
	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 1 DE 14	



**INFORME DE AUDITORÍA
MODALIDAD ESPECIAL**

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

VIGENCIA 2016

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

Barrancabermeja, 6 de julio de 2017

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 2 DE 14	

Contralora Municipal:

OLIVA OLIVELLA GUARÍN

Coordinador de la Auditoria:

REINALDO GOMEZ RODRIGUEZ

Líder de Auditoría:

LUIS ALFONSO LOZANO CAMACHO

Equipo de Auditores:

**LUIS ALFONSO LOZANO CAMACHO
ALEXANDER MARTINEZ GOMEZ
Profesional externo**

Integrantes del equipo Auditor:

**REINALDO GOMEZ RODRIGUEZ
LUIS ALFONSO LOZANO CAMACHO
ALEXANDER MARTINEZ GOMEZ
Profesional externo**





	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 3 DE 14	



TABLA DE CONTENIDO

1. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO	6
1.1 CONCEPTO SOBRE EL FACTOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	6
1.2 PLAN DE MEJORAMIENTO	6
2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA	8
2.1 FACTORES EVALUADOS	8
2.1.1. FACTOR TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	8
2.1.1.1 CRITERIOS	8
2.1.1.1.1 INTEGRIDAD DE LA INFORMACION	8
2.1.1.1.1.2 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION	8
2.1.1.1.1.3 EFECTIVIDAD DE LA INFORMACION	9
2.1.1.1.1.4 EFICIENCIA DE LA INFORMACION	9
2.1.1.1.1.5 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION	9
2.1.1.1.1.6 ESTABILIDAD Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION	9
2.1.1.1.1.7 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN AREA DE SISTEMAS	9
2.1.2 Control Fiscal Interno	9
2.2 IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA	10
2.3 CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 DE 2014 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	12
3. BENEFICIOS DEL PROCESO AUDITOR	14
4. CUADRO DE RELACIÓN DE HALLAZGOS	14

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 4 DE 14	

LISTA DE CUADROS

		Página
Cuadro N° 1	Matriz de Evaluación de las TIC 2016	6
Cuadro N° 2	Criterios Sistemas de Información	8
Cuadro N° 3	Matriz de Evaluación de Control Fiscal Interno	10
Cuadro N° 4	Relación de Hallazgos	14

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 5 DE 14	

Barrancabermeja, 6 de julio de 2017

Doctor
SERGIO JESUS AMARIS FERNANDEZ
Gerente
Aguas de Barrancabermeja
Barrancabermeja



Asunto: Carta de Conclusiones

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja, con fundamento en las facultades otorgadas por el Artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría Especial a la gestión Integral de las TICS a la Empresa Aguas de Barrancabermeja vigencia 2016, a través de la evaluación de los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en el área actividad o proceso examinado.

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

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

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

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	VERSIÓN : 05	PÁGINA 6 DE 14

1. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO

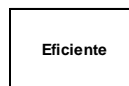
1.1 CONCEPTO SOBRE EL FACTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION

Como resultado de la auditoría adelantada, la opinión de la gestión en la Ejecución Contractual, es **Eficiente** teniendo en cuenta los puntajes atribuidos a los Criterios Sistemas de Información. La calificación fue de 98,0, resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación:

CUADRO N° 1 MATRIZ DE EVALUACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION 2016

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



Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0



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

1.2 PLAN DE MEJORAMIENTO



La Entidad debe ajustar el plan de mejoramiento que se encuentra desarrollando, con acciones y metas que permitan solucionar las deficiencias comunicadas durante el proceso auditor y que se describen en el informe. El Plan de Mejoramiento ajustado debe ser entregado dentro de los términos establecidos por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 7 DE 14	

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

Atentamente,

OLIVA OLIVELLA GUARÍN
 Contralora Municipal de Barrancabermeja

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	VERSIÓN : 05	PÁGINA 8 DE 14

2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

2.1 FACTORES EVALUADOS

2.1.1. FACTOR TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

2.1.1.1 CRITERIOS

**CUADRO No 2
CRITERIOS SISTEMAS DE INFORMACION**



<u>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</u>	
Nota: El resultado de la calificación de legalidad TICS se refleja en en la hoja Componente Legalidad Gestión	
ASPECTO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	98,0
CRITERIOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Puntaje Atribuido Calculado
Integridad de la Información.	100,0
Disponibilidad de la Información	100,0
Efectividad de la Información	100,0
Eficiencia de la Información	92,9
Seguridad y Confidencialidad de la Información.	93,2
Estabilidad y Confiabilidad de la Información.	100,0
Estructura y Organización área de sistemas.	100,0

2.1.1.1.1 INTEGRIDAD DE LA INFORMACION

Sin Observaciones

2.1.1.1.1.2 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION

Sin Observaciones

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 9 DE 14	

2.1.1.1.1.3 EFECTIVIDAD DE LA INFORMACION

Sin Observaciones

2.1.1.1.1.4 EFICIENCIA DE LA INFORMACION

Sin Observaciones

2.1.1.1.1.5 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

Sin Observaciones

2.1.1.1.1.6 ESTABILIDAD Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION



Sin Observaciones

2.1.1.1.1.7 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN AREA DE SISTEMAS

Sin Observaciones

2.1.2 Control Fiscal Interno

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

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 10 DE 14	

**CUADRO N° 3
MATRIZ DE EVALUACIÓN CONTROL FISCAL INTERNO 2016**

<u>CONTROL FISCAL INTERNO</u>			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Evaluación de controles (Primera Calificación del CFI)	92,6	0,30	27,8
Efectividad de los controles (Segunda Calificación del CFI)	92,6	0,70	64,9
TOTAL		1,00	92,6

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente

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

2.2 IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA



Comité de Gobierno en Línea

El responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificar la implementación y desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea es el representante legal de cada Entidad pública. (Decreto 1078 de 2015.Titulo 9. Capítulo 1. Sección 2. Artículo 2.2.9.1.2.3).

“ARTICULO 2.2.9.1.2.3. Responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en los sujetos obligados. El representante legal de cada sujeto obligado, será el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación y desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea.”

Adicionalmente, el responsable de orientar la implementación de la estrategia de Gobierno en línea al interior de cada entidad, es el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo para el nivel nacional y el Consejo de Gobierno o Comité Directivo, para el nivel Territorial. (Decreto 1078 de 2015.Titulo 9. Capítulo 1. Sección 2. Artículo 2.2.9.1.2.4)

“Artículo 2.2.9.1.2.4. Responsable de orientar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea. En las entidades del orden nacional, el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de que trata el artículo 6 del Decreto 2482 de 2012, o las normas que lo modifiquen o sustituyan, será la instancia orientadora de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea al interior de cada entidad. Los

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 11 DE 14	

sujetos obligados deberán incluir la estrategia de Gobierno en línea de forma transversal dentro de sus planes estratégicos sectoriales e institucionales, y anualmente dentro de los planes de acción de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de qué trata el Decreto 2482 de 2012 o las normas que lo modifiquen o sustituyan. En estos documentos se deben definir las actividades, responsables, metas y recursos presupuesta les que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen. En las entidades del orden territorial y demás sujetos obligados, la instancia orientadora de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea será el Consejo de Gobierno o en su defecto el Comité Directivo o la instancia que haga sus veces. En caso que no existan estas instancias en el sujeto obligado, será la instancia o dependencia de mayor nivel jerárquico de la entidad. En las materias relacionadas con trámites adelantados por medios electrónicos, la instancia orientadora deberá articularse con el Comité Antitrámites o con el responsable de esta materia al interior de los sujetos obligados.”

No se evidencia un comité de Gobierno en Línea creado y publicado en la página web institucional de Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A. **Observación Administrativa.**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: En relación a la creación del Comité de Gobierno en línea, me permito informar, que la empresa mediante Resolución 130 de 2015 crea el Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, posteriormente fue publicado en la página web de la empresa en el enlace *Acceso a la Información / Resolución Conformación del Comité Antitrámite y de Gobierno en Línea.*


ANALISIS DE LA RESPUESTA: Analizados los elementos documentales allegados en la respuesta de la entidad, se logró evidenciar que Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A cuenta con un comité de Gobierno en Línea creado mediante Resolución 130 de 2015. Por lo anterior **se revoca la Observación Administrativa.**

LOGRO Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)

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

Los usuarios no cuentan con canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

El portal web institucional de Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A, es deficiente, no cuentan con canales que operan de forma integrada, para la atención de PQRSD, no se generan radicados únicos, no cuenta con un sistema de seguimiento de la PQRSD, no se

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 12 DE 14	

evidencio un mecanismo de búsqueda de radicados y no se encuentran públicos informes de seguimiento de PQRSD dentro del LOGRO PQRSD. **Observación Administrativa.**


RESPUESTA DE LA ENTIDAD: En relación al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRD me permito informarle que la página web cuenta con un formulario para las PQRD publicado en el enlace *PQR* del menú principal, sin embargo este formulario no permite generar radicados únicos, ni seguimiento por parte de los usuarios que realizan la petición, y en la página en el enlace *Acceso a la Información* se encuentra publicado el Informe de Peticiones Quejas y Recursos PQR. Se procederá a realizar los ajustes pertinentes en la página web de la empresa al Sistema de PQRD

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA: Se acepta parcialmente la respuesta, teniendo en cuenta que, analizados los elementos documentales se logró determinar la página web institucional de Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A cuenta con un formulario para las PQRD publicado en el enlace *PQR* del menú principal, pero no cuenta con canales que operan de forma integrada, para la atención de PQRSD, no se generan radicados únicos, no cuenta con un sistema de seguimiento de la PQRSD y no se evidencio un mecanismo de búsqueda de radicados aportados en la respuesta del ente auditado. Por lo anterior, con el propósito de que en las siguientes vigencias se realicen los ajustes necesarios al Sistema de PQRSD **se confirma el Hallazgo Administrativo (1).**

Se emite una opinión **Eficiente**, respecto a la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, muestra que fuere objeto de la revisión del equipo de auditoría de este ente de control, teniendo en cuenta el puntaje atribuido al Criterio TIC Legalidad. La calificación fue de **92,6**.

2.3 CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 DE 2014 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

La Ley 1712 de 2014 “Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 13 DE 14	

Los Datos Abiertos, buscan generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Dentro del criterio datos abiertos, el equipo auditor logro identificar que la entidad no publica información en el portal de Datos abiertos (www.datos.gov.co). Dentro del CRITERIO DATOS ABIERTOS. **Observación Administrativa.**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: En relación a la publicación de información publica en el portal www.datos.gov.co me permito informarle que la empresa, realizó el registro y publicó el dato de la calidad del agua para el consumo humano en la red de distribución Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P.



ANALISIS DE LA RESPUESTA: Analizados los elementos documentales allegados en la respuesta de la entidad, se logró evidenciar que Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P., inscribió y publico información en el portal de Datos abiertos (www.datos.gov.co), posterior al informe preliminar de auditoria. Por lo anterior, con el propósito de que en las siguientes vigencias se mantengan actualizados **se confirma el Hallazgo Administrativo (2).**

Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A, según los resultados evidenciados por el equipo auditor no tiene publicado en su portal web el registro de activos de Información, la resolución de aprobación de las tablas de retención documental TRD, las tablas de retención documental TRD y las tablas de valoración documental TVD, dentro del CRITERIO GESTIÓN DOCUMENTAL. **Observación Administrativa.**

RESPUESTA DE LA ENTIDAD: En relación a la publicación de la Información en página web como activos de información, Resolución de aprobación de las tablas de retención documental TRD y las tablas de valoración documental TVD se encuentran publicados en el enlace Gestión Documental y Acceso a la Información.

ANALISIS DE LA RESPUESTA:

Información mínima obligatoria: La entidad debe publicar en página principal de su sitio web oficial, un link con el nombre de **Transparencia y Acceso a Información Pública;** con la siguiente **información mínima obligatoria** según los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014: El Registro de Activos de Información, El Índice de Información Clasificada y Reservada, El Esquema de Publicación de Información, El Programa de Gestión Documental, Las Tablas de Retención Documental, El informe de solicitudes de acceso a la información, Los costos de reproducción de la información pública con su respectiva

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO AUDITOR	100-21-216 VERSIÓN : 05	
NTC ISO 9001:2008	INFORME AUDITORIA ESPECIAL	PÁGINA 14 DE 14	

motivación. Aguas de Barrancabermeja E.S.P. S.A no tiene publicado en su portal web en un link con el nombre de **Transparencia y Acceso a Información Pública** con el registro de activos de Información, la resolución de aprobación de las tablas de retención documental TRD, las tablas de retención documental TRD, las tablas de valoración documental TVD, y el Programa de Gestión Documental; no publica la información mínima obligatoria establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, ley 1712 de 2014, por lo que **se confirma el Hallazgo Administrativo (3)**.

La Empresa Aguas de Barrancabermeja presenta una opinión **Eficiente**, con una calificación en la matriz de cumplimiento Ley 1712 de **86,36%**

3. BENEFICIOS DEL PROCESO AUDITOR

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

4. CUADRO DE RELACIÓN DE HALLAZGOS

**Cuadro N° 4
Relación de Hallazgos**

Tipo de hallazgo	Cantidad	Valor (en pesos)
Con incidencia Fiscal	0	
Con incidencia Administrativa	3	
Con incidencia Sancionatoria	0	
Con incidencia Disciplinaria	0	
Con incidencia Penal	0	