	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 1 DE 70

INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P, VIGENCIA 2018

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

Barrancabermeja, julio 30 de 2021

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 icontec internacional
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 2 DE 70

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P

Contralora Municipal (E): **SANDRA PAOLA LEÓN DIAZ**

Director Técnico de Fiscalización: **REINALDO GÓMEZ RODRIGUEZ**

Equipo de auditores:

LUIS ALBERTO RIVERO ORTEGA
Líder Auditor

NANCY ESTHER CUEVAS DOMINGUEZ
Administradora de Empresas externa

KAREN GISSET NUÑEZ HERRERA
Abogada externa

BEATRIZ E. RAIGOZA R
Abogada externa

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 3 DE 70

TABLA DE CONTENIDO

1. DICTAMEN DE AUDITORÍA	5
1.1 CONCEPTO SOBRE FENECIMIENTO	6
1.1.1 Control de Gestión	7
1.1.2 Control de Resultados	7
1.1.3 Control Financiero y Presupuestal.....	52
1.1.3.1 Opinión sobre los Estados Contables	52
2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	54
2.1 COMPONENTE CONTROL DE GESTIÓN	54
2.1.1. Factores Evaluados.....	54
2.1.1. Ejecución Contractual.....	54
2.1.1.2 Resultado Evaluación Rendición de la Cuenta 2018.....	55
2.1.1.3 Legalidad.....	56
2.1.1.4 Gestión Ambiental	64
2.1.1.5 Tecnologías de la Comunicación y la información (TICS)	65
2.1.1.6 Resultado Seguimiento Plan de Mejoramiento.....	65
2.2 CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	66
2.2.1 Estados Contables	67
2.2.2 Concepto de Control Interno Contable	67
2.2.3 Gestión Presupuestal.....	68
3. Cumplimiento de las disposiciones legales que reglamentan la austeridad en el gasto público	69
4. Establecer los beneficios del control fiscal	69
5. CUADRO DE HALLAZGOS VIGENCIA 2018	69

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 4 DE 70	

Tabla de cuadros

Cuadro No 1 Matriz de la gestión fiscal	6
Cuadro No 2 Control de gestión.....	7
Cuadro No 3 Control de resultados.....	7
Cuadro No 4 Control financiero y presupuestal	52
Cuadro No 5 Estados Contables	53
Cuadro No 6 Gestión contractual.....	54
Cuadro No 7 Rendición y revisión de la cuenta	55
Cuadro No 8 Legalidad	56
Cuadro No 9 Gestión Ambiental.....	64
Cuadro No 10 Tecnologías de la Comunicación y la información (TICS).....	65
Cuadro No 11 Resultado Seguimiento Plan de Mejoramiento	65
Cuadro No 12 Control Fiscal Interno.....	67
Cuadro No 13 Gestión Presupuestal	68
Cuadro No 14 Gestión Financiera.....	68
Cuadro No 15 CUADRO DE OBSERVACIONES VIGENCIA 2018.....	69

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 5 DE 70

Barrancabermeja, julio 30 de 2021

Doctor
CARLOS ARTURO VASQUEZ ALDANA
Gerente
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P
Barrancabermeja

Asunto: Dictamen de Auditoría vigencia 2018

1. Dictamen de Auditoría

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja, con fundamento en las facultades otorgadas por los Artículos 267 y 272 de la Constitución Política, practicó Auditoría Modalidad Regular al ente que usted representa, a través de la evaluación de los principios de eficiencia, eficacia y equidad con que se administraron los recursos puestos a disposición y los resultados de la gestión, el examen del Balance General y el Estado de Actividad Financiera, Económica y Social a 31 de diciembre de 2018, la comprobación de que las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables.

Es responsabilidad de la Administración el contenido de la información suministrada por la Entidad y analizada por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, que a su vez tiene la responsabilidad de producir un informe integral que contenga el concepto sobre la gestión adelantada por el AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P, que incluya pronunciamientos sobre el acatamiento a las disposiciones legales y la opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables.

El informe contiene la evaluación de los aspectos: Control de Gestión, Control de Resultados y Control Financiero, que una vez detectados como deficiencias por la comisión de auditoría, serán corregidos por la Entidad, lo cual contribuye a su

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 6 DE 70	

mejoramiento continuo y por consiguiente en la eficiente y efectiva producción y/o prestación de bienes y/o servicios en beneficio de la ciudadanía, fin último del control.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, compatibles con las de general aceptación; por tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo, de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar los conceptos y la opinión expresada en el informe integral. El control incluyó examen sobre la base de pruebas selectivas, evidencias y documentos que soportan la gestión de la Entidad, las cifras y presentación de los Estados Contables y el cumplimiento de las disposiciones legales.

1.1 CONCEPTO SOBRE FENECIMIENTO

Con base en la calificación total de **84.2** puntos, sobre la Evaluación de Gestión y Resultados, la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, **Fenece** la cuenta de AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P Con Salvedades correspondiente a la gestión, **con dieciocho (18) Hallazgos Administrativos**.

Cuadro No 1 Matriz de la gestión fiscal

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN FISCAL			
ENTIDAD AUDITADA: AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P			
VIGENCIA AUDITADA: 2018			
Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Control de Gestión	93.1	0.5	46.5
2. Control de Resultados	63.0	0.3	18.9
3. Control Financiero	94.0	0.2	18.8
Calificación total		1.00	84.2
Fenecimiento	FENECE		
Concepto de la Gestión Fiscal	FAVORABLE		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL FENECIMIENTO			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	FENECE		
Menos de 80 puntos	NO FENECE		
RANGO DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE LA GESTIÓN FISCAL			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	FAVORABLE		
Menos de 80 puntos	DESFAVORABLE		

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Equipo de auditoría

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 7 DE 70	

Los fundamentos de este pronunciamiento se presentan a continuación:

1.1.1 Control de Gestión

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el Control de Gestión, es **Favorable**, como consecuencia de la calificación de **93.1** puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

Cuadro No 2 Control de gestión

TABLA 1 CONTROL DE GESTIÓN ENTIDAD AUDITADA: AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P VIGENCIA: 2018			
Factores	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Gestión Contractual	93.8	0.65	61.0
2. Rendición y Revisión de la Cuenta	92.1	0.02	1.8
3. Legalidad	91.0	0.05	4.5
4. Gestión Ambiental	90.8	0.05	4.5
5. Tecnologías de la comunica. y la inform. (TICS)	100.0	0.03	3.0
6. Plan de Mejoramiento	82.1	0.10	8.2
7. Control Fiscal Interno	99.4	0.10	9.9
Calificación total		1.00	93.1
Concepto de Gestión a emitir	Favorable		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE GESTIÓN			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	Favorable		
Menos de 80 puntos	Desfavorable		

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Equipo de auditoría


1.1.2 Control de Resultados

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el componente del Control de Resultados, es **Desfavorable**, como resultado de la calificación de 63 puntos, donde se constituyó en información principal de la medición lo planeado frente a lo ejecutado, evaluándose de esta manera el comportamiento de las inversiones durante la vigencia auditada.

Cuadro No 3 Control de resultados

TABLA 2 CONTROL DE RESULTADOS ENTIDAD AUDITADA: AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P VIGENCIA: 2018			
Factores mínimos	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Cumplimiento Planes Programas y Proyectos	63.0	1.00	63.0
Calificación total		1.00	63.0
Concepto de Gestión de Resultados	Desfavorable		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE RESULTADOS			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	Favorable		
Menos de 80 puntos	Desfavorable		

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Equipo de auditoría

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 8 DE 70

OBSERVACIONES:

1. F12 PROYECTOS DE INVERSIÓN

Analizados los proyectos denominados “REHABILITACION DE ACCESORIOS EN DIFERENTES DIAMETROS EN LAS TUBERIAS DE DISTRIBUCION Y CONDUCCION DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA” / “OPTIMIZACION DE LOS MACROMEDIDORES DE LA PTAP” / CONSTRUCCION ESTRUCTURAS DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA / CONSTRUCCION ALCANTARILLADO SANITARIO EN EL BARRIO COLINAS DEL NORTE DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA / CONSTRUCCION ALCANTARILLADO SANITARIO EN EL BARRIO BRISAS DEL ORIENTE / INSTALACION Y CONSTRUCCION VALVULAS DE PURGA EN LAS DIFERENTES COMUNAS DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA, los cuales iniciaron en el 2017 y finalizaron en enero, febrero y septiembre de 2018, se observa que sólo alcanzaron porcentaje de avance del 77,06 %; 10%; 10.30%; 10.16%; 10.08% y 11.78% respectivamente, interpretándose que 6 de los 15 proyectos que tenían prevista fecha de finalización en el 2018, se vieron representados en acciones que muy poco o mínimamente fueron efectivas en la gestión adelantada por la Empresa en torno a ellos. **Observación Administrativa (1)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Al respecto de los proyectos nos permitimos enunciar la gestión adelantada y estado de los mismos:

- REHABILITACION DE ACCESORIOS EN DIFERENTES DIAMETROS EN LAS TUBERIAS DE DISTRIBUCION Y CONDUCCION DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA

Este proyecto se inició el 4 de diciembre del año 2017, por un valor de \$84.068.739,42; por lo tanto lo correspondiente a la ejecución al 2017 se reportó con un avance en financiero por valor de \$23.959.590,83. Y en avance físico con un porcentaje de 22.94% y en 2018 se finaliza el proyecto el 01 de febrero con un avance financiero por un valor de \$60.109.148,59 y un avance físico del 77.06%, cumpliendo con el 100% de la ejecución del proyecto, realizándose la liquidación del mismo.

Se anexan: Minuta de contrato tres (03) folios, Acta de Inicio un (01) folios y Acta de Liquidación tres (03) para un total de siete (07) folios

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 9 DE 70

- **OPTIMIZACION DE LOS MACROMEDIDORES DE LA PTAP**

Este proyecto se inició el 11 de octubre del año 2017, por un valor de \$99.999.953; por lo tanto, lo correspondiente a la ejecución al 2017 se reportó con un avance en financiero por valor de \$89.884.953. Y en avance físico con un porcentaje de 90% y en 2018 se finaliza el proyecto el 29 de noviembre de 2017 pero se cancela al contratista en enero de 2018; por lo tanto se registra el 08 de enero con un avance financiero por un valor de \$10.115.000 y un avance físico del 10%, cumpliendo con el 100% de la ejecución del proyecto, realizándose la liquidación de este.

Se anexan: Minuta de contrato dos (02) folios, Acta de Inicio un (01) folios y Acta de Liquidación tres (03) folios para un total de seis (06) folios

- **CONSTRUCCION ESTRUCTURAS DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA**

Este proyecto se inició el 28 de marzo del año 2017, por un valor de \$883.067.237; por lo tanto, lo correspondiente a la ejecución al 2017 se reportó con un avance en financiero por valor de \$719.813.532,90. Y en avance físico con un porcentaje de 89,7% y en 2018 se finaliza el proyecto el catorce de marzo de 2018 con un avance financiero por un valor de \$117.572.851 y un avance físico del 10.3%, cumpliendo con el 100% de la ejecución del proyecto, realizándose la liquidación de este.

Se anexan: Minuta de contrato dos (02) folios, Acta de Inicio un (01) folios y Acta de Liquidación tres (03) folios para un total de seis (06) folios

- **CONSTRUCCION ALCANTARILLADO SANITARIO EN EL BARRIO COLINAS DEL NORTE DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA**

Este proyecto se inició el 31 de octubre del año 2017, por un valor de \$693.410.186; por lo tanto, lo correspondiente a la ejecución al 2017 se reportó con un avance en financiero por valor de \$624.715.680. Y en avance físico con un porcentaje de 89,84% y en 2018 se finaliza el proyecto el treinta y uno de enero con un avance financiero por un valor de \$68.694.506 y un avance físico del 10,16%, cumpliendo con el 100% de la ejecución del proyecto, realizándose la liquidación de este.

Se anexan: Minuta de contrato tres (03) folios, Acta de Inicio un (01) folios y Acta de Liquidación tres (03) para un total de siete (07) folios

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 10 DE 70	

- CONSTRUCCION ALCANTARILLADO SANITARIO EN EL BARRIO BRISAS DEL ORIENTE

Este proyecto se inició el 01 de noviembre del año 2017, por un valor de \$546.548.499; por lo tanto, lo correspondiente a la ejecución al 2017 se reportó con un avance en financiero por valor de \$491.502.506. Y en avance físico con un porcentaje de 89,9% y en 2018 se finaliza el proyecto el primero de febrero con un avance financiero por un valor de \$55.045.993 y un avance físico del 10,8%, cumpliendo con el 100% de la ejecución del proyecto, realizándose la liquidación de este.

Se anexan Minuta de contrato tres (03) folios, Acta de Inicio un (01) folios y Acta de Liquidación tres (03) para un total de siete (07) folios

- INSTALACION Y CONSTRUCCION VALVULAS DE PURGA EN LAS DIFERENTES COMUNAS DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA

Este proyecto se inició el 14 de noviembre del año 2017, por un valor de \$352.270.936; por lo tanto, lo correspondiente a la ejecución al 2017 se reportó con un avance en financiero por valor de \$314.243.377. Y en avance físico con un porcentaje de 89,22% y en 2018 se finaliza el proyecto el 26 de enero con un avance financiero por un valor de \$38.027.559 y un avance físico del 1,78%, cumpliendo con el 100% de la ejecución del proyecto, realizándose la liquidación de este.


Se anexan: Minuta de contrato tres (03) folios, Acta de Inicio un (01) folios y Acta de Liquidación tres (03) para un total de siete (07) folios

Son en total cuarenta (40) folios.

Con base en lo enunciado y soportado se solicita de manera respetuosa al ente de control se elimine la Observación.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Obtenida respuesta por parte de Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, se corrobora en el formato f12 "Proyectos de Inversión" los porcentajes de avances reportados por la Empresa en la rendición de la cuenta anual consolidada vigencia 201701 (Vigencia anterior a la auditada) y se revisa de forma selectiva las minutas de contratos, Acta de Inicio y de Liquidación allegadas con la respuesta al informe preliminar de auditoria, donde efectivamente con la documentación aportada se constata lo enunciado en la respuesta, aceptándose el detalle enviado

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 11 DE 70


referente a la gestión adelantada y el estado de los seis (6) proyectos objeto de esta observación, no sin antes mencionar que en la columna F “Descripción De Actividades” del formato f12 de la segunda vigencia de desarrollo de éstos proyectos (2018) de manera aclaratoria en el reporte, faltó enunciar que el proyecto venía en desarrollo y que con lo ejecutado en el 2018 se alcanzó el ciento por ciento de lo planeado.

2. Formato f15b_agr, en la cuenta rendida se ve reflejada Acción de Repetición, por \$45'567.397, como valor pendiente por recuperar. Indaga el Ente de Control Fiscal por las acciones adelantadas durante el 2018, a efectos de lograr el ingreso de esta cuantía a favor de la Empresa Aguas de Barrancabermeja, de igual manera no allegaron el correspondiente comprobante de ingreso donde se evidencie esta recuperación. **Observación Administrativa (2)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Se reporta en el formato f15b acción de repetición en contra del ex funcionario Arturo Cabrera Ospino, con la que la empresa busca recuperar los dineros pagados por valor de \$45.567.397,00, a través del mecanismo de la conciliación prejudicial, la factura N° 114 del 04 de agosto de 2014, radicada por la contratista DIANA YORLEY VESGA PEREZ luego de haberse suscrito el 05/02/2014 el acta de liquidación del Contrato de Consultoría N° 028 de 2012, en donde las partes se declararon a paz y salvo por concepto de los entregables, y en donde además de manera literal quien fungió como supervisor (el señor Arturo Cabrera Ospino), consignó, que el contrato había sido ejecutado con la calidad, cantidad y oportunidad contratada; contrario a ello, el contratista no había cumplido con la totalidad del objeto contratado al momento de la suscripción de la mencionada acta, lo que facilitó al contratista la radicación de la factura de cobro No. 114 de 2014, sin el cumplimiento de las condiciones y/o especificaciones inicialmente pactadas. Producto de ese actuar irregular el Comité Directivo del Convenio de Colaboración DHS 157-09, quienes, en observancia de la situación advertida, objetaron de manera formal el pago del contrato de consultoría N° 028 de 2012, toda vez que los recursos para su pago provenían del Convenio de Colaboración DHS 157-09 suscrito con ECOPETROL.

Actualmente la Acción de Repetición aún se encuentra en curso ante el Tribunal Administrativo de Santander, para fallo de segunda instancia.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 12 DE 70	

Se precisa que la acción de repetición es un mecanismo moralizador y de mejora de la eficiencia de la administración pública con la que cuenta la administración, a efectos de que esta pueda recuperar los dineros que tuvo que pagar como consecuencia de una sentencia o una conciliación cuya causa se encuentra en el actuar doloso o gravemente culposo de uno de sus agentes.

Es de resaltar que, por esa misma conducta irregular, cursó en la secretaria general de la empresa Proceso Disciplinario Interno, proceso que actualmente se encuentra con fallo en firme de fecha 17 de enero de 2020, contra el Señor Arturo Cabrera Ospino, cuya sanción consistió en destitución como medida principal e inhabilidad general por el termino de 10 años.


Por disposición del fallo de primera instancia proferido dentro del proceso disciplinario, se ordenó la compulsa de copias a la Contraloría Municipal, en este sentido:

CUARTO: Compulsar copias de la presente decisión a la Contraloría Municipal, adicionalmente los folios 67-70, 71-72 y 151, para que se determine presunta responsabilidad fiscal en contra del ex empleado público **LUIS ARTURO CABRERA OSPINO**, identificado con la cedula de ciudadanía No 13.894.038 expedida en Barrancabermeja Santander, nacido el 30 de agosto de 1961 en la ciudad de Barrancabermeja, Santander, quien ostentaba el cargo de **JEFE DE UNIDAD DE ASEO Y OTROS MERCADOS** de conformidad al acta de posesión No. 014 del 03 de septiembre de 2012 tal y como consta en el folio 26 del cuaderno principal 01, con ocasión de generar pago por parte de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P al contratista, por los intereses moratorios causados desde la fecha de radicación de la factura en cita por valor de **CUARENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SIETE TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS MTC (\$45.567.397,00)** pagados mediante Resolución Empresarial N° 254 del 25 de agosto de 2016.

Y mediante comunicación de fecha 30 de octubre de 2019, se efectuó la compulsa de copias del expediente disciplinario No. 004 de 2017 a fin de que se iniciara de ser procedente la acción de responsabilidad fiscal en contra del exfuncionario Arturo Cabrera Ospino.

Se anexa como soporte:

- 2.1 Demanda acción de repetición, contenido en ocho (08) folios
- 2.2 Fallo primera y segunda instancia procesos disciplinario, contenido en dieciocho (18) folios
- 2.3 Compulsa copia a contraloría para proceso responsabilidad fiscal, contenido en un (01) folio.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 13 DE 70	

Con base en lo enunciado y soportado se solicita de manera respetuosa al ente de control se elimine la Observación.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Revisados los tres (3) documentos soporte anexos a la respuesta enviada por la entidad, descritos como:

- 2.1 Demanda acción de repetición
- 2.2 Fallo primera y segunda instancia procesos disciplinario
- 2.3 Compulsa copia a contraloría para proceso responsabilidad fiscal

Este ente de control determina aceptar la respuesta allegada, toda vez que la Empresa actuó en derecho y adelantó las acciones legales pertinentes, motivo por el cual se revoca ésta Observación Administrativa.

3. f18_cmb_anexo 29.3 informe austeridad IV trimestre de 2018: Revisado este informe, con el inmediatamente anterior (III trimestre), se observa marcado crecimiento en el rubro SERVICIOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS INDIRECTO - COMISIONES, en razón a que durante el III trimestre de 2018 se ejecutó \$467 millones, mientras que en el IV trimestre la ejecución fue de \$865 millones. Por otra parte, por el rubro ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES, en el III trimestre se destinó partida por \$8'210.946, mientras que en el IV trimestre estuvo por el orden de los \$21'366.750. **Observación Administrativa (3)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

- Con relación a Rubro de **Arrendamientos de bienes inmuebles**: se presenta lo siguiente con la empresa COLOMBIANA DE VIVIENDA LTDA "COLVIVIENDA LTDA" con quien durante la vigencia 2018 venia suscrito el contrato 023-2017 (canon mensual \$ 4.105.473); y el 15 de agosto se suscribió un nuevo contrato 055-2018 (canon mensual \$4.273.350).

La proyección normal de ejecución del contrato de arrendamiento durante la vigencia 2018, sería la siguiente:

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 14 DE 70	

Cuadro 1

I Trimestre 2018	II Trimestre 2018	III Trimestre 2018	IV Trimestre 2018	TOTAL AÑO 2018
12.316.419	12.316.419	12.652.173	12.820.050	50.105.061
(3 facturas)	(3 facturas)	(3 facturas)	(3 facturas)	(12 facturas)

Sin embargo en los registros de cuentas en la contabilidad se observa que el contratista no presentó las respectivas facturas dentro del periodo que le correspondía, como se puede observar en el IV trimestre se presentaron dos facturas que correspondían a meses de periodos anteriores, esto quiere decir que en último trimestre se causó en la contabilidad 5 canon de arrendamientos dos de los cuales correspondían a trimestres anteriores.

Cuadro 2

I Trimestre 2018	II Trimestre 2018	III Trimestre 2018	IV Trimestre 2018	TOTAL AÑO 2018
8.210.946	12.316.419	8.210.946	21.366.750	50.105.061
(2 facturas)	(3 facturas)	(2 facturas)	(5 facturas)	(12 facturas)

Al final del año el valor total del canon de arrendamiento corresponde a \$50.105.061 tal como se puede observar en los cuadros 1 y 2 respectivamente.

- Con relación al incremento del **rubro de comisiones** del IV trimestre de 2018 respecto del III trimestre del mismo año hay que tener en cuenta lo siguiente:

El valor de las comisiones pagadas a los distintos recaudadores es variable todos los meses, porque dependiendo del número de cupones recaudados en el mes, será el valor facturado por cada entidad. (esto para el caso de las entidades recaudadoras de efectivo).

El valor de las comisiones por aquellos conceptos de servicios complementarios a la gestión comercial de la prestación del servicio también depende de las distintas actividades desarrolladas en los meses en que se ejecuta el contrato (no todos los meses tienen la misma cantidad de actividades, por consiguiente el valor facturado varía de un mes a otro)

El incremento del **rubro de comisiones** en el IV trimestre obedece a lo siguiente:


1. Durante el año 2018 se ejecutaron 3 contratos con la empresa Sisloga SAS así:

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 icontec internacional
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 15 DE 70

- a) **Contrato 018-2017:** Prestación de servicio de actividades operativas de los procesos comerciales consistente en la toma de lectura, entrega de facturación, suspensión y/o corte, reconexión, reinstalación, prestación del servicio del Call Center, visitas técnicas y retiro de medidores ordenados por la oficina de PQR y Clientes especiales así como el acompañamiento técnico en las actividades inherentes a las campañas sociales de recuperación de cartera y mejora del recaudo para todos los usuarios del servicio público de acueducto y alcantarillado en los diferentes estratos del municipio de Barrancabermeja de los usos residenciales, comerciales, industriales y oficiales de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A ESP.
- b) **Contrato 057-2018:** Prestación de servicio de actividades operativas de los procesos comerciales consistente en la toma de lectura, entrega de facturación, suspensión y/o corte, reconexión reinstalación, prestación del servicio Call center, visitas técnicas y retiro de medidores ordenados por la oficina de PQR y Clientes especiales así como el acompañamiento técnico en las actividades inherentes a las campañas sociales de recuperación de cartera y mejora del recaudo para todos los usuarios del servicio público de acueducto y alcantarillado en los diferentes estratos del municipio de Barrancabermeja de los usos residenciales, comerciales, industriales y oficiales de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A ESP.
- c) **Contrato 083-2018:** Regularización a los usuarios de uso residencial y no residenciales con actividades de seguimiento y control por medio del corte especial para los usuarios que se encuentren en fraudes o morosidad mayores de 12 meses de atraso por el servicio de acueducto y alcantarillado de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A ESP.

2. Durante los cuatro trimestres de 2018 se realiza contabilización de los siguientes contratos:

SISLOGA SAS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
contrato 018-2017	330.887.900	428.803.586	389.012.627	0
contrato 057-2018	0	0	0	634.447.643
contrato 083-2018	0	0	0	147.560.000
TOTALES	330.887.900	428.803.586	389.012.627	782.007.643

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 16 DE 70	

Se observa que en el IV trimestre de 2018 se registran costos correspondientes a los contratos 057-2018 y 083-2018, por lo que se presenta una variación significativa con respecto al III trimestre de 2018 donde solamente se venía contabilizando costos del contrato 018-2017.

Por lo anterior solicitamos el levantamiento de la observación administrativa No.3, teniendo en cuenta no que no se está incumpliendo con la política de austeridad en el gasto público, ya que el incremento revelado en el IV trimestre obedece a las razones anteriormente expuestas.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Analizada la justificación presentada para la ejecución de los rubros **COMISIONES y ARRENDAMIENTO DE BIENES INMUEBLES**, durante el III y IV trimestre de 2018, detallados los valores soportados, se considera que subsana la observación realizada, debido a que en la respuesta se desglosan las cifras correspondientes a cada uno de estos trimestres, motivo por el cual se revoca la observación.

4. Formato_201801_f18_cmb_anexo29.3 Informe de austeridad IV trimestre 2018: Teniendo en cuenta el comportamiento de los gastos del III trimestre con los del IV trimestre de 2018, las cifras reflejadas son:

ANALISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCION TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2018: DE GASTOS ENTRE EL CUARTO Y TERCER

Variable	Variación Porcentual	Tendencia	Variación en Valores Absolutos
1. Gastos de Personal	0,29	Creciente	\$ 2.963.832,00
2. Servicios Personales Indirectos	74,39	Creciente	475.765.310
3. Gastos Generales			
3.1 Impresos, Publicidad y Publicaciones	38,19	Creciente	27.897.005
3.2 Total Asignación y Usos Teléfonos	15,70	Creciente	\$ 975.728,00
3.3 Servicios Públicos	3,14	Creciente	\$ 31.307.018,00
3.4 Adquisición de Bienes	0		0
3.5 Materiales y suministros	2,75	Creciente	\$ 723.553,00
3.6 Adquisición de Servicios	540,65	Creciente	80.456.599
3.7 Otros Gastos	14100,79	Creciente	\$ 153.367.210,00
4. Inmuebles, Mejoras y Mantenimiento	160,22	Creciente	13.155.804

Permitiendo concluir que cotejados los gastos del cuarto Trimestre respecto a los del Tercer Trimestre de la vigencia 2018, aumentaron en un 28,33%, los gastos

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 17 DE 70	

del III trimestre fueron de \$2.776.571.225, mientras que en el IV trimestre estuvieron por el orden de los \$3.563.183.284, correspondiente a un valor diferencial de \$786'612.059.

Siendo necesario en este aspecto reafirmar que la Empresa debe continuar fortaleciendo la implementación y seguimiento a las políticas Nacionales e Institucionales, en materia de Austeridad en el Gasto Público y retroalimentar de manera frecuente estos lineamientos, el cual debe ser compromiso de los líderes de procesos y equipo directivo, aunado a continuar con la medición cuantitativa de los informes respectivos, contribuyendo y sensibilizando a los colaboradores y líderes de procesos del indudable beneficio para la organización fundados en el Autocontrol. **Observación Administrativa (4)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Hay que tener en cuenta que la Programación Presupuestal que realiza la empresa al finalizar cada vigencia consistente en armar el presupuesto para ejecutarlo en la siguiente vigencia, es la fase más importante del proceso presupuestario, ya que en esta se definen las acciones que la administración llevará a cabo en la vigencia y su fuente de financiación a fin de cumplir con los objetivos misionales e institucionales; por tal razón el proceso contractual desarrollado para la ejecución de las distintas actividades a desarrollar en la vigencia tiene la función de asociar mensualmente los costos y gastos a los ingresos generados periódicamente, sin embargo, en ocasiones no es posible la imputación del respectivo cobro o gasto, hasta tanto la parte contratista no cumpla con lo establecido contractualmente, lo que conlleva a que no sea posible asignar dicho costo o gasto al mes correspondiente hasta tanto la respectiva cuenta no cumpla con todos los requisitos para el trámite de pago.

Con relación al incremento del 28.33% en la imputación de costos en el IV trimestre de 2018 con relación al III trimestre por valor de 786.612.059:

GASTOS TERCER TRIMESTRE 2018	GASTOS CUARTO TRIMESTRE 2018	VARIACIÓN %
<i>2.776.571.225,00</i>	<i>3.563.183.284,00</i>	<i>28,33</i>
<i>VARIACIÓN</i>	<i>786.612.059,00</i>	



El incremento obedece principalmente al resultado de las diferencias presentadas entre los incrementos y disminuciones de las partidas analizadas tal como se muestra a continuación:

CONCEPTO	III TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2018	AUMENTOS	DISMINUCIONES
1. GASTOS DE PERSONAL				
Sueldos de personal	973.263.568,00	976.527.447,00	3.263.879,00	
Auxilio de transporte	5.451.383,00	5.995.343,00	543.960,00	
Horas extras	30.934.413,00	30.090.406,00		844.007,00
1. TOTAL	1.009.649.364,00	1.012.613.196,00	3.807.839,00	844.007,00

CONCEPTO	III TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2018	AUMENTOS	DISMINUCIONES
2. SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS				
Remuneración servicios técnicos	110.435.126,00	132.685.835,00	22.250.709,00	
Honorarios	61.616.000,00	117.761.056,00	56.145.056,00	
Comisiones	467.549.295,00	864.913.840,00	397.369.545,00	
2. TOTAL	639.595.421,00	1.115.360.731,00	475.765.310,00	0,00

CONCEPTO	III TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2018	AUMENTOS	DISMINUCIONES
3. GASTOS GENERALES				
3.1 IMPRESOS, PUBLICIDAD Y PUBLICACIONES				
Impresos	41.443.821,00	70.188.407,00	28.744.586,00	
Publicidad	11.284.000,00	0,00		11.284.000,00
suscripciones	4.595.000,00	0,00		4.595.000,00
Otros gastos	15.732.137,00	30.763.556,00	15.031.419,00	
3.1 Subtotal	73.054.958,00	100.951.963,00	43.776.005,00	15.879.000,00
3.2 ASIGNACIÓN Y USO TELEFONOS CELULARES				
Uso Teléfonos móvil	4.363.846,00	5.757.935,00	1.394.089,00	
Uso Teléfonos fijos	1.852.573,00	1.434.212,00		418.361,00
3.2 Subtotal	6.216.419,00	7.192.147,00	1.394.089,00	418.361,00
3.3 SERVICIOS PUBLICOS				
Agua	140.775,00	109.778,00		30.997,00
Energía	997.399.047,00	1.028.737.062,00	31.338.015,00	
3.3 Subtotal	997.539.822,00	1.028.846.840,00	31.338.015,00	30.997,00
3.4 ADQUISICIÓN DE BIENES				
Compra vehículos	0,00	0,00	0,00	0,00
3.4 Subtotal	0,00	0,00		
3.5 MATERIALES Y SUMINISTROS			0,00	0,00
Combustibles, aceites y lubricantes	26.335.085,00	27.058.638,00	723.553,00	
3.5 Subtotal	26.335.085,00	27.058.638,00	723.553,00	0,00
3.6 ADQUISICIÓN DE SERVICIOS			0,00	0,00
Mantenimiento vehículos	14.881.560,00	95.338.159,00	80.456.599,00	
3.6 Subtotal	14.881.560,00	95.338.159,00	80.456.599,00	0,00
3.7 OTROS GASTOS			0,00	0,00
Mantenimiento parque automotor	1.087.650,00	154.454.860,00	153.367.210,00	
3.7 Subtotal	1.087.650,00	154.454.860,00	153.367.210,00	0,00
3. TOTAL	1.119.115.494,00	1.413.842.607,00	294.727.113,00	



CONCEPTO	III TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2018	AUMENTOS	DISMINUCIONES
4. INMUEBLES MEJORAS Y MANTENIMIENTO				
Arrendamiento inmuebles	8.210.946,00	21.366.750,00	13.155.804,00	
4. TOTAL	8.210.946,00	21.366.750,00	13.155.804,00	
TOTALES	2.776.571.225,00	3.563.183.284,00	787.456.066,00	844.007,00
	DIFERENCIA III Y IV TRIMESTRE		786.612.059,00	

Como se puede observar las diferencias más significativas corresponde a los rubros 2. Comisiones y 3.7 mantenimiento de parque automotor por las siguientes razones:

Ítem 2: ver respuesta a observación administrativa No. 3

Ítem 3.7: el incremento corresponde al cobro del contrato de servicios 073-2020 cuyo objeto es "SUMINISTRO DE ACCESORIOS PARA LOS EQUIPOS DE SUCCION - PRESION ADICIONAL N° 1 AL CONTRATO DE SUMINISTRO 073-2018 CUYO OBJETO ES SUMINISTRO DE ACCESORIOS PARA LOS EQUIPOS DE SUCCION PRESION" cuyo valor fue de \$154.454.860.

El contrato en mención de firmó en el 28 de septiembre de 2018, lo que conlleva a que se ejecutó completamente en el IV trimestre de 2018, lo que genera que se haya incrementado este rubro.

Por las razones anteriormente expuestas y teniendo en cuenta que los costos asociados en este rubro corresponden a actividades misionales, solicito el levantamiento de la observación administrativa No.4

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Revisadas en detalle las cifras presentadas por Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, respecto a la ejecución presupuestal en el III y IV trimestre de 2018 y los argumentos expuestos en la respuesta enviada, se acepta la explicación y por consiguiente se revoca ésta observación.

5. Formato f18_cmb Revisado el Informe PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2018 parte 1, se hace énfasis en la cantidad de peticiones, quejas y reclamos pendientes por respuesta dentro del término otorgado por la norma, encontrándose lo siguiente:

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 icontec internacional
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05

MESES	PQRS PENDIENTES POR RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO
JUNIO A SEPTIEMBRE DE 2018	
Peticiones	14 de 216
Quejas	1 de 4
Reclamos	18 de 456
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018	
Reclamos	141 de 935

Observando este ente de control, un posible Riesgo de insatisfacción de los usuarios que puede afectar la buena imagen institucional y dar origen a potenciales acciones, por la no respuesta oportuna y de calidad.

Por otra parte, con respecto al Reporte Gestión comercial (folio 20), es notorio que la estadística frente al reporte de los usuarios a los cuales se les realizó modificaciones en la factura de acuerdo a la causal, revele como la de mayor frecuencia la de “Inconformidad con el consumo o producción facturado”, en razón a que detalladas las cifras, de junio a diciembre de 2018 de 1.145 facturas presentadas en reclamo, 857 fueron modificadas por esta causal, representando alrededor de un 75%, aspecto que deja entrever debilidades administrativas en los consumos facturados, restando tiempo disponible para otras actividades mucho más productivas para el talento humano vinculado a la Gestión Comercial.
Observación Administrativa (5)

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

5.1 Formato f18: Respecto a la oportunidad de la respuesta y debido al seguimiento que desde la alta dirección se da a todo el tema PQRS D la empresa se evidencia:

1. Mediante resolución 47 del 14 de febrero de 2019 se aprobó la nueva versión del Manual PQRS D. Se anexa Resolución contenida en un (1) folio

2. GCO-FR-027 y 028 Captura y consolidación PQRS D v2, con el fin de controlar las PQRS D radicadas y los tiempos de respuesta contemplado en el Manual para la gestión PQRS D y establecimiento de herramientas de control para consolidar las PQRS D, a fin de lograr una mejor gestión de estas, consolidación, control de la información y fechas de respuesta desde cada una de las áreas. Se anexan Formatos de Consolidación GCO-FR028 y 029, Contenido en dos (2) folios

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 21 DE 70	

3. A partir de 2021 la alta dirección solicitó mensualmente realizar informes PQRSD a fin de crear una mejor cultura de control.

4. Presentación ante el comité institucional de Coordinación de Control Interno.

5. Actualmente se está parametrizando el nuevo software de gestión documental ORFEO uno de los fines es garantizar una mejor clasificación de las causales de reclamación y un control con alertas de vencimiento de respuesta a los funcionarios responsables de responder las PQRSD. Se anexa informe del avance de esta gestión, contenido en dieciocho (18) folios.

5.2. Respecto al Reporte Gestión comercial (folio 20):

1. Una vez verificado y según el reporte SIA periodo junio a diciembre de las vigencias 2018- 2019-2020-2021 respecto a la causal ""Inconformidad con el consumo o producción facturado" se observa una disminución respecto a esta causal:

AÑO	TOTAL	PROM. MES
2018	2.321	332
2019	2.912	416
2020	1.930	276

Vigencia 2021:

AÑO	TOTAL	PROM. MES
2021	1.175	235

Al analizar esta causal observamos una variación de disminución del 29% comparado 2018 vs 2021:

PROM. MES 2018	332
PROM. MES 2021	235
VARIACION	-29,1%

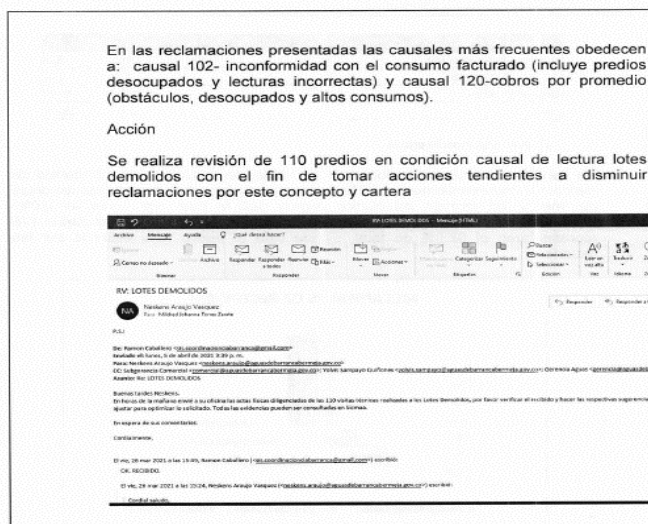
Estos resultados se deben a esfuerzos conjuntos en la gestión comercial donde se propende por cada vez mejorar la calidad de la facturación y así disminuir las causales de reclamación, dentro de estos esfuerzos podemos observar:

2. Acción de visitas a predios con causal demolida: Al respecto se realizaron 147 visitas se realizaron con acta y visita fotográfica realizando la suspensión de 137 usuarios que se encontraban en condiciones para suspender (bloquear).

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 22 DE 70

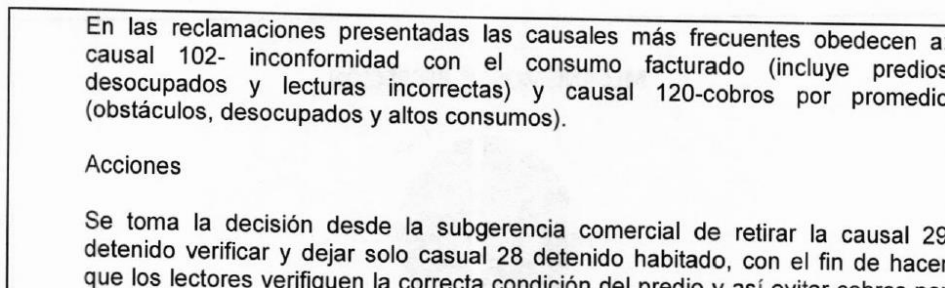
Acción a realizar evidenciada en la página 27 del informe PQRSD mayo.

27



3. Con el fin de conducir a los lectores a una definición de causal de lectura más precisa se toma la decisión de retirar la causal 28 detenido habitado y dejar solo la causal 29 detenido verificar. Acción evidenciada en la página 25 el informe PQRSD del mes Abril 2021 el cual se anexa.

25



4. Se evidencia que las acciones tomadas han disminuido las causales de reclamación y se evidencia en los informes de ajustes como lo muestra el informe del segundo trimestre 2021:



MOTIVO CAMBIO	# AJUSTES 2020	# AJUSTES 2021	DIFERENCIA	% INCR
DESOCUPADA...	4.504	1.747	- 2.757	-61%
ERROR DE LECTURAS	3.367	525	- 2.842	-84%
SIN OBSERVACION	1.736	280	- 1.456	-84%
PROMEDIO	1.416	379	- 1.037	-73%
LECTURA VERIFICADA	1	229	228	22800%
AFORO	434	191	- 243	-56%
CON OBSTACULO	423	157	- 266	-63%
DESVIACION SIGNIFICATIVA	214	8	- 206	-96%
CAJA TRABADA	114	127	13	11%
VIDRIO ILEGIBLE	60	63	3	5%
DIRECTA	36	17	- 19	-53%
MEDIDOR DETENIDO	28	30	2	7%
CORTADA	25	14	- 11	-44%
ERROR CRITICA	21	52	31	148%
CONTADOR DETENIDO	20	14	- 6	-30%
ENTERRADO	18	10	- 8	-44%
DESBLOQUEO	12	8	- 4	-33%
INVERTIDO	6	3	- 3	-50%
SUSPENDIDO	5	-	5	-100%
CAMBIO DE LECTURA	5	-	5	-100%
ANOMALIA EN LA CAJA	2	3	1	50%
MEDIDOR ILEGIBLE	2	-	2	-100%
TOTAL GENERAL	12.449	3.857	- 8.592	-69%

Cuadro 04

5. En acta de la subgerencia comercial de fecha 18022021 como se evidencia en la página 22 del informe PQRSD mes de febrero 2021, se dejó como compromiso revisión de los metros que se cobran a los usuarios por resolución interna de 20 metros a 16 y así parametrizar de forma correcta el cálculo de consumo en crítica de cada una de las causales de no lectura, para lo cual se anexa correo sobre la gestión requerida para que se adelante desde el módulo de crítica:

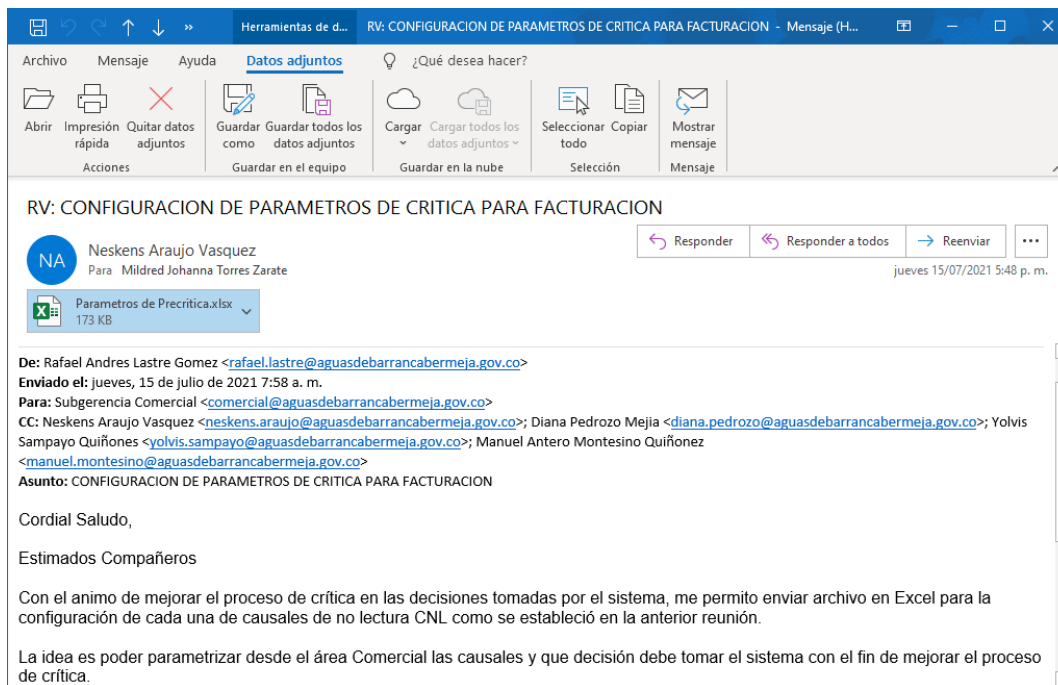
En las reclamaciones presentadas las causales más frecuentes obedecen a: causal 102- inconformidad con el consumo facturado (incluye predios desocupados y lecturas incorrectas) y causal 120-cobros por promedio (obstáculos, desocupados y altos consumos).

Acciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO

Reorganización empresarial

- El subgerente comercial informe que el área 23 de metros la gerencia socializó la reorganización empresarial la cual fue realizada con apoyo del CAP y apostó a la eficiencia, en la medida en que la gerencia entró a socializar en la medida de la medida, con esto la empresa espera que los funcionarios sean más eficientes.
- Resolución de octubre de 2020 de metros a las 16 en la gerencia, respecto a la crítica el subgerente da a conocer que la empresa hizo el levantamiento de 15 metros en una única sesión con los usuarios, los funcionarios solicitan en medida de la medida y no se interviene por el área comercial.
- Se informa que desde el área de crítica se pasó una propuesta para modificar las políticas de facturación sobre todo para el área 23.
- Se propone que se haga reporte a los centrales de riesgo a los usuarios comerciales y de esta manera se genere presión para el cobro de tarifas morosas.
- Respecto a la actividad de facturación se solicita que la resolución interna 100 de mayo de 2020, se modifique a 16 metros, para establecer los parámetros de facturación y asegurar que no existan más inconformidades.
- Por reporte de facturación social y facturación final se observa que los datos por consumo facturado están incorrectos (MDS 2020), lo que implica que el cálculo de la facturación ha mejorado con el fin de disminuir las PQRSD, así como el área de facturación al usuario comercial que desde la facturación social continúa con los errores causales, así mismo se debe recordar al área de facturación social que durante la jornada se debe hacer un reporte de consumo por actividad y zona de predios a través de la muestra de consumo para determinar por qué las lecturas se están incrementando en algunas actividades no facturadas social y final del mes de enero 2021.
- Almex Mesa propone se realicen capacitaciones de inducción en las oficinas de no lectura para esta actividad que realice el personal, ya que en algunas oficinas con área a efectuar visitas también se un número de la tarjeta, el controlador quiere hacer muchas actividades con el mismo personal, sin poder dar continuidad en el mes a todas las actividades designadas.



- Así mismo en el año 2020 se tomó la decisión de tomar fotos de la toma de lecturas a todos los predios ya que antes se tomaba solo a los predios con alguna causal de lectura como se evidencia en el informe PQRSD del II trimestre 2020, esto para soportar reclamaciones en errores de lectura por los usuarios:

19

Acciones

Para contrarrestar la causal 102 que presenta mayor demanda: se solicitó al contratista SISLOGA tomar foto a todas las lecturas tomadas con el fin de confrontar el posible error de lectura que evidencia el usuario con foto suministrada por él, y solicitar al contratista MICROSHITF revisar cuando un predio no se ha tomado lectura y luego en otro periodo se puede tomar lectura a esa diferencia de lecturas se resten los metros cúbicos cobrados. Verificación de obstáculos por el contratista antes de la entrega de lecturas al área de facturación.



Informe de Evidencias
Lecturas

Código: 000001	Periodo: 202002	Fecha: 2020-02-15	Hora: 08:58
Nombres: Municipio De Barrancabermeja	Tecnico: Albeiro Manrique		
Ruta: 07-0101-0050-0000-5	Ant tomada: 694	Ant fact: 694	Actual: 705
Dirección: Paseo del rio c01	N° Medidor: 0	Lat: 7.0602562	Lon: -73.8758012
Uso: 03 Estrato: 10 Promedio: 11	Resultado: no aplica Desv:		

Observaciones:



Periodo	Fecha	Ant tomada	Ant fact	Actual	Consumo	Resultado	Desv
202001	2020-01-20	679	679	695	16	No Aplica	
201912	2019-12-17	668	668	679	11	No Aplica	
201911	2019-11-19	658	658	668	10	No Aplica	

Versión documento V-1.0.0
Tecnología Sisloga S.A.S

Pag: 1/1

7. Se solicitó al contratista verificar la lectura con una segunda visita si el predio se encuentra con obstáculo para evitar reclamaciones:

Datos Básicos de Usuarios

Busqueda Rápida de Usuario [Campo de búsqueda]

Código Usuario: 055217 Identificación: 63324119

Suscriptor: YOLANDA GARCÍA DÍAZ

Primer Apellido: DIAZ Tipo Persona: Natural Jurídica

2do. Apellido: [Campo]

Primer Nombre: YOLANDA Otros Nombres: GARCIA

Dirección Usuario: K 14 55 37 AREAS COMUNES

Dirección Envío: K 14 55 37 AREAS COMUNES

Correo Electrónico: [Campo]

Teléfono Movil: SIN DATO Fijo: [Campo]

Ruta: 27-0201-7970-0103-0

C.C. Arrendatario: [Campo]

Tiene Acueducto Tiene Alcantarillado Cobrar FONAM

Tiene Aseo Tasa Retributiva Es una Invasión

Información del Medidor

Tiene Medidor No Tiene Medidor Indeterminado

No. Medidor: 11005269 Fecha: [Campo]

No. Sello: [Campo] Fecha: [Campo]

Acometida: NO REGISTRA Diámetro: NO REGISTRA

Uso: 01 RESIDENCIAL

Estrato: 04 ESTRATO 4

Ciclo: 02 CICLO 2

Zona: 01 ORIENTE

Barrio: B500 PUEBLO NUEVO

Exento: [Campo] Suspendido

Estado: NORMAL

Grupo: <> No. Personas: 0

Predial: 010200220008000 Es Macromedidor

Macromedidor: 007987 Aforo Alcant.: 0 M3

Tipo Alcantarillado: Alcantarillado Empresa ESP

Condicion Usuario: 0 USUARIO ACTIVO

Ultimo Pago

Fecha: 30/06/2021 Valor Pagado: \$ 31.358

Atraso: 0 MESES Ultima Modificación: 11

Creado: 30/08/2012



Fecha Reg: 19/06/2014 16:35

Lec. Actual: 166 Lec. Ant1: 160 Lec Ant2: 160

Con. Actual: 6 Promedio: 6 Con. Ant: 8


Historico de Lecturas Anteriores

CONSUMO CALCULADO	CAUSAL NLC	DECISION	FORMA CALCULO	OBSERVACION TOMADA
6 01	DA	CPI		Raja con Candado, se realiza segunda visita, no hay persona quien abra raja del patio para tomar lectura, nadie tiene llave
6 01	DG	CPI	roc	
7 01	DG	CPI		
6 01	DG	CPI		Raja con Candado
6 01	DG	CPI		Raja con Candado
7 01	DG	CPI		Raja con Candado
7 01	DG	CPI		puerta cerrada
8	DG	CPI		
8 28	DG	CPI		Medidor de energia marca consumo

	Informe de Evidencias		
	Lecturas		
Código: 055217 Nombres: Yolanda García Díaz Ruta: 27-0201-7970-0103-0 Dirección: K 14 55 37 areas comunes Uso: 01 Estrato: 04 Promedio: 6	Periodo: 202106 Fecha: 2021-06-18 Hora: 11:04 Tecnico: JosÉ Ismael Rubio Herrera Ant tomada: 0 Ant fact: 160 Actual: 0 N° Medidor: 11005269 Lat: 7.0650435 Lon: -73.8636918 Resultado: 01 obstÁculo Desv: EXN	Observaciones: Reja con Candado, se realiza segunda visita, no hay persona quien abra reja del patio para tomar lectura, nadie tiene llave	



CONSUMO CALCULADO	CAUSAL NLC	DECISION	FORMA CALCULO	OBSERVACION TOMADA
16	01	DC	CEC	Reja con Candado visita por 2 vez
8	01	DG	CPI	Reja con Candado
8	01	DG	CPI	Reja con Candado
8	01	CB	CPI	Reja con Candado
5	DA	CLT		
9	DA	CLT		
9	DA	CLT		
10	DA	CLT		
10	DA	CLT		

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 27 DE 70	

Con base en lo enunciado y soportado se acepta la observación toda vez que se continúa controlando la gestión de respuesta oportuna y disminución de causal de reclamación por lectura.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Revisada detenidamente la respuesta presentada por la Empresa, se recepciona explicación respecto a (i) las PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2018 parte 1, tema en el cual el equipo auditor enfatizó en la cantidad de peticiones, quejas y reclamos pendientes por respuesta dentro del término otorgado por la norma y (ii) se deja entrever la notoria estadística frente al reporte de los usuarios a los cuales se les realizó modificaciones en la factura de acuerdo a la causal, donde se revela como la de mayor frecuencia la “Inconformidad con el consumo o producción facturado”, aspectos en los cuales específicamente la Empresa enlista acciones diseñadas durante las vigencias de 2019 a 2021, tiempos posteriores a la vigencia auditada (2018); sobradas razones por las cuales la Empresa acepta la observación y asienta que continua controlando la gestión de respuesta oportuna y disminución de causal de reclamación por lectura, razones por las cuales se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (1)**

6. Formato f18: Informe Evaluación por Dependencias

OPORTUNIDADES DE MEJORA: Formalización del Plan o Programa de Recuperación de Cartera: 15% de cumplimiento. Teniendo en cuenta que esta era una meta asociada a Plan de Mejoramiento Institucional, Plan de Acción Institucional Integrado 2018 y compromisos en el comité de cartera, el nivel de cumplimiento es bajo con base en la falta de remisión de evidencias acordadas como soporte y a la baja efectividad del recaudo de cartera. Es aquí donde se requiere el establecimiento inmediato de controles documentados, así como el seguimiento a su cumplimiento por las instancias respectivas en líneas de defensa como del proceso: Subgerente, Comercial, Comité de Cartera y Control de Gestión. **Observación Administrativa (6)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con base en los resultados de la auditoria a la vigencia 2018 y teniendo en cuenta variables importantes que son externas a la voluntad institucional como es el caso

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 28 DE 70

de la cultura del pago en la comunidad usuaria, la entidad realizó un análisis de los documentos institucionales que soportan la gestión de cartera, así como la estructura organizacional buscando dar cumplimiento a todas las actividades que viabilicen una gestión efectiva de recaudo.

Con base en este análisis se determinó:

1. Actualizar el Reglamento Interno de Cartera (se anexa 6.1 Reglamento Interno de Gestión y Cobro de Cartera Proceso Persuasivo y Proceso Coactivo contenido en veintidós (22) folios).

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DE GESTIÓN Y COBRO DE CARTERA PROCESO PERSUASIVO Y PROCESO COACTIVO DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

2. Segmentar la Cartera y responsables por segmento, soportado en el Reglamento Interno de Gestión y Cobro de Cartera Proceso Persuasivo y Proceso Coactivo.
3. Elaborar un plan de recaudo con periodicidad anual, que se monitoree en instancia de un comité estratégico, el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, asegurando monitoreo periódico para la oportuna toma de decisiones.

6.2 Actas vigencia 2021: Actas de Comité Técnico de Sostenibilidad Contable Vigencia 2021: Actas No 005, 006 y 007 de 2021 para un total de treinta y cuatro (34) folios

4. La Subgerencia Comercial/Cartera reporta gestión en las vigencias 2018 y 2018 así:

En el informe de gestión de cartera de enero a diciembre de 2018 en su página No. 27 observa en el numeral 5.2 Recaudos por vigencias el porcentaje de la cartera de la vigencia anterior 2017 es del 13,75% que a pesar de estar por debajo de lo estimado que fue del 15% se evidencia que hubo gestión para alcanzar la meta.

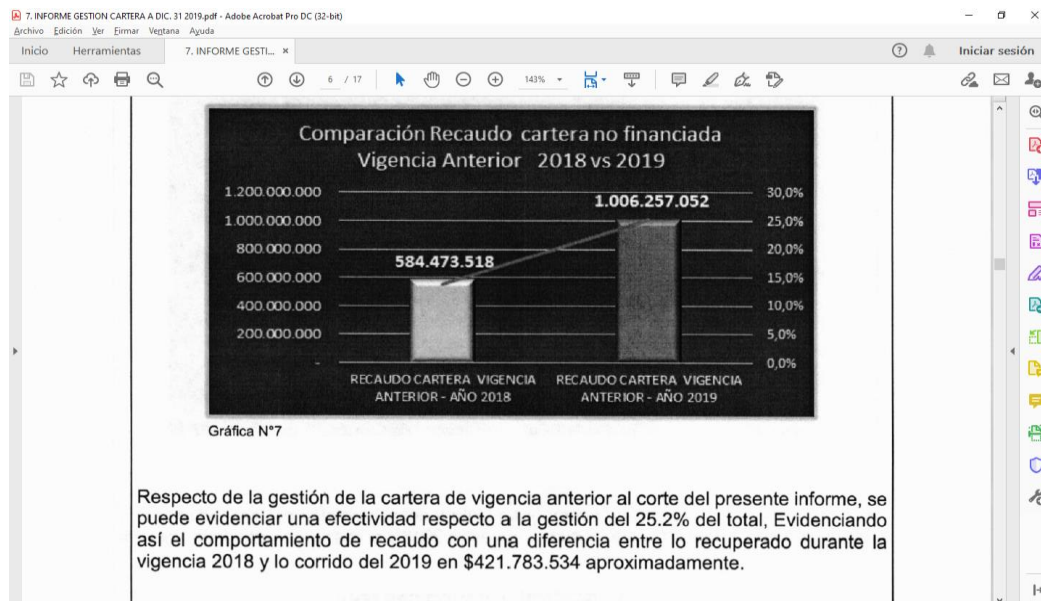


5.2 Recaudo por vigencias

Cuadro 13

GESTION RECAUDO CARTERA 2018	Centimo Acusado	Cargo fijo Acusado	Vertimiento Alcantarillado	Cargo Fijo Alcantarillado	Total	
FACTURA 2018	13.342.836.187	3.820.417.808	10.202.695.492	2.104.146.422	29.470.095.910	
TOTAL SUBSIDIOS	3.404.670.234	1.622.495.834	2.258.550.424	765.370.696	8.061.087.278	
TOTAL FACT + SUBSIDIOS 2018	16.747.506.511	5.452.913.642	12.461.245.916	2.869.517.119	37.531.183.188	100%
RECAUDO CORRIENTE 2018 SIN SUBSIDIOS	11.410.293.379	3.434.327.959	8.744.537.577	1.890.715.084	25.479.873.999	68,40%
RECAUDO CORRIENTE 2018 CON SUBSIDIOS	14.814.953.703	5.066.823.793	11.033.088.011	2.656.085.780	33.569.961.277	89,37%
CARTERA 2018	1.932.542.808	386.089.849	1.458.157.915	213.431.339	3.990.221.911	13,54%
CARTERA VIGENCIA ANTERIOR - 2017	1.964.787.400	550.377.300	1.431.119.106	305.854.990	4.252.138.796	
RECAUDO CARTERA VIGENCIA ANTERIOR - 2017	234.579.792	110.322.604	197.088.418	42.482.704	584.473.518	13,75%
CARTERA OTRAS VIGENCIAS - 2016 HACIA ATRÁS	1.513.471.760	580.536.747	371.692.846	112.307.277	2.578.008.589	
RECAUDO CARTERA OTRAS VIGENCIAS 2016 HACIA ATRAS	34.366.254	48.862.717	18.361.825	8.690.606	110.281.302	4%
RECAUDO CARTERA CASTIGADA	1.542.093	1.817.755	668.253	725.709	4.753.788	
CARTERA FINANCIADA DIC 2017	1.478.363.497	185.371.844	1.344.208.448	314.509.453	3.322.451.241	
RECAUDO CARTERA FINANCIADA	256.163.374	51.260.409	125.487.042	36.717.096	469.627.881	14,11%

Para la vigencia de 2019 se evidencia en el informe gestión cartera a diciembre 31 de 2019 en la página No. 6 respecto a la gestión de cartera de vigencia anterior con corte del informe una efectividad respecto a la gestión del 25.2% de recuperación de cartera de la vigencia 2018.



Con base en lo enunciado se acepta la observación en el contexto que aun la empresa debe continuar monitoreando de manera continua y sistemática la gestión del recaudo de cartera.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 30 DE 70	

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Acepta la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P la observación relacionada con el bajo nivel de cumplimiento con base en la falta de remisión de evidencias acordadas como soporte y a la baja efectividad del recaudo de cartera, confirmando que deben continuar monitoreando de manera continua y sistemática la gestión del recaudo de cartera, circunstancia que ocasiona configuración de **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (2)**.

7. Formato f18 Informe Auditoria Cartera. El informe definitivo de la auditoría interna al Proceso de Gestión Comercial, folio 1, indica que durante la vigencia 2018 la Gestión de Cartera, sin desconocer como lo enuncia, estuvo enmarcada en “...y gracias al trabajo conjunto de los profesionales de Cartera y el Contador, la gestión al cierre de las vigencias para la conciliación de los saldos de cartera comercial y cartera financiera, ha disminuido sensiblemente, continúan aun presentándose diferencia entre los saldos que se poseen, así:”

Comercial 2017	\$ 9.442.045.459,93	2018 Comercial	\$ 11.973.274.464,89
Contabilidad 2017	\$ 9.475.083.800,03	2018 Contabilidad	\$ 11.971.810.584,94
Diferencia	\$ 33.038.340,10	Diferencia	\$ 1.463.879,95
%	0,35%	%	0,01%


Marcadas diferencias en los saldos de cartera comercial y cartera financiera, que a 2018 continuaba la Empresa sin unificar, a fin de establecer con exactitud el saldo para esta cuenta. **Observación Administrativa (7)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Mensualmente se elabora conciliación de cartera entre los saldos registrados entre Comercial y Contabilidad con el fin de establecer las diferencias que constituyen partidas conciliatorias.

Las diferencias entre la cartera comercial y contable entre los años 2017 y 2018, se disminuyó en un 2.156%, pasando de una partida conciliatoria en el año 2017 por valor de 22.038.340,10 a la suma en 2018 por valor de 1.463.869.95 tal como se muestra a continuación.

	Año 2017	Año 2018	% disminución
Comercial	9.442.045.459,93	11.973.274.464,89	
Contabilidad	9.475.083.800,03	11.971.810.594,94	
Diferencia	33.038.340,10	1.463.869,95	-2.156%
%	0.35%	0.01%	

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 31 DE 70

La diferencia de \$1.463.869,95 a diciembre de 2018 consideramos que no es una partida significativa ya que representa el 0.01% del total de las cuentas por cobrar contable, lo anterior teniendo en cuenta las cifras históricas, ahora bien, actualmente se sigue con el proceso de realizar conciliaciones de forma mensual, ya que se siguen presentando diferencias por las siguientes razones:



1. No todos los pagos de los recibos de los servicios públicos se realizan en línea.
2. Existen depósitos en bancos que aun cuando han sido objeto de reconocimiento en bancos, son contabilizados en el pasivo, hasta tanto se identifique el usuario, lo que implica recursos pendientes de descargar de la cartera en el período a conciliar
3. El valor reportado de cuentas por cobrar en la subgerencia comercial es el reportado por el SIIF el último día de cierre de mes, sin tener en cuenta registros en los primeros días del mes siguiente por recaudos grabados correspondientes al período a conciliar.
4. Cuando se efectúan los pagos vía Web-Server, a través de las distintas entidades encargadas de recaudar factura; estos pagos se descargan de forma inmediata a la base de datos de comercial, sin embargo esta información es confrontada al día siguiente hábil cuando llegan los cupones a contabilidad para ser confrontados con las consignaciones efectuadas al día siguiente hábil por la entidad recaudadora, sin embargo se presentan novedades en los recaudos como por ejemplo pagos de diferentes períodos, pagos dobles, los cuales en ocasiones retrasa el descargue de la cartera contable.

Para evitar que se presenten diferencias entre los saldos sin conciliar ni identificar entre las cuentas por cobrar de contabilidad y comercial, la empresa actualmente se encuentra desarrollando Web Services con distintas entidades bancarias y de recaudos de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, con el fin de evitar que los usuarios paguen a través de transferencias bancarias (que no se pueden identificar o que generan pagos dobles de los servicios) y de tener el recaudo en línea.

Se acepta la observación realizada por el órgano de control, en el entendido que debemos seguir gestionando la Conciliación de saldos.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Tenida en cuenta la explicación dada por la Empresa respecto a las marcadas diferencias en los saldos de cartera comercial y cartera financiera, que a 2018

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 32 DE 70

continuaba sin unificar, acepta la observación, tal como textualmente lo expresan “en el entendido que debemos seguir gestionando la Conciliación de saldos”, razón por la cual se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (3)**.

8. Formato f18 anexo Informe Auditoria a Cartera:

Analizando lo expuesto en folio 6 de este informe, se conoció que mediante Acta No. 02 del 29 agosto de 2018 - Reunión Extraordinaria de Junta Directiva- se aprobó Castigo de Cartera por valor de \$211.626.967, expresando de igual manera el escrito que con base en los documentos institucionales que determinan las actividades que secuencialmente deben surtirse y los soportes que debe contener, encontró la auditoría interna que los documentos disponibles en la Unidad Financiera no cumplen con lo definido institucionalmente.

Enunciándose la trazabilidad cronológica de la documentación, así:

-Memorando interno No. 600-008-03 del 23 de julio de 2018, remitido por el Subgerente Comercial al Secretario General, con el asunto: Castigo de Cartera, relaciona un cuadro con catorce usuarios morosos correspondiente a lotes, con morosidad superior a cinco años por \$36.133.640 y un segundo cuadro que relaciona 79 usuarios correspondiente a predios abandonados con morosidad superior a cinco años por \$210.144.693, para un total de \$246.248.333 con corte a junio 30 de 2018, manifestando el Subgerente Comercial que entrega el listado de usuarios morosos, el cual no es anexo, sólo presentan los dos cuadros consolidados, que contiene una relación de carpetas identificadas por el ID del usuario y registro fotográfico, sin los datos del usuario, valor o soporte alguno de actas, datos trazables o gestión adelantada para cada ID.

-Acta de Comité de cartera No. 10 de 2018, de fecha agosto 9 de 2018, en la cual se asumen compromisos respecto a la aprobación en el Sistema de Gestión del Manual de Políticas Contables bajo NIIF Deterioro de Cuentas por Cobrar, concepto del revisor fiscal, criterios para el deterioro e inventario de las cuentas, por parte de los profesionales de cartera de la Subgerencia Comercial, sin que se haga explícita alusión a la solicitud o entrega de soportes para Castigo de Cartera

-Acta de Comité de Cartera No. 11 de 2018, de fechas agosto 23 y septiembre 12 de 2018, en el cual se trasladan los compromisos para el mes de octubre y se evidencia la inasistencia de los miembros de la Subgerencia Comercial

-Acta No. 02 del 29 agosto de 2018, de Reunión Extraordinaria de Junta Directiva, punto No. 3 de la agenda: Castigo de Cartera, desarrolla dentro de su texto que al corte de la vigencia 2017, la cartera superior a 60 meses de atraso

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 33 DE 70

es de \$2.808.030.757 y que la depuración presentada obedece al 10% de esa cartera. Manifiestan también que en años anteriores se castigó cartera que a la fecha se tiene facturada y que sólo el 25% de la cartera que supera los 60 meses de atraso ha sido castigada sin enunciar cortes específicos de tiempo, haciendo impreciso el dato.

La gestión que soportó dicha auditoria no contó con información consolidada radicada que cumpliera con los requisitos establecidos en los documentos institucionales vigente (Reglamento de Cartera- Resolución 089 de 2016 y Manual de depuración Contable por caducidad o prescripción de Acreencias GCFMN003 del 23 de febrero de 2018).

Notándose con los aspectos ya descritos en esta observación que el procedimiento seguido por la Unidad Financiera no es acorde con lo reglado al interior de la Empresa; existe información escasa a fin de demostrar la gestión adelantada, respecto a los usuarios que presentaban morosidad; manejan poca información al proceder al castigo de la cartera, al igual que poca aplicación de los documentos institucionales, tales como Reglamentos y Manuales, respecto al manejo y castigo de la cartera; circunstancias que conllevan a cuestionar el accionar de la Empresa respecto a la aplicabilidad total de Reglamentos y Manuales concernientes al manejo y castigo de la cartera; todo esto aunado al alto riesgo que como organización vienen presentando al no ejecutar de manera precisa lo aprobado, actuando oportunamente en este importante aspecto que representa en últimas, la estabilidad financiera de Aguas de Barrancabermeja y por consiguiente su permanencia como empresa sólida. Mostrando las cifras no cobradas a tiempo, que al no poner en práctica el debido proceso se genera una situación de alto riesgo para la entidad al impactar negativamente las finanzas de la Empresa. **Observación Administrativa (8)**

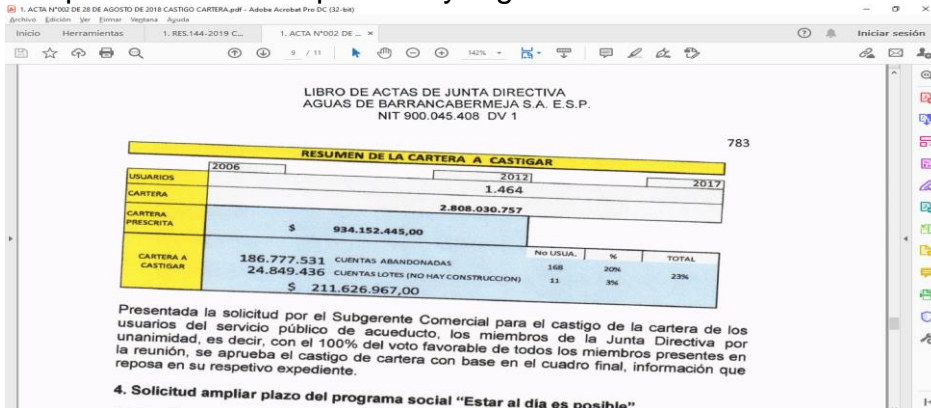
RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Se cuenta con 179 expedientes para el castigo de cartera de predios abandonados, lotes y cuentas inexistentes para lo cual, en cada expediente se anexan los soportes tales como: levantamiento de actas únicas de información del usuario, evidencias fotográficas del estado del usuario, factura del servicio.

Siguiendo con la observación realizada por el comité técnico de sostenibilidad contable según el acta No. 06 del 22 de septiembre de 2017 en la página No. 5 se señala: “En caso de efectuarse algún castigo, este debe venir con el acto

administrativo y los debidos soportes de la subgerencia comercial y aprobación de la Junta Directiva”. En cumplimiento de lo anteriormente señalado se aprobó mediante acta No. 002 de la Junta Directiva del 28 de agosto de 2018 el castigo de cartera por \$211.626.967.

Se presenta pantallazo de lo aprobado y registrado en acta de Junta Directiva



RESUMEN DE LA CARTERA A CASTIGAR	
USUARIOS	2006 2012 2017
CARTERA	1.464
CARTERA PRESCRITA	2.808.030.757
CARTERA A CASTIGAR	\$ 934.152.445,00
CARTERA A CASTIGAR	\$ 211.626.967,00

Presentada la solicitud por el Subgerente Comercial para el castigo de la cartera de los usuarios del servicio público de acueducto, los miembros de la Junta Directiva por unanimidad, es decir, con el 100% del voto favorable de todos los miembros presentes en la reunión, se aprueba el castigo de cartera con base en el cuadro final, información que reposa en su respectivo expediente.

4. Solicitud ampliar plazo del programa social "Estar al día es posible"

Cumpliendo con los requisitos se aprueba mediante acto administrativo Resolución No. 144 del 31 de mayo de 2019 el castigo de cartera aprobado en la Junta Directiva.


Se anexa Resolución y Nota Contable que consta de cinco (5) folios, Acta de Junta Directiva contenida en seis (6) folios y Acta de Comité Primario contenida en un (1) folio, para un total de doce (12) folios.

Actualmente se está adelantando una tarea de actualizar las Políticas de Operación con el debido soporte financiero para facilitar la identificación de actuaciones y soportes de procedimientos institucionales que afecten los resultados del ejercicio financiero cuyos entregables deben reportarse al corte diciembre de 2021.

Por lo anterior se acepta la observación administrativa No.8, con el compromiso de fortalecer la documentación institucional.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Acepta la Empresa la observación perteneciente al Castigo de Cartera; a la escasa información a fin de demostrar la gestión adelantada respecto a los usuarios que presentan morosidad, al igual que la poca aplicación de los documentos institucionales, tales como Reglamentos y Manuales, respecto al

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 35 DE 70

manejo y castigo de la cartera, razones suficientes que permiten configurar **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (4)**.

9. De igual manera en la auditoría interna a Cartera, en folio 12, se ratifica el incumplimiento por parte del Comité Seguimiento, Evaluación y apoyo para la normalización de Cartera, en las funciones definidas en la Resolución No. 090 de 2016, en especial para “*Establecer las directrices, criterios, políticas, pautas de seguimiento y manejo de los asuntos relacionados con el recaudo de la cartera morosa que se encuentra a favor de Aguas de Barrancabermeja y que esté pendiente de cobro por cualquier concepto*”, teniendo en cuenta que el documento marco para la gestión de Cartera es el Reglamento Interno de Cartera, regulación interna donde la auditoría interna evidenció el poco conocimiento de su contenido por parte de los colaboradores de la Subgerencia Comercial, circunstancia que ocasionó incumplimiento en su implementación, básicamente en lo que se refiere a la conformación de los expedientes físicos de los usuarios deudores, incumplimiento que se ha dado a conocer en varias oportunidades producto de auditorías internas y externas, sin que a corte diciembre de 2018 se hubiesen subsanado.

En folio 17 del Informe auditoría interna a cartera se formuló también observación por la no remisión de expedientes al Proceso Secretaria General Jurídica para cobro coactivo, una vez surtido el debido proceso competente al área comercial, tal como lo define el Reglamento Interno de Cartera.

Aspecto éste, de suma importancia para la Empresa, en razón a que se hace indispensable la inmediata aplicación del Reglamento Interno de Cartera, que permita poseer la información pertinente para llevar a cabo la gestión precisa respecto a su recaudo oportuno y documentado o en su defecto lograr el traslado inmediato a la siguiente instancia.

De igual manera aunado a lo anterior en el formato f20_aigcmb_anexo1 “Informe al culminar la gestión” a folio 6, el gerente que desempeñó el cargo hasta diciembre 18 de 2018, respecto al área de cartera menciona que “considerando que la cartera de la empresa, en gran proporción es de difícil cobro por su antigüedad. **Observación Administrativa (9)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Con base en los resultados de la auditoria a la vigencia 2018 y teniendo en cuenta variables importantes que son externas a la voluntad institucional como es el caso

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 36 DE 70

de la cultura del pago en la comunidad usuaria, la entidad realizó un análisis de los documentos institucionales que soportan la gestión de cartera, así como la estructura organizacional buscando dar cumplimiento a todas las actividades que viabilicen una gestión efectiva de recaudo.

Con base en este análisis se determinó:

1. Actualizar el Reglamento Interno de Cartera (ver adjunto numeral 6.1 Reglamento Interno de Gestión y Cobro de Cartera Proceso Persuasivo y Proceso Coactivo).

Mediante la Resolución 228 del 31 de agosto de 2020, se adoptó el reglamento interno de gestión y cobro de cartera proceso persuasivo y proceso coactivo de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A ESP.




POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DE GESTIÓN Y COBRO DE CARTERA PROCESO PERSUASIVO Y PROCESO COACTIVO DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

2. Segmentar la Cartera y responsables por segmento, soportado en el Reglamento Interno de Gestión y Cobro de Cartera Proceso Persuasivo y Proceso Coactivo.
3. Respecto a la gestión de remisión de expedientes a la Secretaria General se ha venido gestionando la entrega de expedientes para apoyo de cobro persuasivo y para gestión coactivo en las vigencias 2019, 2020 y 2021.

Con base en lo enunciado se acepta la observación en el contexto que aun la empresa debe continuar monitoreando de manera continua y sistemática la gestión del recaudo de cartera.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Manifiesta la Empresa en la respuesta, a lo ocurrido durante la vigencia 2018, referente al incumplimiento por parte del Comité de Seguimiento, Evaluación y apoyo para la normalización de Cartera; el poco conocimiento del contenido del Reglamento Interno de Cartera por parte de los colaboradores de la Subgerencia Comercial; el incumplimiento en la implementación del Reglamento Interno de Cartera, básicamente en lo referido a la conformación de expedientes físicos de los usuarios deudores y la no remisión de expedientes al Proceso Secretaria General Jurídica para cobro coactivo, que sólo fue a través de Resolución fechada 2020 que se actualizó el Reglamento Interno de Cartera, se segmentó la Cartera,

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 37 DE 70	

se establecieron responsables y se realizó gestión para la remisión de expedientes a la Secretaria General para apoyo de cobro persuasivo y para gestión coactivo durante las vigencias 2019, 2020 y 2021, actividades ocurridas en vigencias posteriores a la aquí auditada (2018), aspectos considerados por la empresa para aceptar la observación en el contexto que aun la empresa debe continuar monitoreando de manera continua y sistemática la gestión del recaudo de cartera, motivos que conllevan a configurar **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (5)**.

10. A folio 23 del formato f20_aigcmb_anexo 1 “informe al culminar la gestión” manifiesta la Empresa que efectuó seguimiento a la gestión referente al cobro de licencia de maternidad y paternidad para el periodo fiscal 2017 por valor de OCHENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS (\$82.696.466.00) MCTE y 2018 la suma de VEINTITRES MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS (\$23.394.478.00) MCTE, para un gran total de \$106.090.944.00.

Igualmente se informa que la Subgerencia Administrativa y Financiera, dando continuidad al proceso de depuración de esta cuenta, realizó reconstrucción del archivo documental a partir del año 2014, a fin de proceder con la gestión de cobro de los valores que por concepto de reconocimiento de éstas Licencias se haya llegado a omitir su cobro o se encuentren en proceso de cobro ante las diferentes EPS, como también valores que se encuentran por identificar en las Cuentas Bancarias de la empresa y que corresponden a Licencias de Maternidad y Paternidad.

Anuncia el informe que a 2018 lograron realizar trabajo de depuración teniendo como base la información recolectada en el archivo físico que reposa en la Subgerencia Administrativa, la suministrada por las EPS, la que han obtenido a través del portal WEB de Coomeva y la Nueva EPS, puesto que las demás solo brindaron información básica y apoyados en la trazabilidad de gestión documental (Mercurio).

Este proceso que se inició desde el junio de 2017 y permitió brindar información fidedigna a la Unidad Financiera, para la identificación de valores consignados en las cuentas bancarias de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S. A. E.S.P., por concepto de Licencias de Maternidad y Paternidad que no había sido posible determinar su procedencia y que corresponden a periodos de vigencias anteriores,

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 38 DE 70	

arrojando un resultado positivo en la disminución de la Cuenta Contable 13849010.

La Subgerencia Administrativa y Financiera expresa en el informe que continuando con el proceso de depuración de la Cuenta correspondiente a Incapacidades, viene realizando la reconstrucción del archivo documental a partir del año 2014, a fin de proceder con la gestión de cobro de los valores que por concepto de reconocimiento de incapacidades, se haya llegado a omitir su cobro o se encuentren en proceso de cobro ante las diferentes EPS, como también valores que se encuentran por identificar en las Cuentas Bancarias de la empresa y que corresponde a Incapacidades.

Comunica la Subgerencia Administrativa y Financiera que continua avanzando en el proceso de depuración de la información correspondiente a las vigencias anteriores y para la vigencia 2018 dio aplicación al procedimiento de incapacidades aprobada el 23 de febrero/18 por el Comité de Gestión, sin embargo, revisado al detalle no adjunta la Empresa el listado de licencias de maternidad y paternidad de 2018 que sumen los \$23'394.478, ni se evidencia el o los comprobantes de ingreso de este valor. **Observación Administrativa (10)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta que la observación solicita se adjunte el listado de licencias de maternidad y paternidad de 2018 que sumen los \$23'394.478 y los comprobantes de ingreso de este valor, nos permitimos relacionar el listado correspondiente y los comprobantes que lo soportan (Fuente Software Contable Neptuno):

LICENCIAS MATERNIDAD Y PATERNIDAD					
Vigencia	Valor enunciado en la Observacion	Detalle de Ingresos			
		Nombre	Tipo de Licencia	Valor recuperado	No Comprobante de Ingreso
2018	23.394.478,00	Tatiana Jerez	Maternidad	4.535.600,00	INN035
		Tatiana Jerez	Maternidad	10.791.600,00	INN036
		Pablo Requena	Paternidad	1.444.333,00	INN038
		Laura Severiche	Maternidad	6622945	INN0103
				23.394.478,00	

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 39 DE 70

Se adjuntan como soporte el libro auxiliar del periodo señalado contenido en un (1) folio y un total de catorce (14) folios correspondientes a los comprobantes de Ingreso relacionados en la tabla precedente (Folios No 1 al 15)

Al corte Junio de 2021, la cuenta de Licencias de Maternidad y Paternidad tiene un saldo cero \$0 y como soporte se anexa un (1) folio que contiene el libro auxiliar correspondiente a la vigencia 2021 (Folio No 16).

Se anexa un total de dieciséis (16) folios.

Por lo anteriormente expuesto solicitamos el levantamiento de la observación administrativa teniendo en cuenta que se adjuntan los documentos soporte que subsanan la observación.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

En lo comunicado por Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P en respuesta enviada al informe preliminar, únicamente adjuntaron dos (2) documentos:

- Acta del Comité Institucional, COMITÉ: EQUIPO DE GESTION, fechada 23 enero de 2018, en 3 folios, mediante la cual se expusieron las actividades y responsables de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018
- Acta del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, fechada julio 12 de 2019 (no corresponde a la vigencia auditada, 2018) donde la similitud que se encuentra es la Revisión de Compromisos, acordaron revisar documentos y socializar, entre ellos, incluido el MANUAL DE DEPURACIÓN CONTABLE POR CADUCIDAD ...referente básicamente a seguimiento de cartera

Precisandose que estos dos (2) documentos adjuntos nada o poco tienen coherencia con el objeto de esta observación “cobros de licencias de maternidad y paternidad”.

De igual manera, también mencionan en la respuesta que adjuntan libro auxiliar contenido en un (1) folio y catorce (14) folios correspondientes a comprobantes de ingresos; y libro auxiliar correspondiente a la vigencia 2021, en un (1) folio; información para la cual revisados los documentos electrónicos enviados por la entidad no se hallaron, determinándose así la configuración de **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (6)**

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 40 DE 70

11. En el formato f18 anexo 1 parte 3 de la rendición de la cuenta correspondiente a la vigencia 201801, presenta la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P el Estado de Situación Financiera con corte 31 de octubre de 2018, información que analizada muestra la cuenta DEUDORES “Servicios Públicos” en el ACTIVO CORRIENTE por \$3.219’900.341,16 con Deterioro (*pérdida de calidad de la cartera e imposibilidad de recuperar los saldos a favor de la empresa*) por \$114’312.109.


Por otra parte, detallada la cuenta DEUDORES del ACTIVO NO CORRIENTE a octubre de 2018, fue calculada en \$9.165’324.419,23, con “Provisión para deudores” (*Valor estimado de las contingencias de pérdidas generadas como resultado del riesgo de incobrabilidad*) en -\$4.838’313.691,08), revelando disminución de esta cuenta en un 52,84%.

Es así, como la cuenta DEUDORES (*personas o empresas obligadas a satisfacer una deuda*) en el ACTIVO CORRIENTE y NO CORRIENTE, representó a 31 de octubre de 2018 un 25,22% del ACTIVO de Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, se infiere que para esta fecha el 25,22% de sus bienes y derechos estaban en poder de los DEUDORES, circunstancia que obstaculiza el flujo de efectivo, perdiéndose liquidez y lo más probable, que como aspecto crítico traiga la pérdida económica por ventas de servicios no cobrados. **Observación Administrativa (11)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A ESP., durante los años 2017,2018, 2019 y 2020 suscribió planes de mejoramiento con el organismo de control y vigilancia tendientes a monitorear los indicadores financieros de endeudamiento, apalancamiento y liquidez, este último le hace seguimiento a determinar si la empresa tiene el suficiente flujo de caja para cumplir con sus obligaciones y compromisos financieros a corto plazo.

Para ello dentro de las actividades tendientes al monitoreo se tomó como acción correctiva, revelar en las notas a los estados financieros con corte en los trimestres de marzo, junio, septiembre y diciembre la información de indicadores financieros calculando de forma separada indicadores de recursos propios e indicadores incluyendo recursos propios y de convenios.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 41 DE 70

De igual forma se realizó sensibilización a la alta gerencia sobre la importancia de los resultados de los indicadores con base en el análisis y recomendaciones realizadas por la Unidad Financiera.

En el informe de auditoría modalidad especial contable del año 2020 realizado por el organismo de control y vigilancia esta observación fue levantada.

Por lo anterior solicitamos el levantamiento de la observación administrativa No.11, teniendo en cuenta las razones anteriormente expuestas.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

En el entendido de la respuesta presentada por la Empresa donde manifiestan que realizan monitoreos a los indicadores financieros incluidos los de liquidez, siendo de conocimiento que llevan a determinar si la empresa tiene el suficiente flujo de caja para cumplir con sus obligaciones y compromisos financieros a corto plazo y que igualmente en actividades de monitoreo diseñó Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P acciones correctivas tendientes a revelar y calcular de forma separada los indicadores, se ratifica que la observación estuvo encaminada no sólo a que se conozcan los resultados de los indicadores, sino a llamar la atención sobre el porcentaje que representó durante el 2018 en el Activo de la Empresa, la cuenta DEUDORES, la cual influye de manera directa en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto inmediatas como en las de a largo plazo, enfatizándose en el riesgo que representa el no abordarse prontamente este aspecto, que de no ser así, traería como consecuencia, tal como se dio a conocer en la observación, como aspecto crítico, la pérdida económica por ventas de servicios no cobrados en debida forma y oportunamente, configurándose así **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (7)**.

12. A folio 40 del formato f20_aigcmb_anexo 8, tal como se analiza en el gráfico y datos pertinentes al “COMPARATIVO ENTRE CONSUMO FACTURADO, AGUA PRODUCIDA E INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)” el agua producida en el 2018 fue de 21.316.458 m³ y tan solo el consumo facturado fue de 11.172.595, cifras que marcan diferencia entre el agua producida y la facturada en 10'143.863 m³, circunstancia que de manera directa, lo más probable es que ocasione con el paso del tiempo inestabilidad financiera en la Empresa, debido a

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 42 DE 70

que se produjo agua, donde se invirtieron insumos que lógicamente tuvieron un costo para su potabilización, que no fueron cobrados.

Aspecto en la misma condición encontrado en el formato f30a: anexo 6 agua producida -_facturada, Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P durante el año 2018, donde se realizó tratamiento a 21'207.193 m³ de agua, de los cuales sólo facturó 11'124.103 m³, dejándose de facturar el 47,55% del agua tratada, aspecto que en términos económicos representó dinero dejado de percibir por la Empresa.
Observación Administrativa (12)

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En atención al Informe de Auditoria Modalidad Regular Aguas de Barrancabermeja SA ESP vigencia 2018, nos permitimos relacionar las acciones adelantadas hasta la fecha encaminadas a la disminución del Índice de Agua No Contabilizada; en este sentido, la empresa estableció un plan que define actividades que contrarrestan la incidencia que cada componente del sistema de acueducto.

Para poder emprender esta tarea, se hizo necesario realizar una clasificación de las pérdidas totales, técnicas y comerciales, a través de un Balance Hídrico propuesto por la Asociación Internacional del Agua (IWA – Internacional Water Asociación), con el fin de tener un mayor conocimiento de las pérdidas que se presentan en el sistema y que a su vez nos permita priorizar las acciones asociadas a la reducción de estas para mejorar los indicadores de desempeño.

Uno de los principales parámetros de eficiencia de los prestadores de servicio de agua potable es el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), el cual se define como el porcentaje del volumen de agua no facturada con relación al volumen entregado por las plantas de tratamiento al sistema de acueducto (producción neta). Para determinar el nivel de eficiencia de los prestadores con relación a las pérdidas de agua es necesario clasificarlas adecuadamente, y definir exactamente que pérdidas están fuera del control del prestador y cuales son resultado de la gestión de la empresa.

Antes de iniciar a definir estrategias o acciones para la disminución del Índice de Agua No Contabilizada, es necesario detectar en donde, como y cuando, se generan estos altos porcentajes de pérdidas de agua. Para ello, se realizó un Balance Hídrico, que permitió comprender y evaluar nuestro sistema, sirviendo de

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR		
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR		VERSIÓN : 05
			PÁGINA 43 DE 70

diagnóstico, antes de desarrollar la estrategia adecuada, para la reducción de las pérdidas de agua.

Un balance hídrico tiene como objetivo rastrear y contabilizar cada componente de agua que se añade y se deduce de un sistema de abastecimiento de agua dentro de un periodo definido, identificando todos los componentes de consumo y pérdidas en un formato estandarizado.

Determinación del Balance Hídrico vigencia 2020

VOLUMEN DE ENTRADA AL SISTEMA 26.551.224	Consumo autorizado	Consumo autorizado facturado	Consumo Facturado Medido Facturación Usuarios con Medidor:	6.979.935	6.979.935	26,3%
			Consumo Facturado No Medido Es el volumen de agua suministrada a los usuarios que se les facturan por promedio	4.490.333	4.490.333	16,9%
		Consumo autorizado no facturado	Consumo Medido No Facturado Volumen de agua utilizado en equipos succión presión, purgas y pérdidas operativas por intervención a la red diferente a daños	6.547	82.999	0,31%
				34.037		
				42.415		
			Consumo No Medido No Facturado: Volumen de agua utilizada por bomberos, parque y canchas polideportivas.	5.100	17.520	0,07%
	12.420					
	Pérdidas de agua	Pérdidas aparentes (Comerciales)	Consumo no autorizado Clandestinos Masivos Clandestinos Dispersos Fraudes	14.297.401	14.297.401	53,8%
			Inexactitud de medición y errores en el manejo de datos de lectura de medidores	482.340	482.340	1,8%
		Pérdidas Técnicas (pérdidas reales - físicas)	Fugas de tuberías principales de conducción y distribución y fugas en acometidas	108.850	200.696	0,76%
	78.157					
	13.690					

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 44 DE 70

En el Balance Hídrico de la vigencia 2020 se observa que la mayor incidencia en las pérdidas de agua se encuentra concentrada en:

1. **Consumo Facturado No Medido (16,9%):** Volumen de agua suministrada a los usuarios que se les factura por promedio.
2. **Consumo No Autorizado (53.8%):** Corresponde a tres grandes grupos como son:
 - Clandestinos masivos (Barrios No Legalizados no incluidos en la base estimación del consumo)
 - Clandestinos dispersos (Predios no facturados en barrios legales)
 - Fraudes.

Por lo anterior dentro de las actividades realizadas para mejorar el **Consumo Facturado No Medido** se encuentran:

Desde Octubre de 2020 se adelanta un Programa de Micromedición, el cual le permitirá determinar con exactitud el consumo realizado y por ende los volúmenes y valores a facturar, lo cual sustenta en gran parte el funcionamiento, desarrollo, viabilidad técnico – económica de la Empresa.

Es por ello que la Empresa suscribió con un Contrato de Suministro de Equipos de Medida por valor de \$700.000.000 con recursos propios, con el cual se proyectó la adquisición de cerca de 5.000 equipos de medida en diferentes diámetros ($\frac{1}{2}$ " – $\frac{3}{4}$ " 1" – 2" – 3" – 4" – 6") y 2 medidores de caudal ultrasónicos en tuberías de 15" hasta 700 mm.

La estrategia implementada en el Programa de Micromedición se desarrolló en las siguientes fases:

- Desarrollo y aprobación de procedimientos y formatos aplicables al programa, para facilitar su gestión
- Condiciones de aplicabilidad del programa de micromedición
- Implementación del programa de micromedición
- Base de datos de los equipos de medida instalados
- Avance del programa de micromedición

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			 ISO 9001 icontec internacional
	PROCESO AUDITOR		100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR		VERSIÓN : 05	PÁGINA 45 DE 70

A continuación, se presenta un breve resumen de los medidores instalados tanto por los suscriptores que adquieren el equipo de medida en un punto de venta autorizado como los que adquieren el equipo de medida con la Empresa Aguas de Barrancabermeja.



USUARIOS	FECHA INSTALACION			TOTAL
	2020 Trim.4	2021 Trim.1	2021 Trim.2	
ORIGEN MEDIDOR				
Adquiridos por el suscriptor en un punto de venta autorizado	1076	637	796	2509
RESIDENCIAL	1022	587	751	2360
COMERCIAL	52	49	42	143
OFICIAL	2	1	3	6
Adquiridos por el suscriptor directamente con la Empresa Aguas de Barrancabermeja	629	392	495	1516
RESIDENCIAL	623	379	488	1490
COMERCIAL	6	12	5	23
OFICIAL		1	2	3
TOTAL GENERAL	1705	1029	1291	4025

Con la implementación del Programa de Micromedición desde Octubre de 2020 hasta Junio de 2021 se instalado 4025 equipos de medida de los cuales 1516 suscriptores adquirieron el medidor en con la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP y 2509 suscriptores adquirieron el equipo de medida en otro punto de venta autorizado.

Nota: Se anexa Informe de Micromedición.

Así mismo dentro de las actividades realizadas para mejorar el **Consumo No Autorizado** se encuentran:

Desde la vigencia 2020 hasta la fecha se han desarrollado mesas interinstitucionales con la Secretaria de Planeación Distrital, Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y Aguas de Barrancabermeja SA ESP y diferentes accionares encaminados al tema de asentamientos informales identificados, reconociendo que actualmente los habitantes de estas zonas se están beneficiando del servicio de agua sin efectuar ninguna retribución económica a la Empresa.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 46 DE 70

Se anexa Informe de Trazabilidad de las acciones adelantadas por la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP en conjunto con la Secretaria de Planeación Distrital y Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, allí se describen las reuniones con las temáticas adelantadas, así mismo se anexan cada uno de los soportes que evidencian dicha gestión.

Es pertinente, mencionar que a la fecha se cuenta con la Certificación que de conformidad con el Acuerdo 018 de 2002 “Por medio del cual se adopta el Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Barrancabermeja y se Dictan Otras Disposiciones” y el Acuerdo 004 de 2020 “Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Centenario Barrancabermeja 2020 – 2023, Distrito Muy Especial”; los asentamientos humanos informados el 22 de Marzo, Brisas de Altamira, Yuma, Altos de Israel, Villa Mary son susceptibles de legalización urbanística y se podrá aplicar esquemas diferenciales de conformidad con lo estipulado en el Decreto 1272 de 2017, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas de difícil acceso, áreas de difícil gestión y áreas de prestación, en las cuales por condiciones particulares no puedan alcanzarse los estándares de eficiencia, cobertura y calidad establecidos en la ley, exceptuando las áreas que se encuentran en suelos de protección conforme al artículo 35 de la Ley 388 de 1997.

Finalmente, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio está adelantando acciones para la suscripción del Convenio Interinstitucional – PROGRAMA AGUA AL BARRIO, a través del cual se realizarán las intervenciones a dichos sectores.

Adicionalmente para la vigencia 2021 la Empresa formula un Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Pérdidas, con las principales actividades que redunden en la disminución de estos porcentajes, entendiéndose claramente que estos son los de mayor incidencia en el Índice de Agua No Contabilizada, sin desconocer otras acciones que en menor porcentaje aplican a su disminución.

Según lo estimado en el Balance Hídrico realizado y donde se reflejan tanto las pérdidas técnicas como las comerciales, se establece los siguientes programas, atendiendo en primera instancia, los puntos más álgidos mencionados anteriormente:

Programa 1. Reducción de la Submedición mediante la Optimización de la
--

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 47 DE 70	

micromedición
Programa 2. Macromedición
Programa 3. Sectores Hidráulicos
Programa 4. Rehabilitación de redes de acueducto y control de pérdidas por daños.

Se anexa:

- 12.1 Informe de Micromedición a Junio de 2020. Contenido en cuatro (4) folios
- 12.2 Informe de Trazabilidad Legalización Asentamientos Informales para un total de veintidós (22) folios.
- 12.3 Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Pérdidas vigencia 2021, contenido en once (11) folios
- 12.4 Resolución 106 de 2021. Adopción del Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Pérdidas vigencia 2021, contenido en un (1) folio.

Para un total de treinta y ocho (38) folios.

Se acepta la Observación en atención a que el Índice de Agua Contabilizada aun no llega al estándar normativo.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Respecto a esta observación donde se demuestran las cifras que marcan diferencia entre el agua producida y la facturada, como circunstancia que probablemente ocasione con el paso del tiempo inestabilidad financiera en la Empresa, debido a que se produjo agua durante el 2018, donde se utilizaron insumos que tuvieron un costo en el proceso de potabilización que no fueron cobrados, relaciona la Empresa acciones adelantadas, a fin de disminuir el Índice de Agua No Contabilizada ni facturada, así:

- a. Estableció un plan que define actividades que contrarrestan la incidencia de cada componente del sistema de acueducto.
- b. realizó una clasificación de las pérdidas totales, técnicas y comerciales, a través de un Balance Hídrico propuesto por la Asociación Internacional del Agua (IWA – Internacional Water Asociación), con el fin de tener un mayor conocimiento de las pérdidas que se presentan en el sistema y que a su vez permita priorizar las acciones asociadas a la reducción de estas para mejorar los indicadores de

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05

desempeño y evaluar el sistema, sirviendo de diagnóstico, antes de desarrollar la estrategia adecuada, para la reducción de las pérdidas de agua.

c. Desde octubre de 2020 adelanta un Programa de Micromedición, para determinar con exactitud el consumo realizado y por ende los volúmenes y valores a facturar

d. Suscripción de Contrato de Suministro de Equipos de Medida

e. Con la implementación del Programa de Micromedición desde octubre de 2020 hasta Junio de 2021 ha instalado 4025 equipos de medida

f. Desde la vigencia 2020 hasta la fecha se han desarrollado mesas interinstitucionales con la Secretaria de Planeación Distrital, Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y Aguas de Barrancabermeja SA ESP y diferentes accionares encaminados al tema de asentamientos informales identificados

g. En la vigencia 2021 la Empresa formula un Plan de Recuperación de Consumos & Reducción y Control de Pérdidas, con las principales actividades que redunden en la disminución de estos porcentajes

Acciones que si bien son tenidas en cuenta por el ente de control, claramente menciona la Empresa Aguas de Barrancabermeja la acepta en atención a que el Índice de Agua Contabilizada aun no llega al estándar normativo, razón por la cual se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (8)**.

13. Cotejada la información reportada por el sujeto de control en el Formato f22 PQR: Peticiones, quejas y reclamos, se observa que de las 5.843 peticiones radicadas durante el año 2018, en 3.216, que corresponde a un 55% del universo, el *Asunto* obedeció a "LECTURA INCORRECTA" e "INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO". **Observación Administrativa (13)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Una vez verificado y según el reporte SIA periodo junio a diciembre de las vigencias 2018- 2019-2020-2021 respecto a la causal ""Inconformidad con el consumo o producción facturado" se observa una disminución respecto a esta causal:

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 49 DE 70

AÑO	TOTAL	PROM. MES
2018	2.321	332
2019	2.912	416
2020	1.930	276

Vigencia 2021:

AÑO	TOTAL	PROM. MES
2021	1.175	235

Al analizar esta causal observamos una variación de disminución del 29% comparado 2018 vs 2021:

PROM. MES 2018	332
PROM. MES 2021	235
VARIACION	-29,1%



Para esta observación aplican los argumentos de respuesta enunciados para la observación No 5, numeral 5.2 del presente documento.

Se acepta la Observación ya que se dio inicio a un programa de micromedición que permite al usuario tener un equipo de medida que le refleje un consumo real del servicio de agua y parametrización del Software existente para minimizar reclamaciones por inconformidad por consumos facturados.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Tal como lo muestran los promedios mensuales relacionados con la causal "Inconformidad con el consumo o producción facturado" se evidencia disminución respecto a esta causal, en los años posteriores al 2018 (objeto de esta auditoria), sin embargo la empresa acepta la observación argumentando el inicio de un programa de micromedición que permitirá al usuario tener un equipo de medida que le refleje un consumo real del servicio de agua y parametrización del Software existente para minimizar reclamaciones por inconformidad en consumos facturados, razón por la cual se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (9)**.

14. Dada lectura al formato f30a anexo 8 cobertura de micromedición, en el 2018 de los 58.842 usuarios con uso de agua RESIDENCIAL, existían 51.991 medidores instalados y de éstos 37.578 se encontraban en operación. Por otra parte, para los usuarios de uso NO RESIDENCIALES (industrial, comercial y

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 icontec internacional
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 50 DE 70

oficial) de los 62.168 usuarios, sólo 55.112 poseían medidores instalados y de éstos últimos sólo 39.944 se encontraban en operación. **Observación Administrativa (14)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

El balance hídrico de la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, arrojó dentro de sus resultados que una de las mayores incidencias en las pérdidas de agua está concentrada en el **Consumo Facturado No Medido** donde cerca del **16,9%**, equivale al volumen de agua suministrada a los usuarios que se les factura por promedio.

Por lo anterior, la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, concentra sus acciones en la disminución de estos porcentajes, entendiéndose claramente que estos impactan considerablemente en el Índice de Agua No Contabilizada.

Es así como la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP inicia la IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE MICROMEDICIÓN, el cual le permitirá determinar con exactitud el consumo realizado y por ende los volúmenes y valores a facturar, lo cual sustenta en gran parte el funcionamiento, desarrollo, viabilidad técnico – económica de la Empresa.

Es por ello que la Empresa suscribió con un Contrato de Suministro de Equipos de Medida por valor de \$700.000.000 con recursos propios.

La estrategia implementada en el Programa de Micromedición se desarrolló en las siguientes fases

- Desarrollo y aprobación de procedimientos y formatos aplicables al programa, para facilitar su gestión
- Condiciones de aplicabilidad del programa de micromedición
- Implementación del programa de micromedición
- Base de datos de los equipos de medida instalados
- Avance del programa de micromedición

A continuación, se presenta un breve resumen de los medidores instalados tanto por los suscriptores que adquieren el equipo de medida en un punto de venta

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	PROCESO AUDITOR		100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR		PÁGINA 51 DE 70	

autorizado como los que adquieren el equipo de medida con la Empresa Aguas de Barrancabermeja.

USUARIOS	FECHA INSTALACION			
	2020	2021		TOTAL
	Trim.4	Trim.1	Trim.2	
ORIGEN MEDIDOR				
Adquiridos por el suscriptor en un punto de venta autorizado	1076	637	796	2509
RESIDENCIAL	1022	587	751	2360
COMERCIAL	52	49	42	143
OFICIAL	2	1	3	6
Adquiridos por el suscriptor directamente con la Empresa Aguas de Barrancabermeja	629	392	495	1516
RESIDENCIAL	623	379	488	1490
COMERCIAL	6	12	5	23
OFICIAL		1	2	3
TOTAL GENERAL	1705	1029	1291	4025

Con la implementación del Programa de Micromedición desde Octubre de 2020 hasta Junio de 2021 se instalado 4025 equipos de medida de los cuales 1516 suscriptores adquirieron el medidor en con la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP y 2509 suscriptores adquirieron el equipo de medida en otro punto de venta autorizado.

Se anexa documento en numeral 14: Informe de Micromedición contenido en cuatro (4) folios

Se acepta la Observación ya que se dio inicio a un programa de micromedición que permite al usuario tener un equipo de medida que le refleje un consumo real del servicio de agua y lograr la meta de cobertura esperada.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Tal como lo expresa el sujeto de control en su respuesta, el balance hídrico de Aguas de Barrancabermeja SA ESP, arrojó dentro de sus resultados **Consumo**

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 52 DE 70	

Facturado No Medido donde cerca del **16,9%**, equivale al volumen de agua suministrada a los usuarios que se les factura por promedio, de igual manera precisa el inicio en la IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE MICROMEDICIÓN, el cual le permitirá determinar con exactitud el consumo realizado y por ende los volúmenes y valores a facturar, razones sobradas por las cuales la Empresa acepta la Observación, a fin que refleje un consumo real del servicio de agua y lograr la meta de cobertura esperada, aspectos que configuran **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (10)**

1.1.3 Control Financiero y Presupuestal

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el Control Financiero y Presupuestal, es Favorable, como consecuencia de la calificación de 94 puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

Cuadro No 4 Control financiero y presupuestal

TABLA 3 CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL ENTIDAD AUDITADA: AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P VIGENCIA: 2018			
Factores mínimos	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Estados Contables	100.0	0.70	70.0
2. Gestión presupuestal	100.0	0.10	10.0
3. Gestión financiera	70.0	0.20	14.0
Calificación total		1.00	94.0
Concepto de Gestión Financiero y Pptal	Favorable		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO FINANCIERO			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	Favorable		
Menos de 80 puntos	Desfavorable		

Fuente: Matriz de calificación

Elaboró: Equipo de auditoría

1.1.3.1 Opinión sobre los Estados Contables

De acuerdo con el Cuadro **Estados Contables**, aplicado éste arroja como resultado un concepto **SIN SALVEDAD**, como se observa en el siguiente cuadro de calificación donde es conceptuada de acuerdo con lo señalado en los rangos de calificación.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 53 DE 70	

Cuadro No. 5 ESTADOS CONTABLES

TABLA 3-1 ESTADOS CONTABLES	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Total inconsistencias \$ (millones)	0.0
Índice de inconsistencias (%)	0.0%
CALIFICACIÓN ESTADOS CONTABLES	100.0

Calificación	
Sin salvedad o limpia	<=2%
Con salvedad	>2%<=10%
Adversa o negativa	>10%
Abstención	-

Sin salvedad o
limpia

Fuente: Guía de Auditoría Territorial y Equipo de Auditoría Contraloría.

En nuestra Opinión, direccionada por la Guía de Auditoría Territorial y el Criterio Profesional, excepto por lo expresado en los párrafos precedentes, los Estados Contables de **AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P**, presentan razonablemente la situación financiera, en sus aspectos más significativos por el año terminado a 31 de diciembre de 2018 y los resultados del ejercicio económico del año terminado en la misma fecha, con los Principios y Normas prescritas por las Autoridades competentes y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia o prescritos por el Contador General.

PLAN DE MEJORAMIENTO

El plan de mejoramiento presentado debe contener las acciones 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 LEÓN DIAZ
CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA (E)

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 54 DE 70	

2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

2.1 COMPONENTE CONTROL DE GESTIÓN

Como resultado de la auditoría adelantada, El concepto sobre el Control de Gestión es Favorable, como consecuencia de la evaluación de los siguientes Factores:

2.1.1. Factores Evaluados

2.1.1.1. Ejecución Contractual

Como resultado de la auditoría adelantada, la opinión de la gestión en la Ejecución Contractual, fue **Eficiente**, como consecuencia de los siguientes hechos y debido a la calificación de **93.8** resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación:

**Cuadro No. 6
GESTIÓN CONTRACTUAL**

TABLA 1-1 GESTIÓN CONTRACTUAL ENTIDAD AUDITADA: AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P VIGENCIA: 2018											
VARIABLES A EVALUAR	CALIFICACIONES EXPRESADAS POR LOS AUDITORES								Promedio	Ponderación	Puntaje Atribuido
	Prestación Servicios	Q	Contratos Suministros	Q	Contratos Consultoría y Otros	Q	Contratos Obra Pública	Q			
Cumplimiento de las especificaciones técnicas	100	20	100	2	100	0	88	13	95.54	0.50	47.8
Cumplimiento deducciones de ley	100	20	100	3	0	0	100	13	100.00	0.05	5.0
Cumplimiento del objeto contractual	95	16	100	2	0	0	86	13	91.55	0.20	18.3
Labores de Interventoría y seguimiento	93	20	100	4	0	0	81	13	89.54	0.20	17.9
Liquidación de los contratos	93	14	100	2	0	0	100	13	96.62	0.05	4.8
CUMPLIMIENTO EN GESTIÓN CONTRACTUAL										1.00	93.8

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente

Elaboró: Equipo de Auditoría Especial de Contratación a Aguas, Vig.2018

Este Componente fue desarrollado por el equipo de auditoría asignado, quien presentó oportunamente su resultado a la entidad.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 55 DE 70

2.1.1.2 Resultado Evaluación Rendición de la Cuenta 2018

Se emite una opinión – Eficiente - con base en el siguiente resultado:

Cuadro No 7 Rendición y revisión de la cuenta

TABLA 1.2			
RENDICIÓN Y REVISIÓN DE LA CUENTA			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Oportunidad en la rendición de la cuenta	97.6	0.10	9.8
Suficiencia (diligenciamiento total de formatos y anexos)	91.5	0.30	27.4
Calidad (veracidad)	91.5	0.60	54.9
SUB TOTAL CUMPLIMIENTO EN RENDICIÓN Y REVISIÓN DE LA CUENTA		1.00	92.1

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Equipo de auditoría

La presentación de la cuenta anual consolidada vigencia 2018 se realizó dentro de los plazos establecidos en la Resolución de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja No. 193 de 2014.

15. Analizado el formato f20_aigcmb_anexo1 parte2, folios 16 al 58, la información suministrada NO es legible, circunstancia que impidió al equipo auditor examinar lo pertinente. **Observación Administrativa (15)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Efectivamente una vez verificados los folios objeto de la presente observación se confirma su ilegibilidad toda vez que los documentos originales tenían muy baja resolución en su impresión, se identifica en la Unidad el documento legible el cual corresponde a los Estados Financieros Vigencia 2015, que se anexan como respuesta a la observación en medio impreso contenidos en 22 folios, folios No 1 al folio No 22.

Teniendo en cuenta lo enunciado se acepta la observación, con el compromiso de verificar la legibilidad de los adjuntos previo al cargue al SIA

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 56 DE 70

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Acepta la Empresa Aguas de Barrancabermeja lo observado, razón por la cual se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (11)**

2.1.1.3 Legalidad

Se emite una opinión Eficiente, con base en el siguiente resultado:

Cuadro No 8 Legalidad

TABLA 1 - 3			
LEGALIDAD			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Financiera	92.9	0.40	37.2
De Gestión	89.7	0.60	53.8
CUMPLIMIENTO LEGALIDAD		1.00	91.0

Calificación		Eficiente
Eficiente	2	
Con deficiencias	1	
Ineficiente	0	

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Equipo de auditoría

Mediante **oficio No. 000417** enviado vía correo institucional el 30 de abril de 2021, se solicitó a Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P documentos referentes a diferentes aspectos, momento en el cual la entidad ofreció respuesta a través de **OFICIO No. 10013297** recibido el 6 de mayo de 2021, información en la cual se continua analizando:

16. Formato f14a5_agr anexo 21-2 vigencia 2018 presentado a través de la Plataforma SIA CONTRALORIAS no es legible, no fue posible analizar esta información que contiene 180 folios / Formato f14a5_agr anexo 21-6 vigencia 2018 presentado a través de la Plataforma SIA CONTRALORIAS gran parte del archivo no es legible, no fue posible analizar en su totalidad la información contenida en los 108 folios / Formato_201801_f14a5_agr_anexo 21-7 vigencia 2018 presentado a través de la Plataforma SIA CONTRALORIAS no es legible, no fue posible analizar esta información que contiene 140 folios / Formato_201801_f14a5_agr_anexo 21-8 vigencia 2018 presentado a través de la Plataforma SIA CONTRALORIAS gran parte del archivo no es legible, no fue

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 57 DE 70	

posible analizar en su totalidad la información contenida en los 101 folios.
Observación Administrativa (16)

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

- Formato f14a5_agr anexo 21-2. El documento enunciado corresponde al normograma de talento humano. Se anexan dos (2) folios.

2	Se cumple con la normatividad para la administración del recurso humano?	X	Se adjunta Normograma del proceso de talento humano, en el cual se verifica su cumplimiento
---	--	---	---

- Formato f14a5_agr anexo 21-6 vigencia 2018. Se soporta el Manual de Gestión del Talento Humano y los planes del Proceso de Talento Humano, para un total de nueve (9).

6	Se ha realizado seguimiento al cumplimiento de las políticas de Talento Humano?	SI	La Política Estratégica de Talento Humano la cual hace parte del Manual de Gestión y Administración del Talento Humano de la Empresa Aguas de Barrancabermeja, contempla los lineamientos que le aplican al proceso de Talento Humano (Plan de Acción, Mapa de Riesgos, Plan Anticorrupción entre otros).
---	---	----	---

- Formato_201801_f14a5_agr_anexo 21-7. Se anexan soportes para un total de cuarenta y seis folios.

7	Sobre los programas de inducción y re-inducción indique si se han realizado en los últimos 2 años?	SI	Programa de Inducción y Reinducción 2017 y 2018. Se anexa Guía de Inducción y reinducción y soportes de asistencia y evaluación. Para la Vigencia 2018 se soporta con el Plan de Inducción y reinducción 2018 y el informe de la vigencia.
---	--	----	--

- 201801_f14a5_agr_anexo 21-8 vigencia 2018. Se anexan once folios


8	Sobre el Sistema de evaluación del desempeño indique si se ha cumplido con los términos legales?	SI	Aun cuando a la empresa no le aplica la Evaluación de Desempeño del sistema Tipo por ser trabajadores oficiales, se adjunta certificación que soporta la no aplicación, sin embargo como buena practica se adopta un sistema de evaluación de competencias del cual se anexa el consolidado de evaluaciones del primero y segundo semestre correspondientes a la vigencia 2018.
---	--	----	---

- Al respecto del Criterio No 21. Tiene la entidad manual de procedimientos (operaciones), efectivamente no es legible el documento, por lo que se anexa en medio magnético archivo: Manual de Operaciones.

Teniendo en cuenta lo enunciado se acepta la observación, con el compromiso de verificar la legibilidad y pertinencia de los adjuntos previo al cargue al SIA

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Acepta la Empresa Aguas de Barrancabermeja la observación, razón por la cual se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (12)**.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 icontec internacional
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05

17. formato_201801_f14a5_agr_anexo25 vigencia 2018, criterio No. 25 “Legalidad Administrativa” indaga si la Empresa realiza recepción y seguimiento a la correspondencia, aspecto que no se vislumbra claramente, en razón a que sólo presentan el “REGLAMENTO INTERNO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA”, único documento con el que no se demuestra el seguimiento efectuado sobre la correspondencia y radicación de PQR (peticiones, quejas y reclamos) durante esta vigencia, puesto que lo reportado se constituye únicamente en una herramienta de apoyo normativo que regula el funcionamiento de la Oficina de Gestión Documental de los diferentes procesos de producción, conservación, custodia, acceso y difusión del patrimonio documental. **Observación Administrativa (17)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

La entidad realiza seguimiento sobre la correspondencia y radicación de PQR, la cual se soporta en los documentos institucionales que lo regula.

Adicional al Reglamento de Archivo y Correspondencia, se cuenta con el Manual de PQR el cual para la vigencia 2018 se encontraba en su versión 2, el seguimiento a la gestión se realiza a través de la Subgerencia Comercial que se soporta en los informes trimestrales de PQR y semestralmente por la Dirección de Control de Gestión.

25	se realiza recepción y seguimiento a la correspondencia?	SI Se cuenta con el Manual de Coorespondencia y Archivo y con el Manual de PQR, con los cuales se imparten lineamientos para la gestion de las Peticiones, Quejas y reclamaciones. Trimestralmente se realiza seguimiento por la Subgerencia Comercial y Semestralmente en Control de Gestion para la identificacion de riesgos y toma de decisiones.
----	--	--

Solicitamos de manera respetuosa de la observación ya se ha venido fortaleciendo la gestión a través del mecanismo de las líneas de defensa.

Se anexan doce (12) folios.

Teniendo en cuenta lo enunciado se acepta la observación, con el compromiso de verificar la legibilidad y pertinencia de los adjuntos previo al cargue al SIA

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Acepta la Empresa Aguas de Barrancabermeja la observación, razón por la cual se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (13)**.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 icontec internacional
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015		INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05

18. Formato_201801_f14a5_agr_anexo26 vigencia 2018, criterio No. 26 de “Legalidad Administrativa”, el documento anexo muestra es el Macroproceso de Planeación Empresarial, Proceso: Planeación del Desarrollo Organizacional, con descripción del cargo y actividades específicas, entre otros, sin reportarse tal como lo solicita este criterio el detalle del recaudo y los procesos por cobro coactivo de las obligaciones generadas en la entidad (art 95 C.C A) **Observación Administrativa (18)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Formato_201801_f14a5_agr_anexo26. Recaudo y Cobro Coactivo. Efectivamente se aportó un documento que no se ajusta a lo requerido, por tal motivo se manifiesta al ente de Control, que en la vigencia se gestionó el recaudo y se adelantaron actividades para soportar el cobro coactivo de las obligaciones generadas en la entidad, utilizando como lineamiento en Reglamento Interno de Cartera y Procedimiento de Jurisdicción Coactiva, sin embargo la entidad ha venido fortaleciendo la gestión de cartera mediante la actualización del Reglamento en mención así como segmentación de la cartera así como de las responsabilidades con la articulación de la Secretaria General en la gestión coactiva y el fortalecimiento del talento humano designado para esta gestión.

26	Se realiza el recaudo y se adelantan procesos para el cobro coactivo de las obligaciones generadas en de la entidad (art 95 C.C A) ?	SI	Se gestiona el recaudo en la Subgerencia Comercial, a través de los lineamientos establecidos en el Reglamento Interno de Cartera y Procedimiento de Jurisdicción Coactiva, el cual se anexa.
----	--	----	---

Se anexa el Manual PQR v2 vigente en 2018 contenido en veintitrés (23) folios y la actualización en su versión 3 de fecha 5 de Agosto de 2020 contenido en veintiséis (26) folios, para un total de cuarenta y nueve (49) folios.

Teniendo en cuenta lo enunciado se acepta la observación, con el compromiso de verificar la legibilidad y pertinencia de los adjuntos previo al cargue al SIA

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Acepta la Empresa Aguas de Barrancabermeja la observación, razón por la cual se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (14)**.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 60 DE 70	

19. Formato_201801_f14a5_agr_anexo29 vigencia 2018, criterio No. 29 “Legalidad Administrativa”, el documento anexo Actividades del Subgerente Administrativo y Financiero muestra la forma de seleccionar y contratar al personal que requirió la empresa, aspecto que no puntualiza en lo solicitado que es demostrar la “aplicación del procedimiento para el ingreso a los aspirantes para desempeñar los cargos de naturaleza gerencial”, que en el caso de Aguas de Barrancabermeja, está directamente relacionado con el procedimiento para el ingreso del Gerente. **Observación Administrativa (19)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Efectivamente se aportó un documento que no se ajusta a lo requerido, por tal motivo se manifiesta al ente de Control, que en la vigencia 2018 el documento que soporta el ingreso del Gerente General ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD

29	Aplican el procedimiento para el ingreso a los aspirantes para desempeñar los cargos de naturaleza gerencial?	SI	La designación del Gerente se encuentra contemplada en los estatutos de la entidad. Se anexan Estatutos vigentes para 2018
----	---	----	--

Se anexan dieciséis (16) folios.



Teniendo en cuenta lo enunciado se acepta la observación, con el compromiso de verificar la legibilidad y pertinencia de los adjuntos previo al cargue al SIA

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Acepta la Empresa Aguas de Barrancabermeja la observación, razón por la cual se mantiene el **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (15)**

20. En el formato f18_cmb anexo 7 informe auditoria al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo “SGSST”, a folio 7 en el aparte conclusiones, el auditor interno menciona “no se evidencia designación formal del responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo” y que a la fecha de la auditoría interna, en el 2018 el Gerente es quien asume la total responsabilidad.

De igual manera, permite conocer la auditoría interna llevada a cabo en el 2018, que a pesar de las solicitudes de la líder del SGSST, en vigencias anteriores no se han adelantado auditorías internas ni se han efectuado las revisiones anuales por la alta dirección, que muestre los resultados. **Observación Administrativa (20)**

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 61 DE 70

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

En la vigencia 2018, aun cuando la persona que se encontraba liderando el Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el trabajo si cumplía con los requisitos de educación y formación y se encontraba liderando este sistema de gestión dando cumplimiento a todas las obligaciones que dicho Sistema requiere, no se encontraba ajustado en la Estructura Organizacional como Profesional o especializado como lo indica el requisito.

Con este panorama, el Gerente General ordeno el ajuste a la Estructura ajustándose el perfil del tecnólogo institucional al nivel profesional verificando el cumplimiento del requisito de Educación, se dispuso del presupuesto requerido para soportar tal ajuste y se materializo el lineamiento impartido

A partir del 01 de Julio de 2020 se modifica el contrato del trabajador materializándose la designación como responsable del Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se anexa otro si modificatorio al Contrato del trabajador, documento contenido en tres (3) folios

Al respecto de las Auditorias al Sistema de Gestión SST bajo la responsabilidad de la Dirección de Planificación como asegurador de los Sistemas de Gestión Institucional, se dio inicio a su realización anual a partir de la vigencia 2018, de tal forma que se cuenta con informes de cada vigencia a partir de 2018, 2019 y 2020.

Se anexa informe definitivo de la Vigencia 2020, contenido en cuatro (4) folios

Al respecto de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión, a partir de la vigencia 2020 se cuenta con el registro de la Revisión por la Dirección validado en instancia del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Se anexa registro de revisión por la Dirección contenido en dos (2) folios.

Para un total de nueve (9) folios.

Con base en lo enunciado y soportado en la presente respuesta, de manera respetuosa se solicita al ente de control, eliminar la observación.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Se acentúa lo mencionado por el auditor interno para esta observación “no se evidencia designación formal del responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo” y que, a la fecha de la auditoría interna, en el 2018 el Gerente era quien asumía la total responsabilidad, respecto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 62 DE 70

Trabajo “SGSST”, toda vez que con la respuesta al informe preliminar se conoció que:

** En la vigencia 2018, aun cuando la persona que se encontraba liderando el Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el trabajo si cumplía con los requisitos de educación y formación y se encontraba liderando este sistema de gestión dando cumplimiento a todas las obligaciones que dicho Sistema requiere, no se encontraba ajustado a la Estructura Organizacional como Profesional o especializado como lo indica el requisito.*

** el Gerente General ordenó modificación a la Estructura ajustándose el perfil del tecnólogo institucional al nivel profesional a fin de liderar el SGSST*

** A partir del 01 de Julio de 2020 se modifica el contrato del trabajador materializándose la designación como responsable del Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo.*

** Al respecto de las Auditorias al Sistema de Gestión SST bajo la responsabilidad de la Dirección de Planificación como asegurador de los Sistemas de Gestión Institucional, inició su realización anual a partir de la vigencia 2018, de tal forma que se cuenta con informes de cada vigencia a partir de 2018, 2019 y 2020, ...” situaciones que ratifican los dos (2) aspectos puntuales ocurridos con el SGSST durante el 2018, que dan cuenta del avance obtenido por la Empresa en esta materia y que motiva lo expresado por el auditor interno, motivos por los cuales se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (16)***


21. Folio 28 del formato f20_aigcmb_anexo 1 “informe al culminar la gestión”, comunica el Gerente saliente que, revisadas las evaluaciones de desempeño realizadas, se evidenció que, de los 98 trabajadores oficiales vinculados a la empresa, 13 no reportan evaluación de desempeño para este periodo en su hoja de vida, lo que representa un indicador de cubrimiento sólo del 87% para la vigencia 2018. **Observación Administrativa (21)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Revisados los registros e informes para la vigencia 2018, efectivamente no se encuentran dichas evaluaciones de competencias, por lo que se acepta la observación.

Es importante manifestarle al ente de control que se han venido implementando controles para que esta buena práctica adoptada se cumpla al 100%, de tal forma que los jefes inmediatos reporten de forma oportuna los resultados y se suscriban los correspondientes planes de mejoramiento individual según corresponda.

En la Vigencia 2020 se logró una cobertura del 98% de las cuales las dos faltantes correspondieron a personal en vacaciones que fueron adjuntadas una vez se reintegraron los colaboradores para una cobertura final del 100% en enero de 2021.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 63 DE 70

Teniendo en cuenta lo enunciado se acepta la observación, con el compromiso de dar continuidad a esta buena práctica y el control periódico de su cumplimiento.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

Lo expresado por la Entidad en relación a que “*Revisados los registros e informes para la vigencia 2018, efectivamente no se encuentran dichas evaluaciones de competencias, por lo que se acepta la observación*”, se considera versión suficiente para configurar **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (17)**

22. Revisados los aspectos atinentes al Plan de Formación y Capacitación aprobado por Aguas de Barrancabermeja, a través de Resolución No. 37 fechada 31 de enero de 2018 se observan sesenta y cuatro (64) temas referenciados a desarrollar durante la vigencia 2018; los cuales una vez cotejados con los soportes allegados por la Empresa recibido bajo radicado No. 00425 del 6 de mayo de 2021 como respuesta al requerimiento – oficio No. 000417 efectuado por el equipo auditor, del total veinticinco (25) capacitaciones aquí soportadas, sólo cuatro (4) de ellas (*Responsabilidad Social Empresarial, Estructura Estudios tarifarios e indicadores de gestión, control de la información documentada y capacitación SGSST*), son de las que inicialmente fueron aprobadas en el Plan de Formación y Capacitación propuesto a desarrollar en el 2018, denotándose que éste Plan sólo fue cumplido en un 6,25%, correlación entre los temas planeados y los llevados a cabo. **Observación Administrativa (22)**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD

Revisados los soportes disponibles en el expediente encontramos que varios de los registros que soportan el Plan de Capacitación de la vigencia auditada, hacían parte de la Historia Laboral de los Trabajadores en el entendido que soporta el fortalecimiento de las competencias de formación del personal, pero no se adjuntaron al expediente del Plan de Capacitación.

Realizada la revisión, se extrajeron los certificados correspondientes a la vigencia para alimentar el expediente del plan de capacitación, las demás capacitaciones corresponden a capacitaciones internas que no cuentan con certificado de tal forma que se anexan las listas de asistencia para asegurar completitud del Expediente. (se anexan soportes disponibles en el expediente vigencia 2018 para un total de ochenta 80 folios).

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 64 DE 70

Con base en lo enunciado se acepta la observación con el compromiso de asegurar que el expediente del Plan de Capacitación se encuentre completamente soportado y la evaluación realizada se soporte en dichos registros.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA

En razón a lo contemplado en el Plan de Capacitación aprobado a realizarse durante la vigencia 2018 y a la dispersión de los certificados y planillas de asistencia que corroboraran la ejecución de las diferentes capacitaciones programadas y tal cual como se observó en la respuesta a requerimiento efectuado por el equipo auditor, donde no demostró la entidad la información pertinente al ciento por ciento, entre lo planeado/ejecutado respecto al Plan en mención e igualmente en lo detallado en esta respuesta al informe preliminar, como fue el envío, entre otros, de certificaciones que no correspondieron a la vigencia aquí auditada 2018, es aceptada igualmente esta debilidad por la Empresa, expresando compromiso a futuro por asegurar que el expediente del Plan de Capacitación se encuentre completamente soportado con los registros respectivos, razones suficientes para determinar que se configura **HALLAZGO ADMINISTRATIVO (18)**.

2.1.1.4 Gestión Ambiental

Se emite una opinión - Eficiente -, con base en el siguiente resultado:

Cuadro No 9 Gestión Ambiental

TABLA 1.4 GESTIÓN AMBIENTAL			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Cumplimiento de planes, programas y proyectos ambientales.	87.5	0.60	52.5
Inversión Ambiental	95.8	0.40	38.3
CUMPLIMIENTO GESTIÓN AMBIENTAL		1.00	90.8

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Equipo de auditoría

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 65 DE 70

Las observaciones sobre la Gestión Ambiental ya fueron comunicadas a la entidad como parte de la auditoría ambiental.

2.1.1.5 Tecnologías de la Comunicación y la información (TICS)

CONCEPTO SOBRE EL FACTOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

Como resultado de la auditoría adelantada, la opinión de la gestión en el área de las TICS, es **Eficiente** teniendo en cuenta los puntajes atribuidos a los Criterios Sistemas de Información. La calificación fue de **100.0** resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación:

**CUADRO No. 10
MATRIZ DE EVALUACION DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION Y LA COMUNICACION (TICS) 2018**

TABLA 1-5 TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Cumplimiento aspectos sistemas de información	100.0
CUMPLIMIENTO TECNOLOGIAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	100.0

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente

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

Las observaciones sobre la gestión de las TICS fueron comunicadas oportunamente a la entidad como parte de la auditoria a las TICS vigencia 2018.

2.1.1.6 Resultado Seguimiento Plan de Mejoramiento


Cuadro No 11 Resultado Seguimiento Plan de Mejoramiento

TABLA 1- 6 PLAN DE MEJORAMIENTO			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	89.1	0.20	17.8
Efectividad de las acciones	80.4	0.80	64.3
CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO		1.00	82.1

Calificación	
Cumple	2
Cumple Parcialmente	1
No Cumple	0

Cumple

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Equipo de auditoría

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	VERSIÓN : 05	PÁGINA 66 DE 70

Revisados en detalle los noventa y nueve (99) hallazgos reportados por la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P en la rendición de la cuenta anual consolidada vigencia 2018, formato f24A “avance Plan de Mejoramiento”, se constata que para noventa y seis (96) de ellos que tuvieron fecha de iniciación y Terminación en el 2018, fueron diseñadas acciones correctivas tendientes a la subsanación. Los tres (3) restantes no fueron objeto de seguimiento, en razón a que poseían fecha de finalización en la siguiente vigencia.

En cuanto a los hallazgos No. 28 – 29 – 30 – 31 – 33 – 37 – 38 -41 referenciados en el formato f24A “avance Plan de Mejoramiento”, es pertinente mencionar que para la vigencia 2018 continuaron presentándose estos hallazgos, es decir, no obstante el diseño por parte de la Empresa de acciones correctivas para ellos, no fueron las suficientes y eficaces para subsanarlos.

Es así, que tratándose la presente Auditoria como Regular a Aguas de Barrancabermeja, se compila información del Avance al Plan de Mejoramiento percibido y soportado en auditorias especiales llevadas a cabo durante la vigencia 2018 por este ente de control fiscal, en aspectos donde textualmente se encontró que:

Gestión Contractual: Auditoria Especial vig 2018 página 47/54 “El plan de mejoramiento verificado tiene tiempo de iniciación a finalización comprendidos entre enero y diciembre de 2019, por lo que no es susceptible de verificación actual”

Contable y financiero: Auditoria Especial vig 2018 página 15/31 “Con base en lo anterior y de acuerdo a la matriz de la Guía Auditoria Territorial, la evaluación del Plan de Mejoramiento arroja un resultado del 90,9% con una calificación de cumple”.

Ambiental: Auditoria Especial vig 2018 página 18 y 19/26 “La Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P suscribió Plan de Mejoramiento sobre la temática desarrollada en la presente auditoria (ambiental) en julio de 2018, presentó el avance del mismo a través del SIA con corte a 31 de diciembre de 2018, el cual es acorde a las metas propuestas, pero cumple parcialmente en los términos fijados. Observaciones Plan de Mejoramiento no se presentaron”

TICS: Auditoria Especial vig 2018 página 41/45 “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”

La descripción completa al seguimiento de las acciones correctivas de los hallazgos antes referenciados, con su respectiva evaluación al “Cumplimiento y Efectividad del Plan de Mejoramiento” fue plasmada en la “Matriz de Evaluación de la Gestión Fiscal” elaborada por el equipo auditor asignado para esta Auditoría Regular.

2.2 CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL

Como resultado de la auditoría adelantada, El concepto sobre el Control Financiero y Presupuestal es Favorable, como consecuencia de la evaluación de las siguientes variables:

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 67 DE 70	

2.2.1 Estados Contables

De acuerdo al Cuadro **Estados Contables**, arroja como resultado un concepto **SIN SALVEDAD**, tal y como se observa, donde son conceptuados los rangos de calificación.

ESTADOS CONTABLES

TABLA 3-1 ESTADOS CONTABLES	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Total inconsistencias \$ (millones)	0.0
Índice de inconsistencias (%)	0.0%
CALIFICACIÓN ESTADOS CONTABLES	100.0

Calificación		Sin salvedad o limpia
Sin salvedad o limpia	<=2%	
Con salvedad	>2%<=10%	
Adversa o negativa	>10%	
Abetención	-	

Fuente: Guía de Auditoría Territorial y Equipo de Auditoría Contraloría.

2.2.2 Concepto de Control Interno Contable

En este aparte se muestra la calificación de la Entidad obtenida en la evaluación de la Comisión y las debilidades que presenta el Sistema de Control Interno Contable. La auditoría interna del Ente desarrolló la Evaluación de Control Interno Contable, la cual arrojó como resultado un nivel **Adecuado**, se pudo observar el cuestionario con sus respectivos soportes.

Cuadro No. 12 EVALUACION CONTROL INTERNO CONTABLE

MÁXIMO A OBTENER	5
TOTAL PREGUNTAS	105
Calificación	4.6
RANGOS DE INTERPRETACIÓN DE LAS CALIFICACIONES O RESULTADOS OBTENIDOS	
RANGO	CRITERIO
1.0 – 3.0 (no incluye 2.0)	DEFICIENTE
3.0 – 4.0 (no incluye 3.0)	SATISFACTORIO
4.0 – 5.0 (no incluye 4.0)	ADECUADO

Fuente: Estados Financieros Aguas de Barrancabermeja y Equipo de Auditoría Contraloría

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 ISO 9001 
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 68 DE 70	

2.2.3 Gestión Presupuestal

SE EMITE UNA OPINION Eficiente, con base en el siguiente resultado:

Cuadro No 13 Gestión Presupuestal

TABLA 3- 2 GESTIÓN PRESUPUESTAL	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Evaluación presupuestal	100.0
TOTAL GESTION PRESUPUESTAL	100.0

Con deficiencias		Eficiente
Eficiente	2	
Con deficiencias	1	
Ineficiente	0	

Fuente: Matriz de calificación
Elaboró: Equipo de auditoría

Las observaciones sobre la Gestión Presupuestal fueron comunicadas a la entidad como parte de la auditoria presupuestal vigencia 2018.

2.2.4 Gestión Financiera

De acuerdo con la Tabla de Gestión Financiera, aplicada ésta arroja resultado **Con deficiencias**, tal y como se observa en el siguiente cuadro de puntaje donde es conceptuada por el subsiguiente cuadro que nos señala la evaluación de los resultados de los Indicadores Financieros.

Cuadro No. 14 GESTIÓN FINANCIERA

TABLA 3- 3 GESTIÓN FINANCIERA	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Evaluación Indicadores	70.0
TOTAL GESTIÓN FINANCIERA	70.0

Con deficiencias		Con deficiencias
Eficiente	2	
Con deficiencias	1	
Ineficiente	0	

Fuente: Guía de Auditoria Territorial y Equipo de Auditoria Contraloría

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
		VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 69 DE 70	

Las observaciones sobre la Gestión Financiera fueron comunicadas a la entidad como parte de la auditoria financiera vigencia 2018.

3. Cumplimiento de las disposiciones legales que reglamentan la austeridad en el gasto público

Se encontró informe y documentos que soportan la adopción de la política de austeridad en el gasto público para la Empresa.

4. Establecer los beneficios del control fiscal

Los beneficios del proceso auditor se cuantifican cuando el Ente de Control tiene 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 de Auditoria no se ha evidenciado o presentado comunicación alguna por parte de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P

5. CUADRO DE HALLAZGOS VIGENCIA 2018

**Cuadro No 15
CUADRO DE HALLAZGOS VIGENCIA 2018**

HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR (en pesos)
1. ADMINISTRATIVO	18	
2. DISCIPLINARIO		
3. PENAL		

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-215	
		VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2015	INFORME AUDITORIA REGULAR	PÁGINA 70 DE 70	

4. FISCAL		
• Obra Pública		
• Prestación de Servicios		
• Suministros		
• Consultoría y Otros		
• Gestión Ambiental		
• Estados Financieros		
• Otros de Gestión		
5. SANCIONATORIO		
TOTALES (1, 2, 3, 4 y 5)	18	

Con base en la calificación total de **84.2** puntos, sobre la Evaluación de Gestión y Resultados, la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, **Fenece** la cuenta de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P Con Salvedades, correspondiente a la gestión, con dieciocho (18) Hallazgos Administrativos.