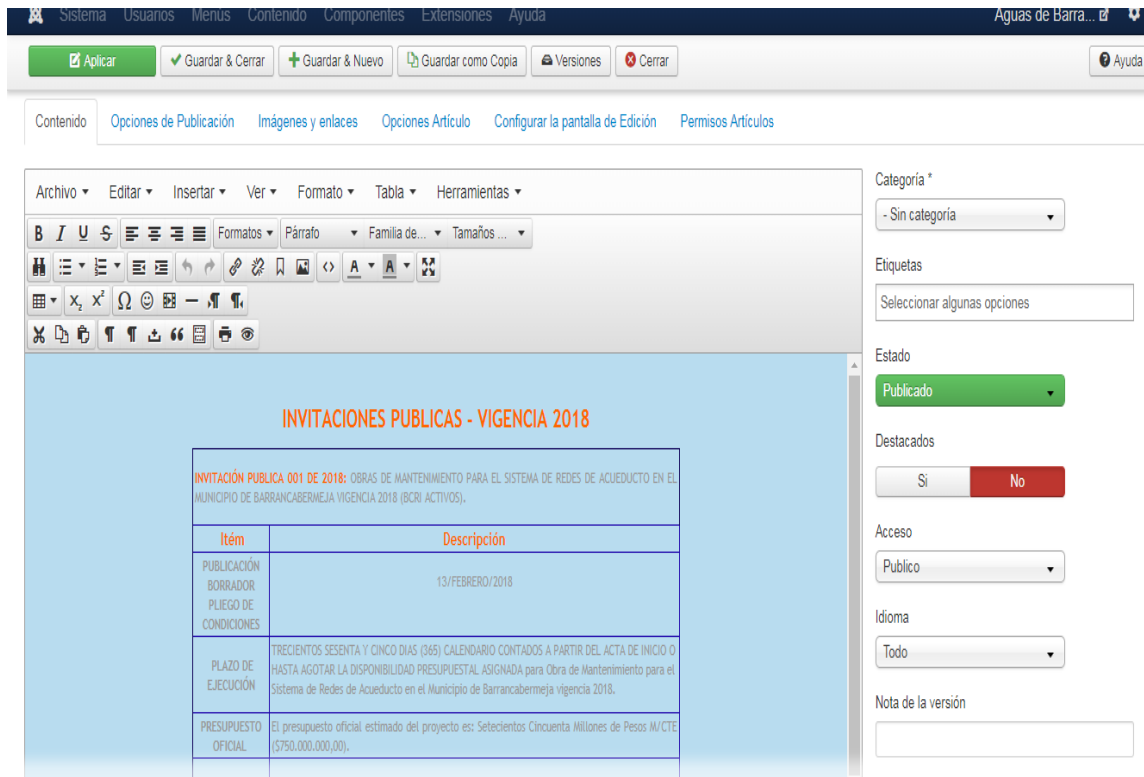
Además la página web está desarrollado con un Sistema Administrador de Contenido lo que permite la actualización de la Base de datos y la instalación de nuevos modulo y/o plugins para su mejor adecuación de los componentes.

Se presenta un pantallazo del módulo de administración del sitio web donde se evidencia que permite la instalación de nuevos módulos.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 14 DE 58</b>	



Además que cuenta con un plugins de administración para la publicación de la información en la página web.



The screenshot shows a web-based content management system (CMS) interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Sistema', 'Usuarios', 'Menús', 'Contenido', 'Componentes', 'Extensiones', and 'Ayuda'. Below the menu is a toolbar with buttons for 'Aplicar', 'Guardar & Cerrar', 'Guardar & Nuevo', 'Guardar como Copia', 'Versiones', and 'Cerrar'. A secondary toolbar contains 'Contenido', 'Opciones de Publicación', 'Imágenes y enlaces', 'Opciones Artículo', 'Configurar la pantalla de Edición', and 'Permisos Artículos'.

The main editing area features a rich text editor with a menu (Archivo, Editar, Insertar, Ver, Formato, Tabla, Herramientas) and a toolbar with various text and image formatting tools. The content area displays a document titled 'INVITACIONES PUBLICAS - VIGENCIA 2018' with a table of details:

Ítem	Descripción
INVITACIÓN PÚBLICA 001 DE 2018: OBRAS DE MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE REDES DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA VIGENCIA 2018 (BCRI ACTIVOS).	
PUBLICACIÓN BORRADOR PLIEGO DE CONDICIONES	13/FEBRERO/2018
PLAZO DE EJECUCIÓN	TRECIENTOS SESENTA Y CINCO DÍAS (365) CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DEL ACTA DE INICIO O HASTA AGOTAR LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL ASIGNADA para Obra de Mantenimiento para el Sistema de Redes de Acueducto en el Municipio de Barrancabermeja vigencia 2018.
PRESUPUESTO OFICIAL	El presupuesto oficial estimado del proyecto es: Selecientos Cincuenta Millones de Pesos M/CTE (\$750.000.000,00).

On the right side, a sidebar contains metadata settings for the document:

- Categoría \***: - Sin categoría
- Etiquetas**: Seleccionar algunas opciones
- Estado**: Publicado
- Destacados**: Si (selected), No
- Acceso**: Publico
- Idioma**: Todo
- Nota de la versión**: (empty text box)

El administrador de contenido permite definir diferentes niveles de acceso para su administración como se evidencia en el siguiente pantallazo.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>VERSIÓN : 05</b>	<b>PÁGINA 16 DE 58</b>

**Gestor Usuarios: Grupos**

Usuarios   
Ordenar tabla por:

**Grupos**

Niveles de Acceso  **Título Grupo** Us

Notas de Usuario  **Público**

Notas de Categorías  **Invitado**

**Gestor**

**Administrador**

**Registrado**

**Autor**

**Editor**

**Publicador**

**Super Usuarios**

Con base en la evidencia aportada, se solicita de manera respetuosa, desvirtuar la observación, teniendo en cuenta además que el entorno virtual desarrollado es objeto de cambios o actualizaciones continuas, esto es, corresponde a una dinámica tanto de mejoramiento permanente, como en respuesta a los requerimientos mismos de dinamismo del entorno como medio de información a los distintos grupos de interés, en consonancia con la normatividad vigente. Así, el esquema actualmente desarrollado se encuentra sujeto a mejoramiento continuo en su visualización y esquema.

## ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Una vez analizadas las evidencias aportadas por la entidad se cotejaron con la página web de la entidad y no se logró evidenciar lo soportado, de acuerdo a lo anterior, se puede inferir que la entidad no cumple con los criterios de usabilidad establecidos por la estrategia de gobierno en línea, ya que el diseño del sitio web no contiene una adecuada distribución de la información, las versiones de la base de datos y el manejador de contenidos del portal web de la entidad no permite actualizaciones, quedando de esta

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

manera la página web en obsolescencia al no poder instalar módulos, componentes y plug-ins de versiones más actuales, no permitiendo una buena experiencia al usuario al acceder a los servicios web. **Por lo anterior se configura un Hallazgo Administrativo (1)**

### **Criterio Promoción**

Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.

El equipo auditor puede inferir a través del ejercicio de auditoría en campo que la entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, ya sea por la página Web- Fanpage de Facebook- Instagram o Twitter.

### **Criterio Evaluación de la satisfacción del usuario**

Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.

El equipo auditor logró evidenciar que la entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios, por medio de la Encuesta de satisfacción al cliente y de informe Percepción usuarios del servicio, la cual se realiza periódicamente por la entidad, y se publica en la página web.

### **Criterio Mejoramiento continuo**

Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.

El mejoramiento continuo es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos sean más efectivos en cuanto a la satisfacción del cliente y debe formar parte de la cultura de la organización.

El equipo auditor pudo inferir que la entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos, durante la vigencia 2017 se pudo evidenciar la aprobación y publicación de sus diferentes trámites y servicios en el portal de NO+FILAS y el portal SUIT virtual.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		 ISO 9001 
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>VERSIÓN : 05</b>	<b>PÁGINA 18 DE 58</b>

**Revisión diseños hidráulicos**



Certificar que el proyecto hidráulico se encuentra diseñado dentro de los parámetros y Normas establecidas en el Manual de Diseño de Redes de la empresa Aguas de Barrancabermeja y el Reglamento Técnico...

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.

**Conexión a los servicios públicos**



Acceder al servicio público para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial.

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.

**Instalación temporal del servicio público**



Conexión temporal del servicio público en obras en construcción y espectáculos públicos no permanentes u otros servicios no residenciales de carácter ocasional.

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.

**Factibilidad de servicios públicos**



Obtener el documento mediante el cual se establecen las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos dentro de procesos de urbanización ...

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.

**Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos**



Obtener el documento mediante el cual se certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de la licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes.

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.

**Independización del servicio público**



Autorización de nuevas acometidas para atender una o varias unidades segregadas de un inmueble.

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.

**Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar**



Modificar la tarifa de los servicios públicos de los inmuebles de uso residencial donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar y sustitutos.

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.

**Duplicado de recibos de pago**



Obtener la fiel copia del recibo de pago en caso de pérdida o deterioro.

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.

### 2.1.1.1.2 LOGRO SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

#### Criterio Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)

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

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

El equipo auditor pudo verificar que se celebró un Plan de mejoramiento que corresponde a la Auditoria Especial a la Gestión Integral de las TICS- vigencia 2016 con memorando de asignación 018-2017, con un (1) hallazgo para este criterio, que se debe cumplir el 25 de julio de 2018, según Oficio No. 01599 del 03 de agosto de 2017.

El cual se verificó su cumplimiento en el ítem 2.5 SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

**Criterio Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)**

Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

El equipo auditor pudo verificar que se celebró un Plan de mejoramiento que corresponde a la Auditoria Especial a la Gestión Integral de las TICS- vigencia 2016 con memorando de asignación 018-2017, con un (1) hallazgo para este criterio, que se debe cumplir el 25 de julio de 2018, según Oficio No. 01599 del 03 de agosto de 2017.

El cual se verificó su cumplimiento en el ítem 2.5 SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

**2.1.1.1.3 LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA**

**Criterio Formularios descargables, diligenciables y transaccionales**

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.

El equipo auditor pudo verificar que la entidad pública los formularios en el portal web SUIT el cual se encuentra vinculado en la página de Aguas de Barrancabermeja para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Éstos coinciden con la versión física de aquellos que la entidad entrega para adelantar de manera presencial los trámites y servicios, por ejemplo, el trámite Conexión de los servicios públicos y revisión de diseños hidráulicos.

#### **Criterio Certificaciones y constancias en línea**

Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias.

El equipo auditor puede inferir que la entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias garantizando la seguridad y privacidad de la información.

La empresa Aguas de Barrancabermeja, celebró un contrato que permite a través del portal web realizar la inscripción de proveedores en línea, al final se entrega al contratista un certificado de registro de proveedor que le permite participar en los diferentes procesos contractuales de la empresa.

#### **Criterio Trámites y servicios en línea**

Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.

El equipo auditor pudo evidenciar que la entidad se encuentre inscrita en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, publica trámites en dicho portal, donde se define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.

El SUIT es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) que opera a través del Portal del Estado Colombiano y cuyo funcionamiento es coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por mandato legal en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012, sistema que tiene como propósito ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

De la misma manera el equipo auditor verifico que la entidad no cuenta con trámites y servicios completamente en línea, por la complejidad de requisitos solicitados

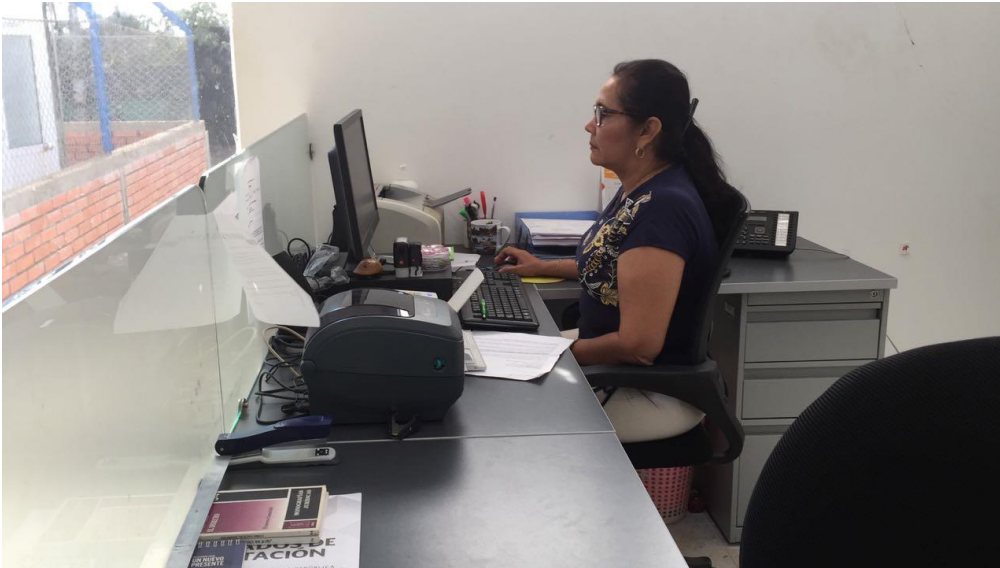
### **Criterio Ventanillas Únicas**

Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades.

De esta manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado.

El equipo auditor verificó que la entidad identifica y prioriza la implementación de ventanillas únicas, llevando a cabo acciones de coordinación interinstitucional en los casos que sea necesario.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>		<b>PÁGINA 22 DE 58</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>VERSIÓN : 05</b>	



### **2.1.1.2. TIC PARA GOBIERNO ABIERTO**

Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

#### **2.1.1.2.1 LOGRO TRANSPARENCIA**

##### **Criterio Acceso a la información pública**

Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.

Entre los objetivos específicos de la auditoría a la Gestión de las TIC, se encuentra la verificación y seguimiento del cumplimiento de la ley 1712 transparencia y acceso a la información pública y decreto 103 del 20 de enero de 2015, el criterio acceso a la información pública se auditará en el numeral 2.2.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

### Criterio Rendición de cuentas

Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro haciendo uso de medios electrónicos.

El equipo auditor pudo evidenciar que la entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas, por medio del vínculo rendición de cuentas, que se encuentra en la página principal del portal web, se pueden visualizar los diferentes soportes de las rendiciones de cuentas de la entidad.

### RENDICIÓN DE CUENTA 2017.



Archivo en PDF de la presentación Rendición de Cuenta 2016



Archivo en PDF de las Preguntas Recibidas



Respuesta a la Comunidad Rendición de Cuentas / Hamid Cuadros Amaya - Presidenta del Barrio Pueblo Nuevo. [Descargar Respuesta](#)



Respuesta a la Comunidad Rendición de Cuentas / Nelly María Alvares Martínez - Presidenta del Barrio El Parnaso [Descargar Respuesta](#)



Respuesta a la Comunidad Rendición de Cuentas / Oscar Andres Lozano - Presidenta del Barrio Los Corales Nuevo. [Descargar Respuesta](#)



Respuesta a la Comunidad Rendición de Cuentas / Miller Perez - Presidenta del Barrio Provienda.

[Descargar Respuesta](#)

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

### **Criterio Datos abiertos**

Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Los Datos Abiertos, buscan generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

El equipo auditor pudo verificar que se celebró un Plan de mejoramiento que corresponde a la Auditoria Especial a la Gestión Integral de las TICS- vigencia 2015 con memorando de asignación 027 de 2016, suscrito el 20 de enero de 2017, con un (1) hallazgo para este criterio, con fecha de cumplimiento del 30 de junio de 2017, según Oficio No. 00096 del 20 de enero de 2017.

El cual se verificó su cumplimiento en el ítem 2.5 SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO


### **2.1.1.2.2 LOGRO COLABORACIÓN**

#### **Criterio Innovación abierta**

Busca la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

El observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología (OCyT), define la innovación en el sector público como la aplicación de nuevos métodos (procesos, procedimientos, formas de gestión), políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos; incrementar la eficiencia del gasto público (reducir costos), y que tienen como fin último generar valor a la sociedad.

La innovación abierta en el sector público tiene por objetivo buscar las ideas en el entorno, aprovechar el conocimiento que tienen otros, establecer relaciones de cooperación y lograr articular el conocimiento y la experiencia que tiene la entidad, con el conocimiento de usuarios, ciudadanos, aliados, academia, industria, etc., a fin de generar aprendizajes.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>VERSIÓN : 05</b>	
		<b>PÁGINA 25 DE 58</b>	

La empresa Aguas de Barrancabermeja desarrollo un Web service (Servicio Web) y un aplicativo de recaudo en línea que le permite realizar el pago de la factura Online con algunas de las recaudadoras existente, esto permite mejorar los tiempos de respuesta en las reconexiones de los servicios.



Por lo anterior el equipo auditor puede inferir que la entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

### 2.1.1.2.3 LOGRO PARTICIPACIÓN


#### **Criterio Alistamiento para la participación por medios electrónicos**

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.

El equipo auditor puede evidenciar que la entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos, la entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 26 DE 58</b>	

La empresa Aguas de Barrancabermeja dispone de un correo electrónico habilitado en la página web de la empresa que busca la interacción de los ciudadanos con la empresa

-  Formato de Derechos de Petición
-  Formato de Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación

**Contáctenos**

Planta de Tratamiento Aguas de Barrancabermeja S.A  
E.S.P Barrio el Boston Teléfono (037) 6216504 - 6101111  
Barrancabermeja - Santander - Colombia  
Horario de Atención Lunes a Jueves 07:00 -12:00 y 2:00 -  
6:00 Viernes 07:00 - 12:00 y 2:00 - 5:00



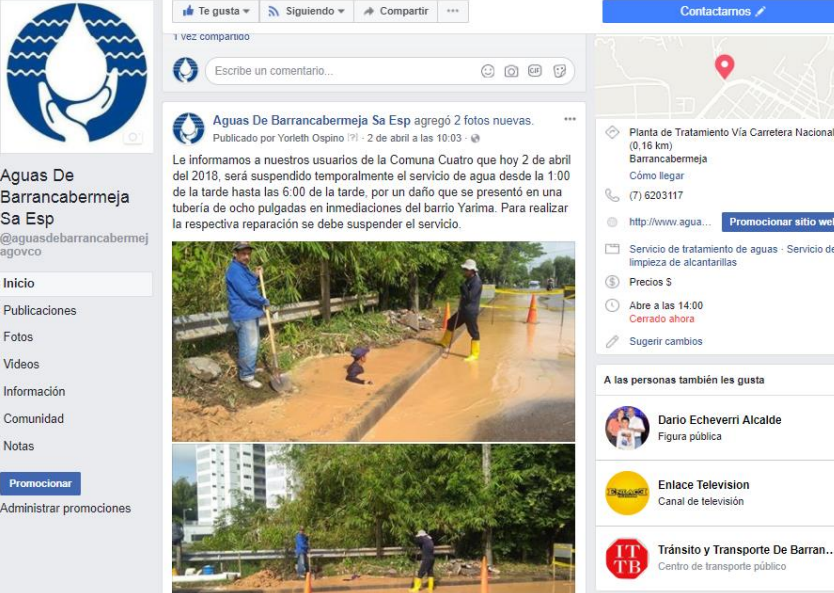
**¿Cómo podemos Ayudarle?**

Línea de Sonos: 110 Centro de Atención al Cliente  
Calle 49 # 17-88 Barrio Colombia  
Barrancabermeja / Santander / Colombia  
contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Copyright © 2018 Aguas de Barrancabermeja E.S.P Derechos Reservados

Los requerimientos de este correo son atendidos por oficina de la gerencia.

También se estableció un canal de comunicación por redes sociales donde el usuario puede participar comentado de los procesos que se viene adelantando en la empresa.



**Aguas De Barrancabermeja Sa Esp**  
@aguasdebarrancabermeja.govco

Le informamos a nuestros usuarios de la Comuna Cuatro que hoy 2 de abril del 2018, será suspendido temporalmente el servicio de agua desde las 1:00 de la tarde hasta las 6:00 de la tarde, por un daño que se presentó en una tubería de ocho pulgadas en inmediaciones del barrio Yarima. Para realizar la respectiva reparación se debe suspender el servicio.

De igual forma se habilitó un canal de interacción vía WhatsApp el cual se envía información relevante de la empresa como se muestra en la siguiente imagen.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		 <b>ISO 9001</b> 
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b> <b>VERSIÓN : 05</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 27 DE 58</b>	



### **Criterio Consulta a la ciudadanía**

Busca conocer la opinión de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad.

El equipo auditor pudo verificar, que la entidad habilita los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, con respecto a los temas consultados.

A través de la campaña Aguas en su barrio, los funcionarios de Aguas de Barrancabermeja visitan diferentes barrios de la ciudad para verificar cómo es la prestación del servicio del agua para identificar posibles inconvenientes y darle la respectiva solución.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		 <b>ISO 9001</b> 
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 28 DE 58</b>	



### **Criterio Toma de decisiones**

Busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, en los procesos de toma de decisiones de la entidad.

El equipo auditor puede inferir que la entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones.

De acuerdo con la realización de la campaña Aguas en su barrio la entidad toma las decisiones correspondientes para poder dar solución a las diferentes problemáticas encontradas.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

### 2.1.1.3. TIC PARA GESTIÓN

Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno.

#### 2.1.1.3.1 LOGRO ESTRATEGICO TI

##### **Criterio Entendimiento estratégico**

Busca la comprensión de la situación actual de la entidad, contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías.

El equipo auditor verifico la publicación de un Plan de Desarrollo Tecnológico TI.

##### **Criterio Direccionamiento Estratégico de TI**

Busca proporcionar las directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos de la entidad con el objetivo de generar valor público.

El equipo auditor verifico la publicación en el portal web de la entidad de un plan estratégico de TI, que incluye la identificación de retos y oportunidades de TI, la definición de políticas e iniciativas estratégicas de TI y la definición del portafolio de proyectos.

##### **Criterio Implementación de la Estrategia de TI**

Busca desplegar los proyectos incluidos en el plan estratégico de TI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos.

El equipo auditor puede inferir que la entidad cuenta con un catálogo de servicios de TI que debe ser actualizado a partir de la implementación de la estrategia.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

### **Criterio Seguimiento y Evaluación de la Estrategia de TI**

Permite conocer el avance de la implementación, así como el nivel de cumplimiento de la Estrategia de TI.

El equipo auditor pudo inferir que la entidad realiza el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI, por medio de tablero de control el cual se encuentra en el Plan de Gestión Tecnológica de Aguas de Barrancabermeja, por medio de porcentaje de cumplimiento.

#### **2.1.1.3.2 LOGRO GOBIERNO TI**

##### **Criterio Alineación**

Busca que los proyectos de TI aporten valor al quehacer de la entidad.


El equipo auditor puede inferir que la entidad identifica el aporte de los proyectos de TI a partir de su alineación con la normatividad vigente, las políticas, la valoración del riesgo, los procesos y los servicios de la entidad.

##### **Criterio Esquema de Gobierno de TI**

Busca mejorar continuamente la gestión de TI, a través de la definición e implementación de un modelo de organización de TI.

El equipo auditor pudo verificar que la entidad cuenta con un esquema de gobierno de TI que contempla políticas, procesos, recursos, gestión del talento, compras, calidad, instancias de decisión, estructura organizacional e indicadores de la operación de TI.

Se logró evidenciar un plan de compras publicado y la resolución 130 del 2015 donde se crea el Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea de la empresa Aguas de Barrancabermeja.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

### **Criterio Gestión Integral de Proyectos de TI**

Busca incorporar el direccionamiento, seguimiento y evaluación de proyectos asociados a TI.

El equipo auditor verifico que la entidad identifica y aplica buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI.

### **Criterio Gestión de la Operación de TI**

Busca gestionar y realizar seguimiento a la prestación de los servicios de TI y a los proveedores que los brindan.

Se puede inferir que la entidad establece mecanismos de seguimiento, control y mejora continua para prestar los servicios incluidos en el plan de desarrollo tecnológico.

Por medio de un formato “Informe Supervisión de Contratos” el cual hace un seguimiento a los proveedores que prestan servicios de TI y otros servicios.

## **2.1.1.3.4 LOGRO SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

### **Criterio Planeación y gestión de los Sistemas de Información**

Busca planear y gestionar los sistemas de información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).

La entidad cuenta con una arquitectura de sistemas de información.

La entidad específica y gestiona los derechos y requisitos legales en materia de derechos de autor.

Por parte de la oficina de recursos informáticos se realiza levantamiento de requerimientos por cada uno de los procesos de TI, que adelanta la entidad; se da cumplimiento a los requisitos legales en materia de derechos de autor mediante el informe “Licenciamiento Derechos de Autor”

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

### **Criterio Diseño de los Sistemas de Información**

Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables.

Los sistemas de información incorporan las recomendaciones de estilo y usabilidad.

Los sistemas de información se habilitan para abrir los datos e interoperar.

Por parte de la oficina de recursos informáticos de la entidad se realiza levantamiento de requerimientos donde se definen las recomendaciones de estilo y usabilidad para el diseño de los sistemas de información. La entidad no diseña ni desarrolla software ya que lo tiene contratado de manera externa

### **Criterio Ciclo de Vida de los Sistemas de Información**

Busca definir y gestionar las etapas que deben surtir los sistemas de información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.

La entidad no implementa un proceso para la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información ya que no diseña ni desarrolla software porque lo tiene contratado de manera externa.

### **Criterio Soporte de los Sistemas de Información**

Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los sistemas de información.

La entidad no implementa ni da soporte a los sistemas de información ya que no diseña ni desarrolla software porque lo tiene contratado de manera externa.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

### **Criterio Gestión de Seguridad y Calidad de los Sistemas de Información**

Busca la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información.

La entidad no implementa ni gestiona controles y mecanismos de gestión de seguridad a los sistemas de información ya que no diseña ni desarrolla software porque lo tiene contratado de manera externa.

#### **2.1.1.3.5 LOGRO SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

### **Criterio Planeación y Gestión de los Servicios Tecnológicos**

Busca planear y definir una estrategia de evolución de los sistemas de información.

El equipo auditor pudo verificar que la entidad aplica buenas prácticas para la adquisición de servicios tecnológicos, por medio del Plan Anual de Adquisiciones y el levantamiento de requerimientos con los usuarios.

La entidad implementa a través de la Resolución 280 del 2015 el procedimiento para dar de baja equipos de cómputo, de esta forma se han dado de baja las licencias de Uso OEM que vienen incluidas con el equipo.

### **Criterio Operación de Servicios Tecnológicos**

Busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de operación de la misma.

El equipo auditor pudo evidenciar que la entidad estructura e implementa los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos.

### **Criterio Soporte de Servicios Tecnológicos**

Busca realizar soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos.

La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>		<b>PÁGINA 34 DE 58</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>			

Se pudo verificar que la entidad cuenta con los formatos de hoja de vida de los equipos y el formato de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.

### **Criterio Gestión de la Calidad y Seguridad de Servicios Tecnológicos**

Busca definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.

Se pudo evidenciar que la entidad establece la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los servicios tecnológicos por medio de las hojas de vida de los equipos y de los formatos de mantenimiento de su respectivo mantenimiento y adicionalmente se pudo evidenciar que cada modulo del sistema de información implementado por la entidad cuenta con un submódulo de auditoria para revisar las transacciones realizadas por los usuarios.

#### **2.1.1.3.6 LOGRO USO Y APROPIACIÓN**

##### **Criterio Estrategia para el uso y apropiación de TI**

Busca definir e implementar la estrategia de uso y apropiación de TI.

La entidad establece e implementa la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

##### **Criterio Gestión del cambio de TI**

Busca adaptarse al cambio generado por la implementación de los proyectos o iniciativas de TI.

EL equipo auditor pudo verificar que la entidad desarrolla acciones de sensibilización y socialización de los proyectos o iniciativas de TI, a partir de la estrategia de uso y apropiación de TI.

**La empresa implemento el Programa Uso Racional de Energía con el fin de Identificar los consumos de energía eléctrica en la Empresa Aguas de Barrancabermeja**

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		 <b>ISO 9001</b> 
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

que permita proponer alternativas y diseñar un sistema de ahorro efectivo acorde con el compromiso social y ambiental de la Institución.

La identificación y reducción de pérdidas de energía es una etapa fundamental en el proceso de la administración energética Empresarial (AEE), se fundamenta en identificar y reducir los desperdicios de energía concentrándose en fuentes que consumen energía tales como motores, sistemas de iluminación, aire acondicionado, sistemas de transformación y distribución de la energía, quemadores, calderas, compresores y otros desperdicios tales como consumos por reactivos.

## Gestión Ambiental



**PROGRAMA DE USO RACIONAL DE ENERGÍA**

**Cant.**

Aguas de Barrancabermeja SA ESP, adeco las instalaciones de atención al cliente con luminarias, aires acondicionados y equipos electrónicos con tecnología ahorradora de energía.

### 2.1.1.3.7 LOGRO CAPACIDADES INSTITUCIONALES

#### Criterio Uso eficiente del papel

Busca el uso eficiente de papel a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

El equipo auditor verificó que la entidad define e implementa buenas prácticas para el uso eficiente del papel, mediadas por TI. A través de la Resolución 147 del 2017 donde se adopta la Política de Austeridad del Gasto Público de la Empresa Aguas de Barrancabermeja.

### **Criterio Gestión de documentos electrónicos**

Busca incorporar el uso de documentos electrónicos con base en el análisis de los procesos de la entidad.

La entidad cuenta con esquemas y herramientas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad.

El equipo auditor pudo evidenciar en el portal web de la entidad un repositorio de documentos electrónicos cumpliendo de tal forma con el criterio en mención y con la Ley 1712

### **Criterio Automatización de procesos y procedimientos**

Busca automatizar los procesos y procedimientos estratégicos en la institución.

El equipo auditor pudo verificar que la entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos, esto se puede evidenciar mediante el link de trámites y servicios que se encuentra en la página de la entidad.

#### **2.1.1.4. TIC PARA LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

#### **2.1.1.4.1 LOGRO DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

##### **Criterio Diagnóstico de Seguridad y Privacidad**

Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.

El equipo auditor pudo verificar que la entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes, a través del Plan de Contingencia de TI y de las políticas de seguridad de la información, que se encuentra publicado en la página web, donde se define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo

##### **Criterio Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información**

Busca proteger los derechos de los usuarios de la entidad y mejorar los niveles de confianza en los mismos a través de la identificación, valoración, tratamiento y mitigación de los riesgos de los sistemas de información.

El equipo auditor pudo verificar que la entidad implementa el plan de seguridad y privacidad de la información, clasifica y gestiona controles.

##### **Criterio Evaluación del desempeño**

Busca hacer las mediciones necesarias para calificar la operación y efectividad de los controles, estableciendo niveles de cumplimiento y de protección de los principios de seguridad y privacidad de la información.

El equipo auditor pudo verificar que la entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad, con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos. De igual forma la entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

## 2.2 CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y DECRETO 103 DEL 20 DE ENERO DE 2015 Y SUS CRITERIOS

La Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, y constituye el marco general de la protección del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia. Que de conformidad con la citada ley, el diseño, promoción e implementación de la política pública de acceso a la información pública está a cargo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Departamento Nacional de Planeación, del Archivo General de la Nación y del Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Que para facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 se hace necesaria su reglamentación a través del Decreto 103 de 2015 en los temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a: su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

De acuerdo con el Artículo 4° del Decreto 103 de 2015. “Publicación de información en sección particular del sitio web oficial”. **Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, la siguiente información:**

### 2.1.2. CRITERIOS

#### 2.1.2.1. ESTRUCTURA ORGANICA

Según el Artículo 9° de la presente Ley, todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima con respecto a su estructura orgánica, de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- La descripción de su estructura orgánica

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

- Funciones y deberes
- La ubicación de sus sedes y áreas
- Descripción de divisiones o departamentos,
- Sus horarios de atención al público

Al realizar la verificación en la página web de la entidad el equipo auditor pudo evidenciar la publicación de la información mínima con respecto a la estructura orgánica en el link Transparencia y acceso a la información pública.

### 2.1.2.2. PRESUPUESTO

Según el Artículo 9° de la presente Ley todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima con respecto a su Presupuesto:

- Presupuesto general
- Ejecución presupuestal histórica anual
- Planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 (Plan de Acción);

El equipo auditor pudo verificar el cumplimiento de este criterio, con la publicación de la información mínima correspondiente en la página web de la entidad en el link Transparencia y acceso a la información pública.

### 2.1.2.3. TALENTO HUMANO

De acuerdo al Artículo 5° del Decreto 103 de 2015. “*Directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas.*”

Para efectos del cumplimiento de lo establecido en los literales c) y e) y en el parágrafo 2° del artículo 9° de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados, , deben publicar de forma proactiva un Directorio de sus servidores públicos, empleados, y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios, que contenga por lo menos la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos.
- País, Departamento y Ciudad de nacimiento.
- Formación académica.
- Experiencia laboral y profesional.
- Empleo, cargo o actividad que desempeña.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

- Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución.
- Dirección de correo electrónico institucional.
- Teléfono Institucional.
- Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.
- Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.

De la misma manera el **Parágrafo 1°** del presente Decreto, establece que para las entidades u organismos públicos, el requisito se entenderá cumplido con publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Gestión del Empleo Público (SIGEP), de que trata el artículo 18 de la Ley 909 de 2004 y las normas que la reglamentan y el **parágrafo 2°**, establece que la publicación de la información de los contratos de prestación de servicios en el Sistema de Gestión del Empleo Público (SIGEP) no releva a los sujetos obligados que contratan con recursos públicos de la obligación de publicar la actividad contractual de tales contratos en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP).

El equipo auditor pudo verificar el cumplimiento de este criterio, con la publicación de la información mínima correspondiente en la página web de la entidad en el link de Contratación y también se evidencia el link directo con las contrataciones de la entidad en la plataforma del SECOP

#### 2.1.2.4. PLANEACIÓN DECISIONES Y POLÍTICAS

Según el Artículo 9° de la presente Ley todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima con respecto a la Planeación, decisiones y políticas:

- Todas las normas generales y reglamentarias
- Políticas, lineamientos o manuales
- Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos
- Indicadores de desempeño
- De igual manera e Artículo 15 del Decreto 103 de 2015. *Publicación del mecanismo o procedimiento para participar en la for-mulación de políticas o en el ejercicio de las facultades del sujeto obligado.* Establece que los sujetos obligados, de acuerdo con el régimen legal aplicable, deben publicar los procedimientos a que deben

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

sujetarse los ciudadanos, usuarios o interesados en participar en la formulación de políticas y en el control o evaluación de la gestión institucional, indicando: los sujetos que pueden participar, los medios presenciales y electrónicos, y las áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.

El equipo auditor pudo verificar, que la entidad cumple con este criterio ya que se observa la publicación de la información mínima correspondiente en la página web de la entidad en el link Transparencia y acceso a la información pública.

### 2.1.2.5. CONTRATACIÓN

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 10 del Decreto 103 de 2015. *Publicación del Plan Anual de Adquisiciones*. Los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos deben publicar en su página web y en el SECOP el Plan Anual de Adquisiciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el literal e) del artículo 9° de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1510 de 2013, o el que lo modifique, sustituya o adicione.

Según el Artículo 9° de la presente Ley y de acuerdo a lo establecido en el Artículo 10 de la presente Ley. *“Publicidad de la contratación”*. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima con respecto a las contrataciones adjudicadas

- Funcionamiento e inversión
- las obras públicas
- los bienes adquiridos y arrendados
- Los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios,
- Los plazos de cumplimiento de los contratos
- Y según el Artículo 8° del Decreto 103 de 2015. Publicación de la ejecución de contratos. el sujeto obligado debe publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución del contrato.
- Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- Los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras Según el Artículo 9° del Decreto 103 de 2015

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

- Según el Artículo 11 de la presente Ley: Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;
- Según el Artículo 10 de la Ley 1712 y el Artículo 7 del Decreto 103 de 2015 debe existir un vínculo directo al SECOP

El equipo auditor pudo verificar, el cumplimiento de este criterio con la publicación de la información mínima correspondiente en la página web de la entidad en el link Contratación y Transparencia y también se evidencia el link directo con las contrataciones de la entidad en la plataforma del SECOP

#### **2.1.2.6. CONTROL INTERNO**

Según el Artículo 9° y el artículo 11 de la presente Ley todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima con respecto al Control Interno:

- Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría
- Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.
- los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal

El equipo auditor pudo verificar el cumplimiento de este criterio con la publicación de la información mínima requerida en la página web de la entidad

#### **2.1.2.7. TRÁMITES Y SERVICIOS**

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 11 de la presente Ley. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado* y el Artículo 6° del Decreto 103 de 2015. *Publicación de los trámites y servicios que se adelantan ante los sujetos obligados*. El cual establece que los sujetos obligados deben publicar en su sitio web oficial:

- Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención
- Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

- Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas
- El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas
- De la misma manera inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos (SUIT), de que trata la Ley 962 de 2005 y el Decreto-ley 019 de 2012, dicho requisito se entenderá cumplido con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial del sujeto obligado con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces.

El cumplimiento de este criterio se verificó en el numeral 2.1.1.1.3 LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA de la Estrategia de Gobierno en Línea

#### **2.1.2.8. PQRSD**

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 11 de la presente Ley. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.* Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

- Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado,
- Informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado
- Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado.
- Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos. La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

El equipo auditor pudo verificar que se celebró un Plan de mejoramiento que corresponde a la Auditoria Especial a la Gestión Integral de las TICS- vigencia 2016 con memorando de asignación 018-2017, con un (1) hallazgo para este criterio, que se debe cumplir el 25 de julio de 2018, según Oficio No. 01599 del 03 de agosto de 2017.

El cual se verificó su cumplimiento en el ítem 2.5 SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO.


### 2.1.2.9. DATOS ABIERTOS

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 11 de la presente Ley. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.* Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima de acuerdo a los Datos Abiertos:

- Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.
- De igual forma se deberá cumplir con lo establecido en el Artículo 11 del Decreto 103 de 2015. *Publicación de Datos Abiertos.* Las condiciones técnicas de que trata el literal k) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 para la publicación de datos abiertos, serán elaborados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y publicados en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano o la herramienta que lo sustituya.

El equipo auditor pudo verificar que se celebró un Plan de mejoramiento que corresponde a la Auditoria Especial a la Gestión Integral de las TICS- vigencia 2015 con memorando de asignación 027 de 2016, suscrito el 20 de enero de 2017, con un (1) hallazgo para este criterio, con fecha de cumplimiento del 30 de junio de 2017, según Oficio No. 00096 del 20 de enero de 2017.

El cual se verificó su cumplimiento en el ítem 2.5 SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

### 2.1.2.10. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Según lo establecido en el Artículo 8° de la presente Ley. “Criterio diferencial de accesibilidad”. Con el fin de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades deberán:

- Divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas
- Se elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos; según el artículo 12 del Decreto 103 de 2015 se entenderá por formato alternativo la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública o se permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, en aplicación del criterio diferencial de accesibilidad.
- Se deberá asegurar el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país
- Se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.
- De acuerdo al Artículo 13 del presente Decreto. *Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad.* Establece que Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.
- Cumplir con lo establecido en el Artículo 14 del Decreto 103 de 2015. *Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.*

El equipo auditor pudo verificar el cumplimiento de este criterio en la página web de la entidad ya que se evidencia un link para traducir en cualquier idioma la información publicada y establece mecanismos de accesibilidad a diferentes tipos de población con discapacidad.

### 2.1.2.11. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública de acuerdo al Artículo 17

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

de la presente Ley. “*Sistemas de información*”, los sujetos obligados deben asegurar que estos:

- Se encuentren alineados con los distintos procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad
- Gestionen la misma información que se encuentre en los sistemas administrativos del sujeto obligado
- En el caso de la información de interés público, deberá existir una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos
- Se encuentren alineados con la estrategia de gobierno en línea o de la que haga

El equipo auditor pudo verificar que los Sistemas de información, bases de datos, y software, cumplen con la misión y visión de la entidad alineándose con la gestión administrativa, que existen ventanillas donde se puede acceder y solicitar información acerca de trámites.

#### **2.1.2.12. COMUNICACIÓN**

De acuerdo al Artículo 12 de la presente Ley. Adopción de esquemas de publicación. Todo sujeto obligado deberá adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley. El esquema será difundido a través de su sitio Web, y en su defecto, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia, incluyendo boletines, gacetas y carteleras

El esquema de publicación deberá establecer:

- Las clases de información que el sujeto obligado publicará de manera proactiva y que en todo caso deberá comprender la información mínima obligatoria;
- La manera en la cual publicará dicha información;
- Otras recomendaciones adicionales que establezca el Ministerio Público;
- Los cuadros de clasificación documental que faciliten la consulta de los documentos públicos que se conservan en los archivos del respectivo sujeto obligado, de acuerdo con la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación;
- La periodicidad de la divulgación, acorde a los principios administrativos de la función pública.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b> <b>VERSIÓN : 05</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 47 DE 58</b>	

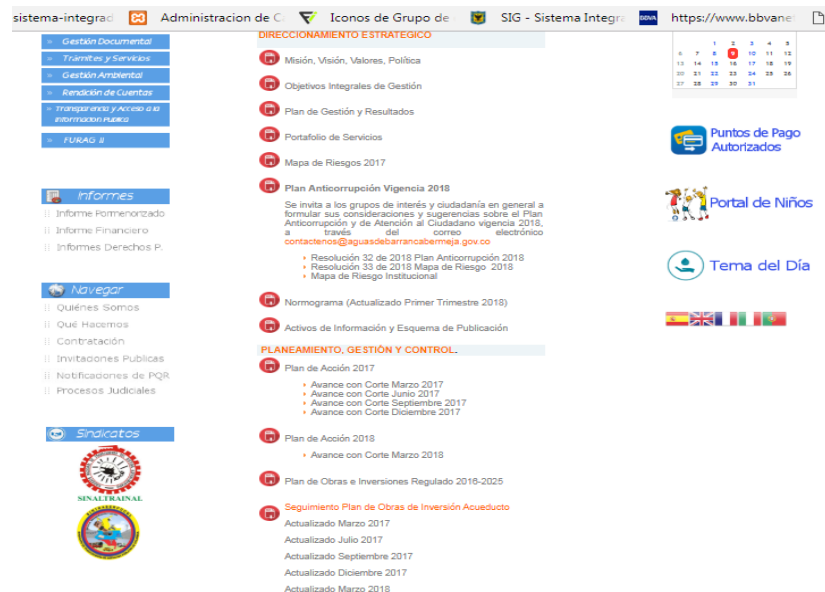
- De acuerdo al Artículo 14 de la presente Ley Los sujetos obligados deben garantizar y facilitar a los solicitantes, de la manera más sencilla posible, el acceso a toda la información previamente divulgada. Se publicará esta información en los términos establecidos.

El equipo auditor pudo verificar que el portal web de la entidad no tiene publicada información de interés general a la comunidad como noticias de su gestión para la vigencia 2017, por lo anterior se configura una **observación administrativa (2)**

## RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El equipo auditor pudo verificar que el portal web de la entidad no tiene publicada información de interés general a la comunidad como noticias de su gestión para la vigencia 2017.

En el portal web de la empresa se publica periódicamente información de interés general para la comunidad según lo estableció en la ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.



The screenshot shows the website interface for 'sistema-integrado'. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Gestión Documental', 'Trámites y Servicios', 'Gestión Ambiental', 'Revisión de Cuentas', 'Trámites y Acceso a la Información Pública', 'FUNAG', 'Informes', 'Navegar', and 'Sindicatos'. The main content area is titled 'DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO' and lists several key documents and plans, including 'Misión, Visión, Valores, Política', 'Objetivos Integrales de Gestión', 'Plan de Gestión y Resultados', 'Portafolio de Servicios', 'Mapa de Riesgos 2017', and 'Plan Anticorrupción Vigencia 2018'. Below this, there is a section for 'PLANEAMIENTO, GESTION Y CONTROL' with sub-sections for 'Plan de Acción 2017' and 'Plan de Acción 2018'. The website also features a calendar, 'Puntos de Pago Autorizados', 'Portal de Niños', and 'Tema del Día'.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		 <b>ISO 9001</b> 
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 48 DE 58</b>	

Noticias de gestión en su página principal como se muestra en el siguiente pantallazo




Además se diseñó un enlace a la principal red social con que contamos, *Facebook*, la cual garantiza una mayor cobertura o espectro de incidencia en los distintos grupos de interés, haciendo uso de una de las herramientas tecnológicas de mayor masificación a nivel general en la población, el cual cuenta además con acceso ilimitado y gratuito por parte de los grupos de interés, propendiendo de manera dinámica con la lógica de las tecnologías de la información actual, acudir a un medio interactivo idóneo que optimiza la gestión interlocutoria y de intercomunicación con los grupos focales de la Empresa.

**Contáctenos**

Planta de Tratamiento Aguas de Barrancabermeja S.A.  
E.S.P. Barrio el Boston Teléfono (057) 6216304 - 6101111  
Barrancabermeja - Santander - Colombia



Horario de Atención Lunes a Jueves 07:00 -12:00 y 2:00 - 6:00  
Viernes 07:00 - 12:00 y 2:00 - 5:00



**¿Cómo podemos Ayudarle?**

Línea de Daños: 116 Centro de Atención al Cliente  
Calle 49 # 17-59 Barrio Colombia  
Barrancabermeja / Santander / Colombia  
contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Copyright © 2018 Aguas de Barrancabermeja E.S.P. Derechos Reservados

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>VERSIÓN : 05</b>	<b>PÁGINA 49 DE 58</b>

Esta red social de Facebook oficial @aguasdebarrancabermejagov.co contiene alrededor de 3000 suscriptores, es el medio oficial más relevante para mostrar información de la gestión realizada en la empresa, como se puede evidenciar en el fan page diariamente se publican noticias relevantes de las gestiones realizadas por la empresa. Permitiendo de esta manera lograr un mayor apalancamiento y efectividad en la comunicación de aspectos relevantes del accionar de la entidad, interactuando directamente y en tiempo real con los grupos de interés, haciendo más cercana la relación con los mismos, y con una mayor fluidez y naturalidad.



**Aguas De Barrancabermeja Sa Esp**  
@aguasdebarrancabermejagovco

Inicio  
Publicaciones  
Fotos  
Videos  
Información  
Comunidad  
Notas  
Promocionar  
Administrar promociones

Te gusta | Siguiendo | Compartir

Durante la mañana de hoy nuestro equipo de succión presión realizó mantenimiento correctivo en los barrios Caminos de San Silvestre y Maria Eugenia. Continuamos invitando a nuestros usuarios a realizar una buena disposición de los residuos sólidos.

Planta de Tratamiento Vía Carretera Nacional (0,71 km) Barrancabermeja  
Cómo llegar  
(7) 6203117  
http://www.agu... Promocionar sitio web  
Servicio de tratamiento de aguas - Servicio de limpieza de alcantarillas  
Precios \$  
Abre a las 7:00  
Cerrado ahora  
Sugerir cambios

Páginas relacionadas  
Prensa Magdalena Medio  
Medio de comunicación/noticias

ww.facebook.com/aguasdebarrancabermejagovco/#

Logrando alcanzar algunas publicaciones de hasta 2500 personas alcanzadas, evidenciando un gran potencial de impacto en la comunidad este medio de comunicaciones.

Con base en la evidencia aportada, se solicita de manera respetuosa, desvirtuar la observación, dado que como se pudo observar, el actual entorno web desarrollado, dispone de las herramientas efectivas y con un valor agregado de generar mayor atractivo a los usuarios, al efectuar una remisión a entornos web dinámicos y de interacción de la comunidad.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

Teniendo en cuenta lo enunciado y soportado, con todo respeto se solicita al ente de control al momento de realizar la valoración de la presente respuesta, tener en consideración todas las acciones y actuaciones institucionales en cumplimiento de la ley, desplegadas por la administración

## **ANALISIS DE LA RESPUESTA**

Una vez analizada la respuesta allegada por el equipo auditor se procedió a verificar la página web de la entidad donde no se evidencia la publicación de noticias de su gestión para la vigencia 2017.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, atendiendo los mandatos del Título 1 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto N° 1081 de 2015, “Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y atendiendo los postulados de la Estrategia de Gobierno en Línea establecida en el Título 9 Capítulo 1 del Decreto N° 1078 de 2015, los sujetos obligados por el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014 deben publicar en su sitio web:

Información de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés disponibles. La siguiente información debe estar publicada y agrupada en una misma sección del sitio web del sujeto obligado:

Noticias: El sujeto obligado habilita una sección que contenga las noticias más relevantes para sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés y que estén relacionadas con su actividad.

de acuerdo con lo anterior, el equipo auditor pudo verificar que el portal web de la entidad no tiene publicada información de interés general a la comunidad como noticias de su gestión para la vigencia 2017. **Por lo anterior se configura un Hallazgo Administrativo (2)**

### **2.1.2.13. GESTIÓN DOCUMENTAL**

- De acuerdo con lo establecido en Artículo 11 de la Presente Ley. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del*

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

*sujeto obligado.* Se debe contar con un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles

- Según el Artículo 12 de la presente Ley. *Adopción de esquemas de publicación.* Todo sujeto obligado deberá adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley. El esquema será difundido a través de su sitio Web, y en su defecto, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia, incluyendo boletines, gacetas y carteleras. El esquema de publicación deberá establecer:
  - Las clases de información que el sujeto obligado publicará de manera proactiva y que en todo caso deberá comprender la información mínima obligatoria;
  - La manera en la cual publicará dicha información;
  - Otras recomendaciones adicionales que establezca el Ministerio Público;
  - Los cuadros de clasificación documental que faciliten la consulta de los documentos públicos que se conservan en los archivos del respectivo sujeto obligado, de acuerdo con la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación;
  - La periodicidad de la divulgación, acorde a los principios administrativos de la función pública.
  
- De acuerdo al Artículo 13 de la presente Ley. Registros de Activos de Información. Todo sujeto obligado deberá crear y mantener actualizado el Registro de Activos de Información haciendo un listado de:
  - Todas las categorías de información publicada por el sujeto obligado;
  - Todo registro publicado;
  - Todo registro disponible para ser solicitado por el público.
  
- De acuerdo al Artículo 15 de la presente Ley se debe adoptar un Programa de Gestión Documental se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.
  
- Este Programa deberá integrarse con las funciones administrativas del sujeto obligado.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>		<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	

- De acuerdo al Artículo 16 de la presente Ley. Archivos. los sujetos obligados deben asegurarse de que existan dentro de sus entidades procedimientos claros para la creación, gestión, organización y conservación de sus archivos. Los procedimientos adoptados deberán observar los lineamientos que en la materia sean producidos por el Archivo General de la Nación.
- De acuerdo a lo establecido en el Artículo 20 de la presente Ley. Los sujetos obligados deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificado como clasificado o reservado, de conformidad a esta ley.

El equipo auditor pudo verificar que se celebró un Plan de mejoramiento que corresponde a la Auditoria Especial a la Gestión Integral de las TICS- vigencia 2016 con memorando de asignación 018-2017, con un (1) hallazgo para este criterio, que se debe cumplir el 25 de julio de 2018, según Oficio No. 01599 del 03 de agosto de 2017.

El cual se verificó su cumplimiento en el ítem 2.5 SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>VERSIÓN : 05</b>	<b>PÁGINA 53 DE 58</b>

## 2.3 CONTROL FISCAL INTERNO

### CUADRO N° 2 MATRIZ DE EVALUACIÓN CONTROL FISCAL INTERNO 2017

TABLA 1-7			
CONTROL FISCAL INTERNO			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Evaluación de controles (Primera Calificación del CFI)	93.5	0.30	28.1
Efectividad de los controles (Segunda Calificación del CFI)	100.0	0.70	70.0
<b>TOTAL</b>		<b>1.00</b>	<b>98.1</b>

Calificación		Eficiente
Eficiente	2	
Con deficiencias	1	
Ineficiente	0	

Fuente: Matriz de Evaluación Control Fiscal Interno  
Elaboró: Equipo Auditoría

### 2.3.1 CRITERIOS

### CUADRO No 3 CRITERIOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	
<b>Nota:</b> El resultado de la calificación de legalidad TICS se refleja en en la hoja Componente Legalidad Gestión	
<b>ASPECTO SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>98,0</b>
<b>CRITERIOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Puntaje Atribuido Calculado</b>
<u>Integridad de la Información.</u>	100,0
<u>Disponibilidad de la Información</u>	100,0
<u>Efectividad de la Información</u>	88,5
<u>Eficiencia de la Información</u>	97,7
<u>Seguridad y Confidencialidad de la Información.</u>	100,0
<u>Estabilidad y Confiabilidad de la Información.</u>	100,0
<u>Estructura y Organización área de sistemas.</u>	100,0

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>		<b>PÁGINA 54 DE 58</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>			

**2.3.1.1 INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Sin Observaciones

**2.3.1.2 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Sin Observaciones

**2.3.1.3 EFECTIVIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Sin Observaciones

**2.3.1.4 EFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN**

Sin Observaciones

**2.3.1.5 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Sin Observaciones

**2.3.1.6 ESTABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN**

Sin Observaciones

**2.3.1.7 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN ÁREA DE SISTEMAS**

Sin Observaciones

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>VERSIÓN : 05</b>	<b>PÁGINA 55 DE 58</b>

## 2.4 SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

El grado de cumplimiento al plan de mejoramiento obtuvo una calificación de 100 se conceptúa que CUMPLE, respecto al análisis que fuere objeto del desarrollo de la auditoria, de acuerdo a lo siguiente:

### CUADRO NO. 4 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	100.0	0.20	20.0
Efectividad de las acciones	100.0	0.80	80.0
<b>CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO</b>		<b>1.00</b>	<b>100.0</b>

Calificación	
Cumple	2
Cumple Parcialmente	1
No Cumple	0

Cumple

Fuente: Matriz de Evaluación Control Fiscal Interno  
Elaboró: Equipo Auditoría

El equipo auditor pudo verificar el cumplimiento de las tres (3) acciones de mejora y tres (3) hallazgos contemplados en el Plan de mejoramiento que corresponde a la Auditoria Especial a la Gestión Integral de las TICS- vigencia 2016 con memorando de asignación 018-2017, con fecha de cumplimiento el 25 de julio de 2018, según Oficio No. 01599 del 03 de agosto de 2017. Los hallazgos son:

**Hallazgo 1.** Los usuarios no cuentan con canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. El portal web institucional de Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A, es deficiente, no cuentan con canales que operan de forma integrada, para la atención de PQRSD, no se generan radicados únicos, no cuenta con un sistema de seguimiento de la PQRSD, no se evidencio un mecanismo de búsqueda de radicados y no se encuentran públicos informes de seguimiento de PQRSD dentro del LOGRO PQRSD.

El equipo auditor logró evidenciar la publicación del componente de PQRSD y SEGUIMIENTO del mismo, se evidenciaron los informes de PQRSD publicados, cumpliendo con la totalidad de la meta pautada.

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>VERSIÓN : 05</b>	<b>PÁGINA 56 DE 58</b>

**FORMATO PARA PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS EN LINEA** \* Datos requeridos

Código de Usuario: \*

Documento:  C.C  Nit

Nombre: \*

Dirección del Predio:

Barrio:


E-mail:

Teléfono: \*

Asunto \*  Petición  Queja  Reclamo

Descripción: \*

Notificaciones y Comunicaciones:

Captcha: \*   
No Reconoce? Cambiar Texto

**Hallazgo No. 2:** Se logró evidenciar que Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P., inscribió y publico información en el portal de Datos abiertos ([www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)), posterior al informe preliminar de auditoria. Por lo anterior, con el propósito de que en las siguientes vigencias se mantengan actualizados se confirma el Hallazgo Administrativo

El equipo auditor pudo evidenciar que la entidad identifica y publica datos en formato abierto en el portal de datos abiertos ([www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)), la entidad prioriza aquellos datos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento.

<https://www.datos.gov.co/Salud-y-Protecci-n-Social/CALIDAD-DEL-AGUA-PARA-EL-CONSUMO-HUMANO-EN-LA-RED-/hei4-wdm6>

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 57 DE 58</b>	

Vista previa de la tabla Explorar los datos    Crear visualización

Mes ↑	Numero de Mues	Olor y Sal	Turbiedad(Nº)	Color Aparente (UF)	pH	Dureza Total m	Cloruros m	Nitritos m
ABRIL	73	A	1,29	14	6,85	39	7	
AGOSTO	60	A	0,97	9	7,12	34	7,55	
DICIEMBRE	91	A	1,44	11	6,92	35	7,79	0,
ENERO	59	A	0,98	7	6,73	37	7,3	
ENERO 2018	106	A		10		34,86	7,34	
FEBRERO	60	A	0,96	6	6,6	39	6,8	
JULIO	60	A	1,17	11	6,77	35	7,01	
JUNIO	64	A	1,29	10	7,4	36	7,68	0,
MARZO	60	A	1,58	11	6,6	37	9	
MAYO	60	A	1,4	15	6,88	30	8,2	
NOVIEMBRE	60	A	1,59	13	7,81	34	7,51	
OCTUBRE	62	A	1,47	12	7,09	34	7,17	
SEPTIEMBRE	60	A	1,26	11	7,08	34	7,16	

**Hallazgo No. 3:** La entidad debe publicar en página principal de su sitio web oficial, un link con el nombre de Transparencia y Acceso a Información Pública; con la siguiente información mínima obligatoria según los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014: El Registro de Activos de Información, El Índice de Información Clasificada y Reservada, El Esquema de Publicación de Información, El Programa de Gestión Documental, Las Tablas de Retención Documental, El informe de solicitudes de acceso a la información, Los costos de reproducción de la información pública con su respectiva motivación.

Se logró evidenciar la información mínima a publicar en la página web de la empresa según lo establecido en la ley 1712 de 2014, la cual reposa en el link Transparencia y Acceso a la información Pública.

### 3 BENEFICIOS DEL PROCESO AUDITOR

Los beneficios del proceso auditor se cuantifican cuando el Ente de Control tenga certeza de las recuperaciones o ahorros realizados por la Entidad, en cumplimiento del Plan de Mejoramiento que se pacte o si en el desarrollo de la auditoria se hubiesen presentado recuperaciones o ahorros. A la fecha del presente Informe Definitivo de Auditoria no se ha

	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>PROCESO AUDITOR</b>	<b>100-21-216</b>	
		<b>VERSIÓN : 05</b>	
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>INFORME AUDITORIA ESPECIAL</b>	<b>PÁGINA 58 DE 58</b>	

presentado comunicación alguna en ese sentido por parte de AGUAS DE BARRANCABERMEJA.

#### 4 CUADRO DE RELACIÓN DE HALLAZGOS

**Cuadro N° 5  
Relación de Hallazgos**

HALLAZGOS	CANTIDAD	VALOR (en pesos)
<b>1. ADMINISTRATIVOS</b>	2	
<b>2. DISCIPLINARIOS</b>	0	
<b>3. PENALES</b>	0	
<b>4. FISCALES</b>	0	
• Obra Pública	0	
• Convenio	0	
• Contrato	0	
• Prestación de Servicios	0	
• Suministros	0	
• Consultoría y Otros	0	
• Gestión Ambiental	0	
• Estados Financieros	0	
• Austeridad en el Gasto Publico	0	
<b>5. SANCIONATORIO</b>	<b>0</b>	
<b>TOTALES (1, 2, 3, 4 y 5)</b>	<b>2</b>	