

| | | | |
|---|---|---------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| INFORME AUDITORIA ESPECIAL | | VERSIÓN : 06 | |
| NTC ISO 9001:2015 | PÁGINA 1 DE 49 | | |

**INFORME DE AUDITORÍA
MODALIDAD ESPECIAL**

**AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P**

VIGENCIA 2020

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

Barrancabermeja, 23 de junio de 2021

**AUDITORIA ESPECIAL A LA GESTION INTEGRAL DE LAS TICS
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P**

| | | | |
|---|---|---------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| INFORME AUDITORIA ESPECIAL | | VERSIÓN : 06 | |
| NTC ISO 9001:2015 | PÁGINA 2 DE 49 | | |

Contralora Municipal (E):

SANDRA PAOLA LEON DIAZ

Equipo Directivo:

REINALDO GOMEZ RODRIGUEZ


Equipo Auditor:

Ingeniero LUIS ALFONSO LOZANO CAMACHO
 Profesional Universitario Líder
Ingeniera DINAJULIETH PARRA TOLOZA
 Profesional Externa Ingeniera de Sistemas

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | VERSIÓN : 06 |
| | | PÁGINA 3 DE 49 | |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----------|
| 1. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO | 7 |
| 1.1. CONCEPTO SOBRE EL FACTOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION | 7 |
| 1.2. PLAN DE MEJORAMIENTO | 7 |
| 2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA | 9 |
| 2.1. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA Y SUS COMPONENTES | 9 |
| 2.1.1. COMPONENTES | 9 |
| 2.1.1.1. TIC PARA SERVICIO | 10 |
| 2.1.1.1.1. LOGRO SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO | 10 |
| 2.1.1.1.2. LOGRO SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRSD) | 12 |
| 2.1.1.1.3. LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA | 13 |
| 2.1.1.2. TIC PARA GOBIERNO ABIERTO | 14 |
| 2.1.1.2.1. LOGRO TRANSPARENCIA | 14 |
| 2.1.1.2.2. LOGRO PARTICIPACIÓN | 16 |
| 2.1.1.3. TIC PARA GESTIÓN | 16 |
| 2.1.1.3.1. LOGRO ESTRATÉGICO TI | 17 |
| 2.1.1.3.2. LOGRO SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 19 |
| 2.1.1.3.3. LOGRO SERVICIOS TECNOLÓGICOS | 20 |
| 2.1.1.3.4. LOGRO USO Y APROPIACIÓN | 22 |
| 2.1.1.3.4. LOGRO CAPACIDADES INSTITUCIONALES | 22 |
| 2.1.1.4. TIC PARA LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN | 23 |
| 2.1.1.4.1. LOGRO DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 23 |
| 2.2. CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y DECRETO 103 DEL DE ENERO DE 2015 Y SUS CRITERIOS. | 24 |
| 2.2.1. CRITERIOS | 25 |
| 2.2.1.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA | 25 |
| 2.2.1.2. PRESUPUESTO | 26 |
| 2.2.1.3. TALENTO HUMANO | 28 |
| 2.2.1.4. PLANEACIÓN DECISIONES Y POLÍTICAS | 30 |
| 2.2.1.5. CONTRATACIÓN | 33 |
| 2.2.1.6. CONTROL INTERNO | 34 |
| 2.2.1.7. TRÁMITES Y SERVICIOS | 35 |
| 2.2.1.8. PQRSD | 36 |
| 2.2.1.9. DATOS ABIERTOS | 38 |
| 2.2.1.10. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD | 39 |
| 2.2.1.11. SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 42 |


| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | VERSIÓN : 06 |
| | | PÁGINA 4 DE 49 | |

| | | |
|----------|---|----|
| 2.2.1.13 | GESTIÓN DOCUMENTAL | 44 |
| 2.3 | FACTOR TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 46 |
| 2.3.1 | CONTROL FISCAL INTERNO | 46 |
| 2.3.2 | CRITERIOS | 47 |
| 2.3.2.1 | INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN | 47 |
| 2.3.2.2 | DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN | 47 |
| 2.3.2.3 | EFFECTIVIDAD DE LA INFORMACIÓN | 47 |
| 2.3.2.4 | EFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN | 47 |
| 2.3.2.5 | SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 47 |
| 2.3.2.6 | ESTABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN | 47 |
| 2.3.2.7 | ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN ÁREA DE SISTEMAS | 48 |
| 2.4 | SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO | 48 |
| 3 | BENEFICIOS DEL PROCESO AUDITOR | 48 |
| 4 | RELACION DE HALLAZGOS | 49 |

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | |

LISTA DE CUADROS

| | | Página |
|-------------|---|---------------|
| Cuadro N° 1 | Matriz de Evaluación de las TIC 2020 | 7 |
| Cuadro N° 2 | Matriz de Evaluación de Control Fiscal Interno 2020 | 43 |
| Cuadro N° 3 | Criterios Sistemas de Información. | 44 |
| Cuadro N° 4 | Relación de Hallazgos | 46 |

| | | | |
|---|---|--------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| INFORME AUDITORIA ESPECIAL | | NTC ISO 9001:2015 | |

Barrancabermeja, 23 de junio de 2021

DOCTOR
CARLOS VAZQUEZ ALDANA
Gerente
Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P
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 de Aguas de Barrancabermeja vigencia 2020, 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

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | VERSIÓN : 06 |
| | | PÁGINA 7 DE 49 | |

documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

1. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO

1.1. CONCEPTO SOBRE EL FACTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION

Como resultado de la auditoría adelantada, la opinión de la gestión en el área de las TIC, es Eficiente teniendo en cuenta los puntajes atribuidos a los Criterios Sistemas de Información.

La calificación fue de **99.6** resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación:

CUADRO N° 1 MATRIZ DE EVALUACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION 2020

| TABLA 1-5 TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN | |
|--|-------------------|
| VARIABLES A EVALUAR | Puntaje Atribuido |
| Cumplimiento aspectos sistemas de información | 99,6 |
| CUMPLIMIENTO TECNOLOGIAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN | 99,6 |


| Calificación | |
|------------------|---|
| Eficiente | 2 |
| Con deficiencias | 1 |
| Ineficiente | 0 |

| |
|-----------|
| Eficiente |
|-----------|

Fuente: Matriz de Evaluación de Tecnologías de la Información y la 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 ser entregado dentro de los términos establecidos por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

| | | | |
|---|---|---------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| INFORME AUDITORIA ESPECIAL | | VERSIÓN : 06 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | | |

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,

SANDRA PAOLA LEON DIAZ
 Contralora Municipal de Barrancabermeja (E)

| | | | |
|---|---|---------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | VERSIÓN : 06 | PÁGINA 9 DE 49 |

2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Gobierno en Línea es el nombre que recibe la estrategia de Gobierno Electrónico (e-government) en Colombia, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las diversas entidades públicas a través de la tecnología creando un estado más eficiente, transparente y participativo gracias a las Tics.

El Decreto 1078 de 2015 determina las nuevas políticas y lineamientos de tecnologías de información frente a la estrategia de gobierno en línea y dentro de los cuales establece que la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en los órganos de control se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

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.

| | | | |
|---|---|---------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| INFORME AUDITORIA ESPECIAL | | VERSIÓN : 06 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | | |

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.

La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

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.

El portal web de la entidad cumple con el criterio de accesibilidad.

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 que la entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos y el cumplimiento de los estándares de usabilidad establecidos para los sitios web, entre ellos los siguientes criterios:

| | | | |
|---|---|--------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| INFORME AUDITORIA ESPECIAL | | NTC ISO 9001:2015 | |

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.


Criterio Mejoramiento continuo

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

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

La entidad implementa mejoras continuas en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos.

El equipo auditor pudo verificar que la entidad realiza la publicación en el portal web trámites y servicios.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 12 DE 49 | |





The screenshot shows a search results page on a government website. The search criteria are: Entidad: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. (12); Sector: No Aplica (12); Departamento: Santander (12); Municipio: BARRANCABERMEJA (12). The results section shows two items:

- Duplicado de recibos de pago**: Obtener la fiel copia del recibo de pago en caso de pérdida o deterioro. Entidad: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.
- Restablecimiento del servicio público**: Conectar nuevamente el servicio público a un inmueble al cual se le había suspendido. Entidad: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.

2.1.1.1.2. LOGRO SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRSD)

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

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

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 13 DE 49 | |



El equipo auditor pudo evidenciar que el componente de PQRSD se encuentra funcional, lo cual se verá en plan de mejoramiento.

2.1.1.1.3. LOGRO TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Criterio Formularios descargables, diligenciables y transaccionales

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 realiza la publicación en el portal web trámites y servicios.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 14 DE 49 | |



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 inferir que la entidad realiza la publicación en el portal web trámites y servicios.

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.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 15 DE 49 | |

Entre los objetivos específicos de la auditoria 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.

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 la publicación del informe de Rendición de cuentas.

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.

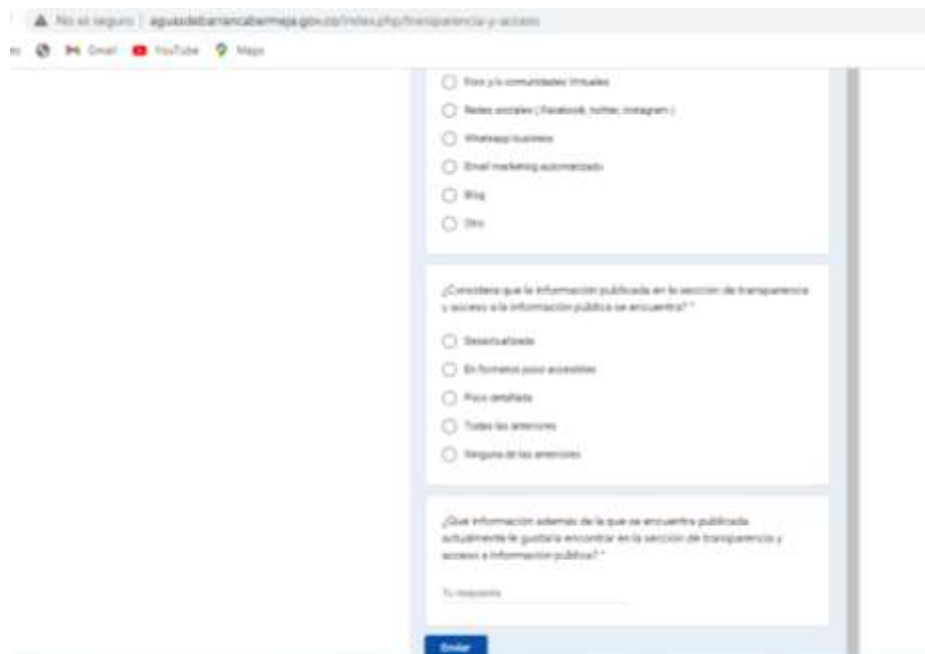
El equipo auditor no pudo evidenciar las publicaciones de datos abiertos.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 16 DE 49 | |

2.1.1.2.2. 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 pudo evidenciar, que la entidad tiene publicado en su portal web un Plan de Participación Ciudadana.

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.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 17 DE 49 | |

2.1.1.3.1 LOGRO ESTRATÉGICO 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 pudo evidenciar, que la entidad pública El Plan Estratégico TICS –PETI
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 pudo inferir que la entidad cuenta con 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.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 18 DE 49 | |

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 pudo inferir que la entidad cuenta con 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 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.

La entidad a través del FURAG, en la vigencia del 2020 evaluó la estrategia TI.



| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 19 DE 49 | |



funcionpublica.gov.co/web/mipg/furag?_com_liferay_portal_search_web_portlet_SearchPortlet_formDate=1587936187703&p_p_id=com_liferay_portal_search_web_po

Trade Volume | Búsqueda web | Recibidos - saithec... | Grupo Bancolombi... | (1) Saith Espitia | Explora las propied... | Sistema de Trámite... | Google

El servicio público es de todos | Función Pública | Selecionar idioma | A+ | A-

mipg / Conozca MIPG / Cómo opera MIPG / Autodiagnóstico / Preguntas Frecuentes / Aplicativa FURAG / Resultados FURAG

aguas de barrancabermeja | Buscar

Sitios web

- Cualquier sitio
- Función Pública (25284)
- Intranet (1775)

capacitación sobre el Sistema Único de Información de Trámites, Sult
Evento de calendario
San Cristóbal, Metrovivienda, Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., las alcaldías de

2.1.1.3.2 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).

Criterio Diseño de los Sistemas de Información

Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables.

La entidad no programa ni diseña sistemas de información son adquiridos a terceros los mismos cumplen los criterios de interoperabilidad y usabilidad.

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 20 DE 49 |

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 programa ni diseña sistemas de información son adquiridos a terceros los mismos cumplen los criterios de interoperabilidad y usabilidad. Los mismos cumplen los criterios de ciclo de vida.

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 programa ni diseña sistemas de información son adquiridos a terceros, se pudo verificar la publicación del Plan de contingencia TIC, el cual contempla los soportes de los sistemas de información.

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 programa ni diseña sistemas de información son adquiridos a terceros, se pudo verificar la publicación del Plan de contingencia TIC, el cual contempla la gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información.

2.1.1.3.3 LOGRO SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Criterio Planeación y Gestión de los Servicios Tecnológicos

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

La entidad cuenta con un catálogo de servicios tecnológicos.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 21 DE 49 | |

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 verificar la publicación del PETI.

Criterio Soporte de Servicios Tecnológicos

Busca realizar soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos.


El equipo auditor pudo verificar la publicación del PETI.

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.



La entidad cuenta con la publicación del PETI (Plan estratégico TI)

| | | | |
|---|---|---------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| INFORME AUDITORIA ESPECIAL | | VERSIÓN : 06 | |
| NTC ISO 9001:2015 | PÁGINA 22 DE 49 | | |

2.1.1.3.4 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 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.

La entidad establece e implementa la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés

2.1.1.3.4 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.

El equipo auditor evidencio que se encuentra publicada la resolución de cero papeles.

Criterio Automatización de procesos y procedimientos

Busca automatizar los procesos y procedimientos estratégicos en la institución.

El equipo auditor pudo inferir que la entidad identifica y prioriza las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 23 DE 49 | |

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.

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

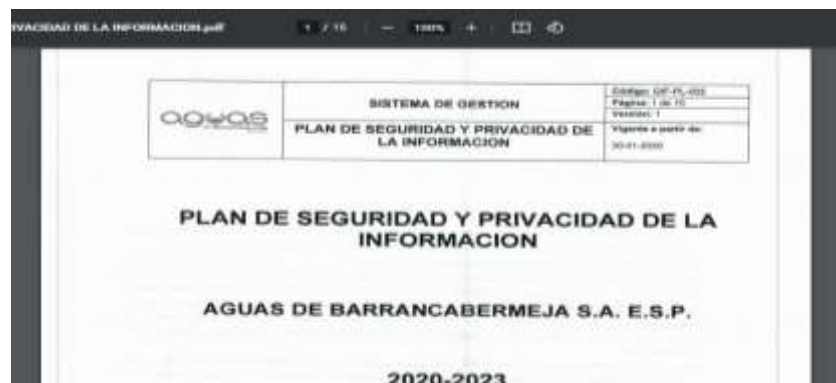
Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.


El equipo auditor puede evidenciar que la entidad cuenta con un plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.

Criterio Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

Busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional.

La entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo, se pudo evidenciar el plan de seguridad y privacidad de la información.



| | | | |
|---|---|---------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| INFORME AUDITORIA ESPECIAL | | VERSIÓN : 06 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | | |



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. Se pudo evidenciar el plan de seguridad y privacidad de la información.

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 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:**

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 26 DE 49 | |



El equipo auditor pudo verificar el cumplimiento del criterio de estructura orgánica.

2.2.1.2 PRESUPUESTO

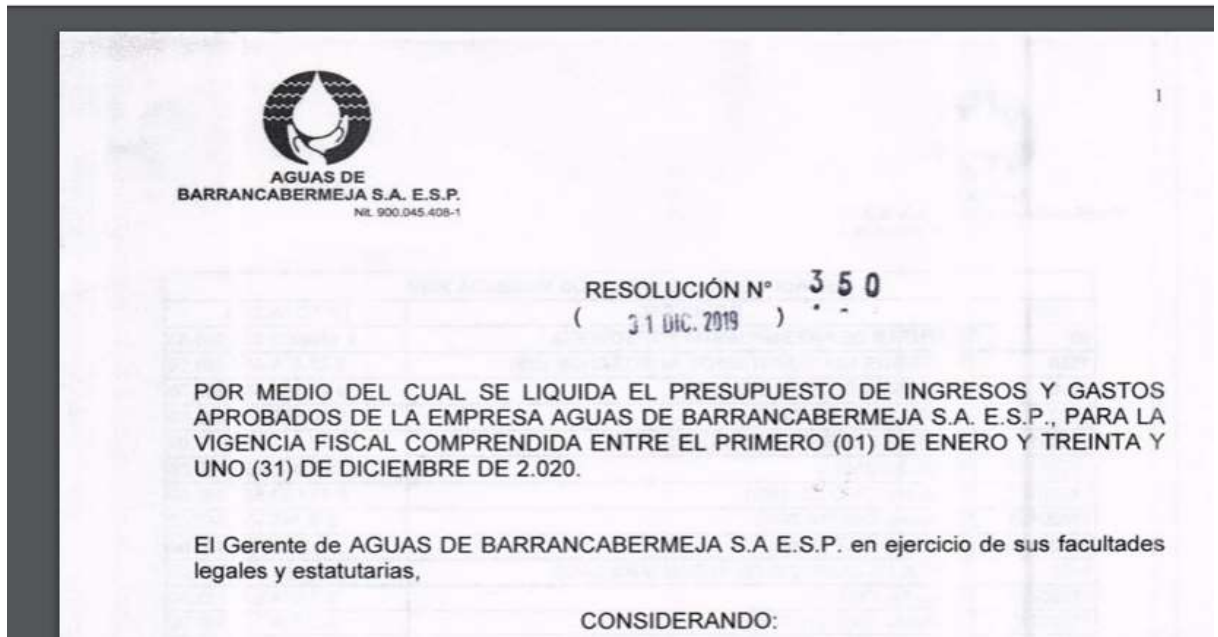
Según el Artículo 9° de la presente Ley todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima con respecto a su Presupuesto:

- 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)

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 27 DE 49 | SC 4100-1 |

aguasdebarrancabermeja.gov.co/images/transparencia/04.%20RES%20N%2020350-2019%20APROBA%20CON%20PPTO%20-%20p.pdf

Búsqueda web Recibidos - saithec... Grupo Bancolombi... (1) Saith Espitia Explora las propied... Sistema de Tramite



AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
A DICIEMBRE 31 DE 2019
(Expresado en millones de pesos colombianos)

| | | ACTIVO | | |
|---|---------|-------------------|-------------------|--------------------------|
| ACTIVO | | | | |
| Recechos Pasivos | 2019-10 | 9.807.119.024,33 | 20.801.028.819,13 | 30.608.147.843,46 |
| Reserva de Contingencia | | 21.054.515.897,85 | | 21.054.515.897,85 |
| RECURSOS | 2019-10 | 4.215.144.749,04 | 5.741.539.059,36 | 9.956.683.808,40 |
| Salvamento Pasivos | | 1.451.008.000,00 | | 1.451.008.000,00 |
| Activos y Anticipos Entregados | | 119.022.800,00 | 119.022.800,00 | 119.022.800,00 |
| Anticipos y Saldos a Favor Intermedios | | 1.207.000.000,00 | 1.207.000.000,00 | 1.207.000.000,00 |
| Otros Recursos e Ingresos por cobrar | | 91.000.000,00 | 27.961.617,00 | 118.961.617,00 |
| Reserva de Contingencia | | 25.024.000,00 | | 25.024.000,00 |
| ACTIVO PASIVO | 2019-10 | 313.769.649,04 | | 313.769.649,04 |
| Reserva para la prestación del servicio | | 313.769.649,04 | | 313.769.649,04 |
| TOTAL ACTIVO CONTABLE | | | | 31.084.086.919,00 |
| DEUDAS | | | | |
| Deudas Pasivas | 2019-10 | 11.000.079.400,00 | 3.024.262.268,75 | 14.024.341.668,75 |
| Deudas por el Estado | | 20.000.000,00 | | 20.000.000,00 |
| Otros Recursos e Ingresos por cobrar | | 90.000.000,00 | 0,00 | 90.000.000,00 |
| Reserva de Contingencia | | 90.000.000,00 | | 90.000.000,00 |
| PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO | 2019-10 | 14.246.274.000,00 | 14.869.827.247,76 | 13.848.101.247,76 |
| Propiedad Placida | | 11.400.000.000,00 | | 11.400.000.000,00 |
| Almacenes y Bienes | | 2.846.274.000,00 | 348.827.247,76 | 3.195.101.247,76 |
| Equipamiento | | 999.999,99 | | 999.999,99 |
| Maquinaria, Equipos y Utensilios de Oficina | | 400.000.000,00 | 199.000.000,00 | 599.000.000,00 |
| Equipos de Comunicación y Datos | | 200.000.000,00 | 100.000.000,00 | 300.000.000,00 |
| Equipos de Transporte, Tránsito y Bienes | | 200.000.000,00 | 30.000.000,00 | 230.000.000,00 |
| Equipamiento Informático | | 100.000.000,00 | | 100.000.000,00 |
| OTROS ACTIVOS | 2019-10 | 32.432.730,00 | 22.400.740,00 | 54.833.470,00 |
| Bienes y valores pagados por anticipado | | 32.432.730,00 | | 32.432.730,00 |
| Integridad | | 0,00 | 22.400.740,00 | 22.400.740,00 |

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 28 DE 49 | |

Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de Presupuesto


2.2.1.3 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 párrafo 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.
- 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.



| | | | |
|---|---|---------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | VERSIÓN : 06 | PÁGINA 29 DE 49 |

No se pudo evidenciar el cumplimiento en el portal web de la entidad un directorio de servidores públicos actualizado de acuerdo al criterio talento humano, con los nombres y apellidos completos, fotografía, país, departamento y ciudad de nacimiento, formación académica, empleo, cargo o actividad que desempeña, dependencia en la que presta sus servicios en la entidad, correo electrónico institucional y teléfono Institucional. por lo anterior se configura una **observación administrativa (1)**.


RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En consideración a esta observación me permito informar que en el decreto 103 de 2015 en su artículo 5 “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 párrafo 2” del artículo 9 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la citada Ley, deben publicar de forma proactiva un Directorio de sus servidores públicos, empleados, y persona naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios y con base en lo establecido en su “Párrafo 1° 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 de Empleo Público (Sigep), de que trata el artículo 18 de la Ley 909 de 2004 y la norma que la reglamentan”.

La empresa cumple con el registro de la información de los contratistas y funcionarios en el Sistema de Información y Gestión del empleo público **SIGEP**, y con el objeto de facilitarle la consulta a la ciudadanía desde la página web, se cuenta con un enlace en la página Web, que direcciona a los datos reportados en el **SIGEP**, en el momento de la verificación del acceso al directorio **SIGEP** a través de la página web, este enlace se encontraba modificado y de esa manera no se pudo acceder al directorio, sin embargo se realizó la modificación del enlace web apuntando la dirección electrónica correcta como se puede evidenciar en siguiente pantallazo.

Con base en lo enunciado y soportado, y conscientes de la importancia de la mejora continua, aceptamos la observación en el entendido que estamos trabajando con la función pública para mejorar la calidad y completitud de los datos, ya que depende de una plataforma controlada por dicha entidad, adicional a la gestión de capacitación y entrenamiento de los colaboradores de contratación y Talento Humano para lograr la

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 30 DE 49 | |

calidad de los registros en un ejercicio continuo de verificación y retroalimentación a los colaboradores.


ANALISIS DE RESPUESTA

Una vez analizada la respuesta allegada por Aguas de Barrancabermeja, no se acepta debido a que, dentro de las fechas de la ejecución de la auditoría, el equipo auditor evidencio que el directorio Sigep de la entidad no se encontraba actualizado, Por lo anterior **se configura un hallazgo administrativo (1)**.


2.2.1.4 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 formulación 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 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.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 31 DE 49 | |



| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 33 DE 49 |

2.2.1.5 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 deberán 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
- 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

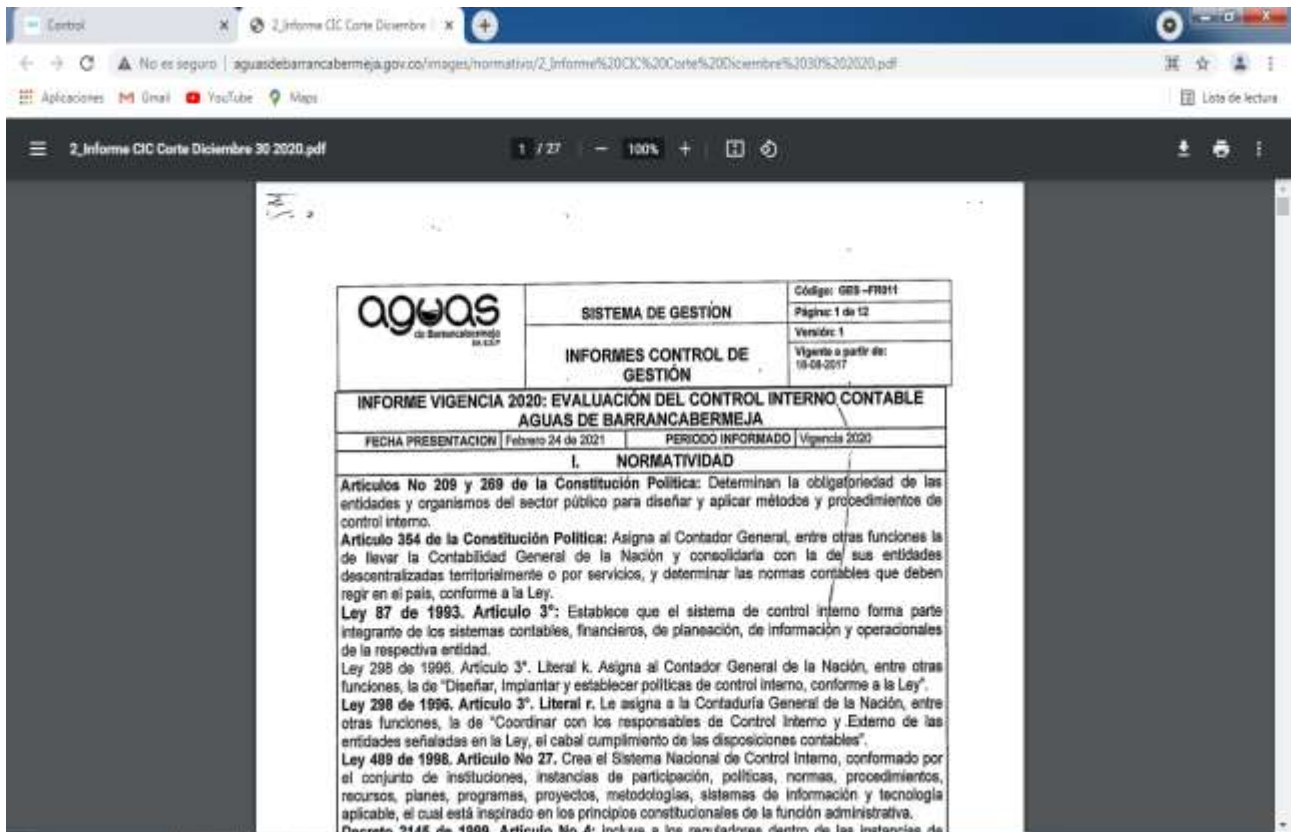
Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de contratación.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 34 DE 49 | |

2.2.1.6 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



Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio Control Interno.



| | | | |
|---|---|---------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| INFORME AUDITORIA ESPECIAL | | VERSIÓN : 06 | |
| NTC ISO 9001:2015 | PÁGINA 35 DE 49 | | |

2.2.1.7 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
- 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.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 36 DE 49 | |



Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de trámites y servicios.

2.2.1.8 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.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 37 DE 49 | |

Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.



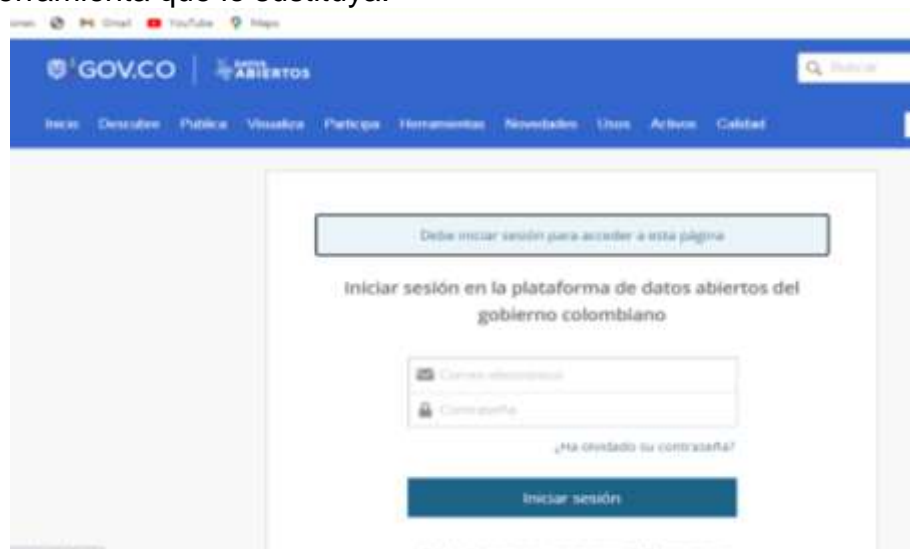
Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio PQRSD.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 38 DE 49 | |


2.2.1.9 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 no pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de Datos abiertos. Por lo anterior se configura una **observación administrativa (2)**.

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 39 DE 49 |

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En consideración a esta observación me permito informar que la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A ESP el portal Datos Abiertos, se encuentra registrado a nombre de aguas de Barrancabermeja SA ESP el dato de CALIDAD DEL AGUA PARA EL CONSUMO HUMANO EN LA RED DE DISTRIBUCION AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P e INDICE DE CONTINUIDAD DE SERVICIO RESUMIDO como se evidencia en el siguiente pantallazo:

El dato de CALIDAD DEL AGUA PARA EL CONSUMO EN LA RED DE DISTRIBUCION AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P, se viene publicando en el portal desde año desde el 25 de mayo de 2017 como se muestra en la siguiente imagen:

Y a la fecha ha recibido 1198 visitas y 121 descargas como se aprecia en el pantallazo anterior.

Además, se publica los datos mensuales del INDICE DE CONTINUIDAD DE SERVICIO RESUMIDO desde el 30 de octubre de 2019.



Con base a lo enunciado se y soportado, se solicita muy respetuosamente al ente de control, se elimine la observación.

ANALISIS DE RESPUESTA

Una vez analizada la respuesta allegada por Aguas de Barrancabermeja, no se acepta debido a que, dentro de las fechas de la ejecución de la auditoria, el equipo auditor no evidencio la publicación de datos abiertos vigencia 2020, dentro del link de transparencia y Acceso a la información pública, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014. Por lo anterior **se configura un hallazgo administrativo (2).**

2.2.1.10 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:

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 40 DE 49 |

- 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.*

Una página web accesible es aquella que se adapta a las necesidades de las personas con dificultades para ver, escuchar, moverse o comprender la información compleja. Para conseguirlo, existe un estándar internacional. por lo que los sitios web de la Administración Pública y de grandes empresas están obligados a que sus contenidos en Internet sean accesibles.

Pautas de accesibilidad

- Las imágenes deben llevar una descripción alternativa para quienes no pueden verla.
- El contraste entre la fuente y el fondo debe de ser adecuado.
- Los enlaces deben poder ser activados haciendo uso de cualquier dispositivo como ratón o teclado, entre otros.
- Los vídeos tienen que disponer de subtítulos para personas sordas y audio descripción para personas ciegas.

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 41 DE 49 |

- Los formularios deben de ser diseñados adecuadamente para que en todo momento las personas sepan qué datos se les está solicitando y cómo han de introducirlos.

El equipo auditor no pudo evidenciar el cumplimiento del criterio diferencial de accesibilidad, por lo anterior se configura una **observación administrativa (3)**.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

La empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP para mejorar el criterio de accesibilidad implemento en la página web la entidad un plugin o complemento que permite a las personas con discapacidad poder visitar con mayor facilidad la página de la entidad. El vínculo se encuentra ubicado en la parte derecha de la página web como se muestra en la siguiente imagen:

A través de este complemento el visitante de la página podrá realizar las siguientes adecuaciones en la página como son:


Se muestra la barra de accesibilidad en el pantallazo:

Con la barra desplegada le permitirá al usuario:

- Elegir la fuente de la letra de la página.
- Lectura de texto.
- Modo de texto de sin formato.
- Alinear las páginas.
- Elegir contraste.
- Ajustar la pantalla.
- Ajustar los tamaños de la fuente.

Entre otras funcionalidades que le permitirán al visitante de la página adecuar la página de acuerdo a sus necesidades.

Con base a lo enunciado y soportado, se solicita muy respetuosamente al ente de control, se elimine la observación.

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | |

ANÁLISIS DE RESPUESTA

Una vez analizada la respuesta allegada por Aguas de Barrancabermeja, no se acepta debido a que, dentro de las fechas de la ejecución de la auditoría, el equipo auditor no evidenció el cumplimiento del criterio diferencial de accesibilidad, por lo anterior, **se configura un hallazgo administrativo (3).**

2.2.1.11 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 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

Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de sistemas de información.

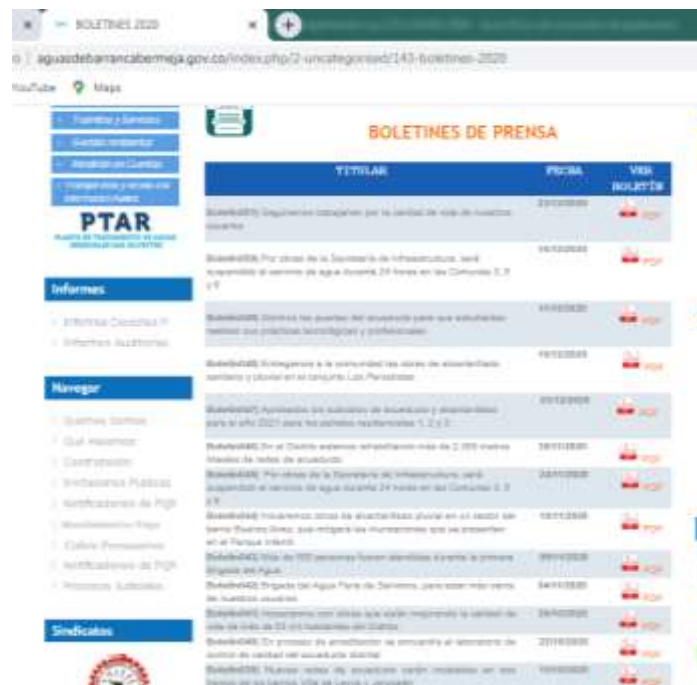
2.2.1.12 COMUNICACIÓN

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 carteleros


El esquema de publicación deberá establecer:

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 43 DE 49 | |

- 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 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.




Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de comunicaciones.

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| | | VERSIÓN : 06 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 44 DE 49 | |

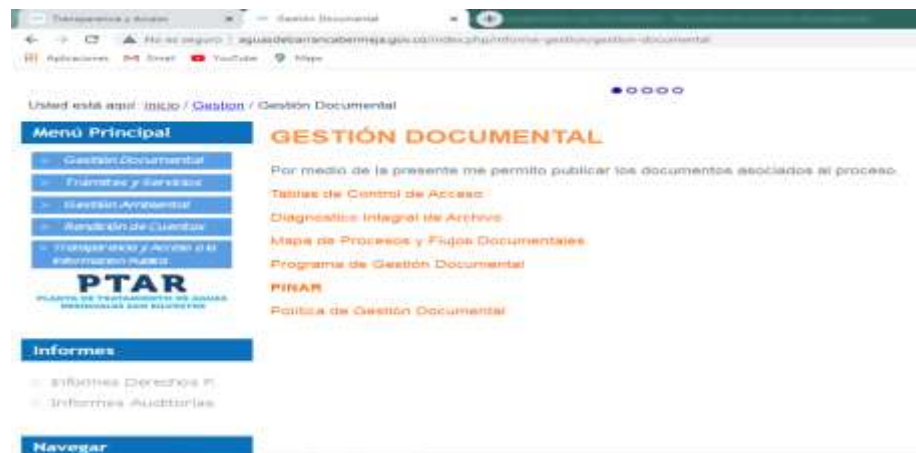
2.2.1.13 GESTIÓN DOCUMENTAL

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

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 45 DE 49 | |

necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.

- Este Programa deberá integrarse con las funciones administrativas del sujeto obligado.
- 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.



| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 46 DE 49 | |




Se pudo evidenciar el cumplimiento del criterio de Gestión Documental.

2.3 FACTOR TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

2.3.1 CONTROL FISCAL INTERNO

Se emite una opinión **Eficiente**, respecto a la muestra que fuere objeto de la revisión del equipo de auditoría de este ente de control, con base en el siguiente resultado:

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 47 DE 49 | |

CUADRO N° 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN CONTROL FISCAL INTERNO 2020

| TABLA 1-7 CONTROL FISCAL INTERNO | | | |
|---|----------------------|-------------|-------------------|
| VARIABLES A EVALUAR | Calificación Parcial | Ponderación | Puntaje Atribuido |
| Evaluación de controles (Primera Calificación del CFI) | 95,6 | 0,30 | 28,7 |
| Efectividad de los controles (Segunda Calificación del CFI) | 95,6 | 0,70 | 66,9 |
| TOTAL | | 1,00 | 95,6 |

| Calificación | | Eficiente |
|------------------|---|-----------|
| Eficiente | 2 | |
| Con deficiencias | 1 | |
| Ineficiente | 0 | |

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

2.3.2 CRITERIOS

2.3.2.1 INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

2.3.2.2 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

2.3.2.3 EFECTIVIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones


2.3.2.4 EFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

2.3.2.5 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin Observaciones

2.3.2.6 ESTABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN

| | | | |
|---|---|------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 48 DE 49 | |

Sin Observaciones

2.3.2.7 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN ÁREA DE SISTEMAS

Sin Observaciones

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 N° 3

MATRIZ DE EVALUACIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO 2020

| TABLA 1- 6 <u>PLAN DE MEJORAMIENTO</u> | | | |
|---|----------------------|-------------|-------------------|
| 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 |
| CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO | | 1,00 | 100,0 |

| Calificación | | Cumple |
|---------------------|---|--------|
| Cumple | 2 | |
| Cumple Parcialmente | 1 | |
| No Cumple | 0 | |

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

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.

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|
|  | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | PROCESO AUDITOR | 100-21-216 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | INFORME AUDITORIA ESPECIAL | PÁGINA 49 DE 49 |

4 RELACION DE HALLAZGOS

CUADRO DE RELACIÓN DE HALLAZGOS

**Cuadro N° 4
Relación de Hallazgos**

| HALLAZGOS | CANTIDAD | VALOR (en pesos) |
|----------------------------------|----------|------------------|
| 1. ADMINISTRATIVOS | 3 | |
| 2. DISCIPLINARIOS | 0 | |
| 3. PENALES | 0 | |
| 4. FISCALES | 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 Público | 0 | |
| 5. SANCIONATORIO | 0 | |
| TOTALES (1, 2, 3, 4 y 5) | 3 | |