



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 1 de 48

### INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P.D**

**VIGENCIA 2013**

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA**

**Pereira, Diciembre de 2014**



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 2 de 48

Contralor Municipal de Pereira

**JOSE NELSON ESTRADA HENAO**

Equipo Directivo

**AMANDA LUCIA TELLEZ RUIZ  
LUZ MERY SANDOVAL ALDANA  
ESPERANZA LONDOÑO OCAMPO  
JAQUELINE ROSERO REYES**

Equipo Auditor

**CARLOS ALBERTO GALLEGO SUAREZ  
DIANA MARCELA RIVERA GALINDO  
LUZ ELENA OCHOA PEREZ (C)  
DAVID STEVEN FERNANDEZJARAMILLO (C)**



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 3 de 48

### TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>1. DICTAMEN AUDITORIA REGULAR</b>	<b>6</b>
1.1 Concepto sobre Fenecimiento	6
1.1.1 Control de Gestión	7
1.1.2 Control de Resultados	8
1.1.3 Control Financiero y Presupuestal	9
1.1.3.1 Opinión sobre los Estados Contables	10
<b>2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA</b>	<b>12</b>
<b>2.1. CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>18</b>
2.1.1 Factores Evaluados	18
2.1.1.1 Ejecución Contractual	18
2.1.1.1.1 Obra Pública	20
2.1.1.2 Resultado Evaluación Rendición de la Cuenta	20
2.1.1.3 Legalidad	21
2.1.1.4 Gestión Ambiental	23
2.1.1.5 Resultado Seguimiento Plan de Mejoramiento	24
2.1.1.6 Control Fiscal Interno	27
<b>2.2. CONTROL DE RESULTADOS</b>	<b>34</b>
<b>2.3. CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL</b>	<b>42</b>
<b>3. OTRAS ACTUACIONES</b>	<b>47</b>



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 4 de 48

3.1.	Seguimiento Memorando de Advertencia	47
3.2.	Atención de Quejas	47
3.3.	Beneficios del Proceso Auditor	47
<b>3.</b>	<b>CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS</b>	<b>47</b>



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 5 de 48

Pereira, Diciembre XXXX de 2014

Doctor

**DIEGO BARRAGAN CORREA**

Gerente General

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.D

Pereira

Asunto: Dictamen de Auditoría Regular Vigencia 2013.

La Contraloría Municipal de Pereira con fundamento en las facultades otorgadas por los Artículos 267 y 272 de la Constitución Política, practicó Auditoría Modalidad Regular a la empresa 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 2013, 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 Empresa y analizada por la Contraloría Municipal de Pereira, que a su vez tiene la responsabilidad de producir un informe integral que contenga el concepto sobre la gestión adelantada por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P.D, 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, evaluación, verificación y seguimiento; que una vez detectados como deficiencias por la comisión de auditoría, serán corregidos por la Empresa, lo cual contribuye a su 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.

---

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299

web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)

Email: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co) - [contraloriaper@etp.net.co](mailto:contraloriaper@etp.net.co)

Pereira - Risaralda



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 6 de 48

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos por la Contraloría Municipal de Pereira, 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. DICTAMEN AUDITORIA REGULAR

#### 1.1 CONCEPTO SOBRE FENECIMIENTO.

Con base en la calificación total de 89.1 puntos, sobre la Evaluación de Gestión y Resultados, la Contraloría Municipal de Pereira y con base en la metodología – GAT, **FENECE** la cuenta de la Entidad por la vigencia fiscal correspondiente al año 2013, con las siguientes observaciones:

- En el proceso especial de auditoria realizado a la contratación de obra pública, se presentó un hallazgo fiscal, aspecto que queda aún pendiente hasta que exista un fallo definitivo.
- Se tramitará el traslado para abrir un proceso sancionatorio, en cumplimiento de las funciones y obligaciones establecidas en la Resolución donde No. 182 de noviembre de 2010, con respecto al incumplimiento al plan de mejoramiento.
- En el proceso auditor adelantado para consolidar la auditoría regular, generó la obtención de ocho (8) hallazgos Administrativos y uno (1) con connotación disciplinaria y sancionatoria.
- El fenecimiento no involucra tipos de contratación tales como: Prestación de Servicios, Consultoría y otros, Suministros.
- Durante el proceso auditor, no se evaluó el Componente denominado “*Tecnologías de la Información y la Comunicación – TICS*”



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 7 de 48

ENTIDAD AUDITADA			
VIGENCIA AUDITADA			
Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
<u>1. Control de Gestión</u>	94.1	0.5	47.0
<u>2. Control de Resultados</u>	75.9	0.3	22.8
<u>3. Control Financiero</u>	96.5	0.2	19.3
Calificación total		1.00	<b>89.1</b>
Fenecimiento	FENECE		
Concepto de la Gestión Fiscal	FAVORABLE		

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

Los fundamentos de este pronunciamiento se presentan a continuación:

### 1.1.1 Control de Gestión

La Contraloría Municipal de Pereira como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el concepto del Control de Gestión, es **Favorable**, como consecuencia de la calificación de 94.1 puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 8 de 48

TABLA 1 CONTROL DE GESTIÓN ENTIDAD AUDITADA VIGENCIA			
Factores	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
<a href="#">1. Gestión Contractual</a>	98.5	0.65	64.0
<a href="#">2. Rendición y Revisión de la Cuenta</a>	98.1	0.02	2.0
<a href="#">3. Legalidad</a>	84.8	0.08	6.8
<a href="#">4. Gestión Ambiental</a>	88.8	0.05	4.4
<a href="#">5. Tecnologías de la comunica. y la inform. (TICS)</a>	0.0	0.00	0.0
<a href="#">6. Plan de Mejoramiento</a>	75.0	0.10	7.5
<a href="#">7. Control Fiscal Interno</a>	93.7	0.10	9.4
Calificación total		1.00	<b>94.1</b>
Concepto de Gestión a emitir	<b>Favorable</b>		

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

### 1.1.2 Control de Resultados

La Contraloría Municipal de Pereira como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el concepto del Control de Resultados, es **Desfavorable**, como consecuencia de la calificación de 75.9 puntos, resultante de ponderar el factor que se relaciona a continuación:



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 9 de 48

TABLA 2 CONTROL DE RESULTADOS ENTIDAD AUDITADA VIGENCIA			
Factores mínimos	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
<a href="#">1. Cumplimiento Planes Programas y Proyectos</a>	75,9	1,00	75,9
Calificación total		1,00	<b>75,9</b>
Concepto de Gestión de Resultados	<b>Desfavorable</b>		

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

### 1.1.3 Control Financiero y Presupuestal

La Contraloría Municipal de Pereira como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el Control Financiero y Presupuestal, es **Favorable**, como consecuencia de la calificación de 96.5 puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

TABLA 3 CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL ENTIDAD AUDITADA VIGENCIA			
Factores mínimos	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
<a href="#">1. Estados Contables</a>	100,0	0,70	70,0
<a href="#">2. Gestión presupuestal</a>	83,3	0,10	8,3
<a href="#">3. Gestión financiera</a>	90,9	0,20	18,2
Calificación total		1,00	<b>96,5</b>
Concepto de Gestión Financiero y Pptal	<b>Favorable</b>		

Fuente: Matriz de calificación tomada del informe fiscal y financiero



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 10 de 48

Elaboró: Comisión de auditoría

### 1.1.3.1 Opinión sobre los Estados Contables

La Contraloría Municipal de Pereira expresa una opinión sobre la razonabilidad de los estados contables de la entidad, con base en los resultados de la auditoría contable realizada a una muestra representativa de cuentas, la cual representa el 85,0% del valor de sus activos los cuales ascendieron a diciembre 31 de 2013 a \$ 722.720.423 mil millones. La opinión se emite de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos autónoma e independientemente por la Contraloría Municipal de Pereira, compatibles con las normas de auditoría de general aceptación y requirió por lo tanto la planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen de los estados contables suministre una base razonable para fundamentar la opinión y los conceptos técnicos expresados en el presente informe.

En nuestra opinión, por lo expresado en los párrafos precedentes, los estados contables Balance General, Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental y Cambios en el Patrimonio, presentan razonablemente y **SIN SALVEDAD**, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Empresa de acueducto y alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P a 31 de diciembre de 2013 y los resultado de sus operaciones por el año que terminó en esta fecha, de conformidad con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados o prescritos por la Contaduría General de la Nación.

En desarrollo de la metodología prescrita por la Contraloría General de la República, para medir la eficiencia del Sistema de Control Interno Contable de la entidad se determinó que éste, es eficiente.

### Plan de Mejoramiento

La Entidad debe diseñar y presentar un plan de mejoramiento que permita solucionar las deficiencias comunicadas durante el proceso auditor, dentro de los cinco (05) días siguientes al recibo del informe.



## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA INFORME DE AUDITORÍA MODALIDAD REGULAR

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.3.2-30	30-01-2014	1.0	Página 11 de 48

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,

**JOSE NELSON ESTRADA HENAO**  
Contralor Municipal de Pereira

## **2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

Mediante Decreto Extraordinario No.90 de 1957, se organizaron las Empresas Públicas de Pereira como establecimiento público autónomo, encargado de la administración de los servicios públicos de energía eléctrica, teléfonos, acueducto, alcantarillado, plaza de mercado y matadero. En 1959 mediante Acuerdo 043 del Consejo Municipal se le delegó a la Empresa la administración de las cuencas hidrográficas del municipio, para lo cual se creó el Departamento de Reforestación, dedicado especialmente a la conservación de la Cuenca del río Otún.

Con la Constitución Política de 1991 se cambió el régimen para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, partiendo de tres aspectos básicos: ampliación de cobertura, mejoramiento de la eficiencia y mejoramiento de la calidad. El desarrollo de estos principios constitucionales se materializó en la Ley 142 de 1994, constituyéndose en el nuevo régimen de los servicios públicos domiciliarios. En éste nuevo régimen se establecen, entre otros, los siguientes aspectos: los principios generales y la intervención del Estado en la regulación, control y vigilancia en los servicios públicos, el régimen jurídico de las empresas de servicios públicos, el régimen de actos y contratos, el régimen laboral y el régimen de transición; normas especiales para algunos servicios públicos y el régimen tarifario.

El Concejo Municipal de Pereira expidió el Acuerdo 30 de 1996 a través del cual transformó el establecimiento público Empresas Públicas de Pereira, escindiéndolo en cuatro sociedades por acciones: Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P, Empresa de Aseo de Pereira S.A E.S.P., Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. Igualmente se constituyó la Empresa de Servicios Múltiples compartidos, Multiservicios S.A.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P, tiene por objeto principal la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado incluyendo sus actividades complementarias, entre las cuales se encuentra el control de la calidad del agua, que tuvo sus inicios mucho antes de la división de las Empresas Públicas y que desde entonces paulatinamente se fueron montando las herramientas necesarias y adquiriendo equipos para poder realizar pruebas que garantizan el cumplimiento de los estándares de calidad en el producto y así generar confianza a los Pereiranos. El Laboratorio de Control de Calidad fue acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la resolución 16702 del 28 de mayo de 2008.

La Empresa fue constituida por medio de la escritura pública 1326 del 16 de Mayo de 1997 de la Notaría Cuarta del Circuito de Pereira. La nueva Empresa inició sus labores en forma autónoma el 24 de julio de 1997 y se inscribe ante la Cámara de Comercio de Pereira bajo el No. 5667 del 25 de Julio del mismo año.

Mediante acuerdo No.20 del 28 de julio de 2004, se transforma en sociedad anónima de economía mixta de Servicios Públicos Domiciliarios, constituida por medio de la escritura

pública 2665 del 24 de agosto de 2004 de la Notaría Sexta del Circuito de Pereira. Para efectos comerciales, la Empresa adoptó el nombre de AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA.

#### ➤ **NATURALEZA JURÍDICA Y OBJETO SOCIAL**

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P, es una sociedad anónima del orden municipal configurado como empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de naturaleza mixta de conformidad con las estipulaciones de la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios y del acuerdo No. 30 de mayo de 1996 del Concejo Municipal de Pereira, se constituyó el 16 de mayo de 1997, según escritura pública No. 1325 y reformas mediante escritura No. 1710 del 03 de julio del 1997, No. 2427 del 31 de julio de 1998, No. 942 del 31 de marzo de 1999, No. 90 del 15 de enero del 2002, No. 326 del 12 del 12 febrero de 2003 No. 2665 del 24 de agosto de 2004 y No. 4764 de Octubre 18 de 2007, tiene como objeto social principal la prestación de servicios público domiciliario de acueducto y alcantarillado, incluyendo sus actividades complementarias, con vigencia legal indefinida.

De acuerdo al artículo 15 de la Ley 142 de 1994, está bajo el control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

#### ➤ **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 2012-2015**

**Misión:** *“Gestionamos el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental y económica”.*

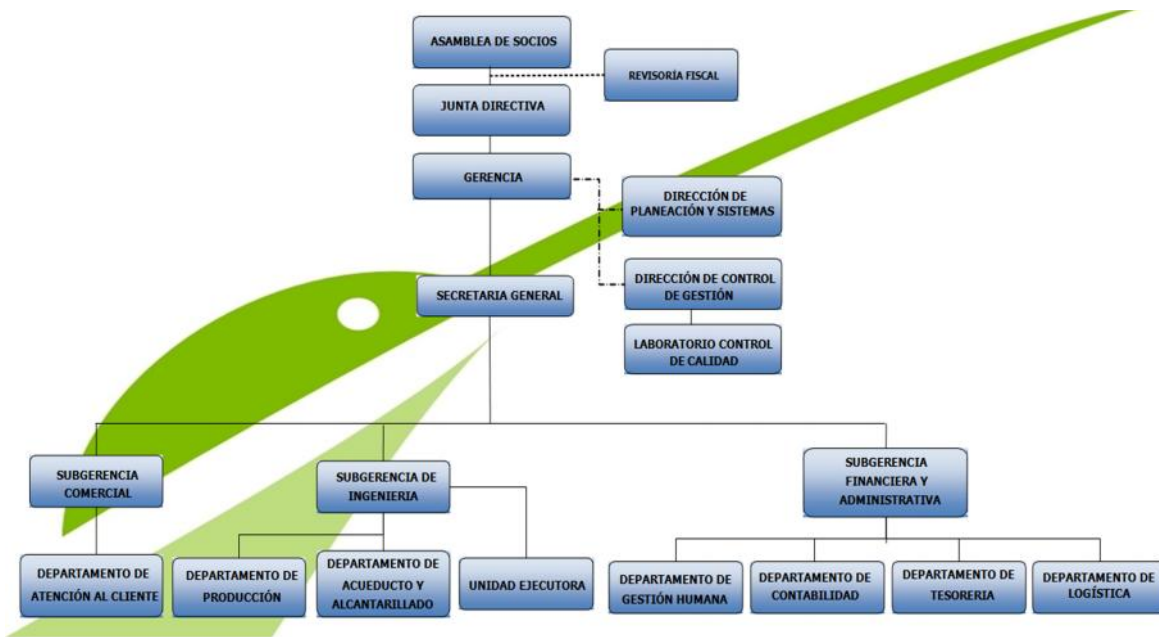
**Visión:** *“Al 2015 Aguas y Aguas de Pereira será una empresa que cuenta con las mejores prácticas empresariales, consolidada financieramente y reconocida por sus clientes por la eficiencia operacional y excelencia en el servicio”.*

#### **Valores Corporativos:**

- **Integridad:** Hacemos lo correcto, SIEMPRE.
- **Preferencia por el cliente:** Nos anticipamos a las necesidades de las personas con el fin de superar sus expectativas, lograr su fidelidad y mantener su confianza.
- **Responsabilidad Social:** Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida basados en el respeto hacia los empleados, la comunidad y el ambiente.
- **Mejoramiento Continuo:** Buscamos la excelencia.
- **Interés Público:** Actuamos con objetividad y responsabilidad en nuestras acciones, garantizando beneficios sociales.

- **Pensamiento Positivo:** Mantenemos una actitud hacia el cambio y logro de los objetivos, alcanzando una dinámica empresarial permanente.
- **Solidez Empresarial:** Generamos riqueza para beneficio de todos.

➤ **ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**



➤ **LINEAMIENTOS ESTRATEGICO**

➤ **Resultados Financieros**

- Generación de valor
- Optimización de Costos y Gastos

➤ **Clientes**

- Reconocimiento por excelencia en la prestación del servicio
- Desarrollo de nuevos mercados

➤ **Procesos Internos**

- Excelencia en modelo de gestión
- Modernización de los sistemas operativos
- Fortalecimiento de la investigación desarrollo e innovación
- Aseguramiento de procesos misionales y gestión de riesgos
- Gestión de recursos financieros

➤ **Ambiental**

Eficiencia en Gestión Ambiental  
Adaptación al Cambio Climático

➤ **PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015 “HACIA LA EVOLUCIÓN EMPRESARIAL”**

Dos componentes importantes dentro del Plan Estratégico para el logro de los resultados, son los proyectos y su seguimiento. Es por ello que la organización definió 23 proyectos estratégicos corporativos, a los cuales durante el 2013 se les hizo seguimiento a través de Reuniones de Análisis Estratégico (RAE), como del Sistema de Gestión de Proyectos, permitiendo generar alertas tempranas, tomar decisiones y alcanzar los actuales resultados.

El avance de los proyectos durante el 2013 fue del 63%, con respecto a una meta del 70%. En cuanto al Plan Estratégico se presenta en su segundo año de ejecución un avance promedio del 30%.

**CUADRO No. 1  
RESUMEN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PERERÍA S.A. E.S.P.D.**

<b>ITEM</b>	<b>CANTIDAD</b>
Objetivos corporativos	20
Objetivos de las áreas	13
<b>TOTAL OBJETIVOS:</b>	<b>33</b>
Proyectos mandatorios	3
Proyectos corporativos	23
Proyectos de desdoblamiento	21
<b>TOTAL PROYECTOS:</b>	<b>47</b>

**Fuente:** *Plan Estratégico 2012 - 2015*

➤ **INDICADORES CORPORATIVOS**

La Empresa plantea el manejo de treinta y un (31) indicadores, agrupados en los siguientes componentes: Financieros (5), Atención al Cliente (1), Procesos (12), Ambientales (4) y finalmente en Aprendizaje y Crecimiento (9).

- **INDICADORES DE DESDOBLAMIENTO:** En total son (90) los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes áreas de la empresa.
- **POLÍTICA INTEGRADA DE SISTEMA DE GESTIÓN Y CALIDAD**
- **Principios**
  - Calidad en el agua, fluidez en el servicio y transparencia en la gestión.
  - Prevención y mitigación de los impactos ambientales significativos para beneficio de la empresa y su entorno.
  - Actitud de servicio para la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.
  - Realización de ensayos de laboratorio de agua técnicamente válidos con personal competente y el uso buenas prácticas profesionales.
  - Obtención del máximo bienestar laboral en seguridad y salud ocupacional.
  - Gestión continua de los riesgos en todos los componentes del sistema.
  - Mejoramiento continuo de los procesos, del desempeño ambiental, de la competencia del personal y el compromiso de la Alta Dirección”.
- **NORMATIVIDAD APLICABLE**

La contratación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P, por expresa disposición de las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001 se rigen en sus actos y contratos por el derecho privado. En todo caso se sujetan a los principios de la función administrativa y al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto por el estatuto de Contratación.

Ley 80 de 1993, Ley 142 de 1994, ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto 115 de 1996, Decreto 734 de 2012 y Decreto 019 de 2012 y demás disposiciones reglamentarias vigentes, Manuales de Interventoría y Contratación aplicables.

La Empresa se regirá por los siguientes manuales normativos:

- **Directiva No. 100 de abril 14 de 2010 “Por medio de la cual se derogan las Resoluciones 003 de diciembre de 2002 y 008 de septiembre 14 de 2004”**

Que la Ley 142 de 1994, por la cual se establece el “*Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios*”, en donde dispone que el régimen de actos y contratos de las empresas regidas por ésta es de carácter privado.

Que en consecuencia su régimen de contratación es de carácter especial y por ende no se rige por las normas de **contratación administrativa** (Estatuto General de Contratación de la Administración Pública)

Que no obstante lo anterior, la Ley 1150 de 2007, por la cual se introducen modificaciones al Estatuto General de Contratación Pública, dispone en su artículo 13, lo siguiente:

*“...PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CONTRACTUAL PARA ENTIDADES NO SOMETIDAS AL ESTATUTO GENERAL DE LA CONTRATACION PUBLICA: Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicaran en desarrollo de su actividad y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos legalmente para la contratación estatal...”*

- **Directiva No 001 de mayo 23 de 2012 “Por medio de la cual se expide el nuevo manual de contratación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.D. “**

Que la Junta Directiva No. 145 del 26 de abril de 2012, presento un nuevo estatuto interno de contratación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SA ESP para la adquisición de bienes y servicios.

Que este manual se establecen nuevas cuantías y se señalan los procedimientos, que se deben seguir, dentro de unos principios generales de contratación pública.

- **LAS NORMAS APLICABLES A LOS CONTRATOS:** la empresa se registrará por el estatuto interno de contratación y por las normas de derecho civil y comercial en toda su actividad contractual, salvo en lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 y las demás disposiciones que la adicionen o modifiquen en materia de servicios públicos domiciliarios.
- **PRINCIPIOS QUE RIGEN LA CONTRATACION:** En todos los procesos contractuales, los administradores de la Empresa y sus empleados están obligados a respetar los principios de buena fe, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, responsabilidad y transparencia, a fin de asegurar efectivamente el deber selección objetiva.
- **GARANTIAS:** La unidad o dependencia encargada de cada contratación, deberá realizar los procesos de identificación, análisis y evaluación de riesgos, con el fin de definir la exigencia o no de garantías, de acuerdo con la naturaleza, cuantía y circunstancias del contrato que se planea celebrar. Las garantías deberán ser expedidas por compañías de seguros o entidades bancarias debidamente autorizadas para operar en el país.
- **Directiva No. 282 de noviembre 29 de 2012 “Por medio de la cual se adopta el nuevo manual de Interventoría q reglamenta la ejecución de las actividades de Interventoría de contratos de la empresa de acueducto y**

## **alcantarillado”**

En Asamblea Extraordinaria de Socios del 3 Enero 2012, la Junta Directiva hace una reforma estatutaria, en la cual se restringe la facultad del representante legal para contratación directa hasta 20 SMLV.

### ➤ **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

La Dirección de Control Interno realiza el análisis del estado actual de cada uno de los Subsistemas de Control, desde la óptica de Gobierno Corporativo, es decir, valorando un conjunto de buenas prácticas relacionadas con la estructura y líneas de flujo de información dispuestas por la empresa para asegurar los procesos estratégicos, de gestión y evaluación.

De acuerdo al Plan Estratégico 2012-2015, se tiene el Proyecto Mandatorio “*Sistema de Gestión de Riesgos*”, con el cual se pretende posicionar la Empresa con las mejores prácticas empresariales y en especial en la Gestión del Riesgo.

## **2.1 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*

Durante la presente vigencia el organismo de control fiscal enfocó sus esfuerzos a realizar una verificación de los resultados obtenidos mediante la realización de la contratación estatal de obra pública, por la cantidad de recursos que son invertidos en el desarrollo de la misión de la Empresa y la incidencia directa que representa a la comunidad Pereirana.

Con base en la información suministrada por el equipo auditor designado para la elaboración de la auditoría especial, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 197 de 2013 de rendición de cuentas en línea de la Contraloría Municipal de Pereira, se determinó que la Entidad en total celebró 1.122 contratos por valor de \$60.984'007.128.

A los contratos de obra y los asociados rendidos por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira en la vigencia 2013, el equipo auditor procedió a realizar una muestra selectiva de conformidad con la ficha técnica, para un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 10%, lo que determinó realizar auditoría a treinta y dos (32) contratos, que corresponde al 43,8% de los contratos de obra reportados que tienen un costo de \$13.182.971.562 lo que representa el 78% del valor total de los contratos de obra suscritos en el año 2013.

Posteriormente, en la ejecución de la auditoría el equipo evidenció que varios contratos relacionados en el selectivo mencionado fueron suscritos a finales de la vigencia 2013 y las obras contratadas se iniciaron en el mes de febrero de 2014; por lo tanto, estos no pudieron ser revisados en el proceso auditor. Por tal motivo, los indicadores de esta auditoría se modificaron de la siguiente manera, revisión de diecisiete (17) contratos por valor de \$5.870.321.319 que corresponde al 23.3% de la contratación de obras y al 34.7% correspondiente a los recursos auditados.

La Contraloría como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión en el área contractual de obra pública de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **NO CUMPLIÓ** con todos los principios evaluados de acuerdo a los objetivos, por lo siguientes aspectos:

- La empresa no cumple con el proceso de publicación de los contratos en la página WEB, en sus etapas precontractual, contractual y postcontractual.
- En el proceso de adquisición de mejoras para posibilitar el acceso a la Nueva Sede Operativa, se entregó compensación por unidad básica de vivienda sin tener el propietario, presuntamente derecho a éste.

Ahora bien, una vez analizados los procedimientos de los estatutos de contratación que rigen a la Empresa, el resultado de la auditoría adelantada considera que a excepción del hallazgo obtenido, la opinión de la gestión en los trámites contractuales es eficiente, resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación:

TABLA 1-1 GESTIÓN CONTRACTUAL ENTIDAD AUDITADA VIGENCIA											
VARIABLES A EVALUAR	CALIFICACIONES EXPRESADAS POR LOS AUDITORES								Promedio	Ponderación	Puntaje Atribuido
	<u>Prestación Servicios</u>	Q	<u>Contratos Suministros</u>	Q	<u>Contratos Consultoría y Otros</u>	Q	<u>Contratos Obra Pública</u>	Q			
Cumplimiento de las especificaciones técnicas	0	0	0	0	0	0	97	17	97.06	0.50	48.5
Cumplimiento deducciones de ley	0	0	0	0	0	0	100	17	100.00	0.05	5.0
Cumplimiento del objeto contractual	0	0	0	0	0	0	100	17	100.00	0.20	20.0
Labores de Interventoría y seguimiento	0	0	0	0	0	0	100	17	100.00	0.20	20.0
Liquidación de los contratos	0	0	0	0	0	0	100	17	100.00	0.05	5.0
<b>CUMPLIMIENTO EN GESTIÓN CONTRACTUAL</b>										<b>1.00</b>	<b>98.5</b>

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente
-----------

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

Sin embargo, el resultado del proceso auditor a la contratación registró un hallazgo con connotación presuntamente disciplinaria y fiscal y por tal motivo, el concepto de la gestión contractual queda sujeta a los resultados finales que registre el proceso que adelante la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva de este organismo de control fiscal.

#### 2.1.1.1.1. Obra Pública

Como fue enunciado con anterioridad, el proceso auditor contractual focalizó su accionar a los contratos de Obra Pública y los asociados a éstos. Los cuales fueron evaluados en todos los aspectos y criterios aplicables descritos en la matriz de calificación de gestión; con el siguiente resultado:

### HALLAZGOS

En desarrollo de la Auditoría Especial a la Obra Pública realizada a la Empresa por el equipo auditor designado, dentro del informe final socializado mediante oficio de agosto 20 de 2014 y radicado interno No.1036, quedo consignado que hubo dos (2) hallazgos con presunta incidencia administrativa, donde uno de ellos cuenta igualmente con posible incidencia disciplinaria y fiscal en cuantía de \$12.969.000.

2.1.1.2. Resultado Evaluación Rendición de Cuentas

Una vez realizada la verificación en el aplicativo SIA de la rendición anual de la cuenta remitida a este organismo de control de la vigencia fiscal 2013 con corte a diciembre 31, en cumplimiento de los preceptos contenidos en la Resolución No.182 de noviembre de 2010 “Rendición de la Cuenta en Línea”, esta Contraloría presentó un informe general acompañado de una matriz que resume el cumplimiento de los diferentes formatos de acuerdo a los instructivos.

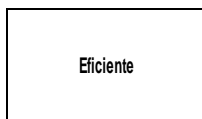
Con base en dicha verificación, se concluyó que la rendición de la cuenta anual de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P para el año 2013, es favorable, por cuanto la empresa rindió en forma oportuna y en concordancia con la normatividad aplicable a la Entidad.

Posteriormente y con base en el desarrollo de los diferentes procesos auditores realizados a las actuaciones realizadas por la Empresa en sus diferentes procesos, pudo establecerse que dicha rendición presenta algunas observaciones en cuanto a la suficiencia y calidad, en especial en los formatos F15A\_AGR “Evaluación de Controversias Judiciales” y el F20\_2\_AGR “Informe de Activos o Inversiones mediante negocios fiduciarios”.

A pesar de ello y teniendo en cuenta la metodología adoptada por este organismo de control fiscal la matriz indica que se emite una opinión Eficiente con base en el siguiente resultado:

TABLA 1-2			
RENDICIÓN Y REVISIÓN DE LA CUENTA			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Oportunidad en la rendición de la cuenta	100,0	0,10	10,0
Suficiencia (diligenciamiento total de formatos y anexos)	97,8	0,30	29,3
Calidad (veracidad)	97,9	0,60	58,7
<b>SUB TOTAL CUMPLIMIENTO EN RENDICIÓN Y REVISIÓN DE LA CUENTA</b>		<b>1,00</b>	<b>98,1</b>

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0



Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

**HALLAZGO**

La observación fue registrada en el desarrollo del proceso auditor que adelanta este organismo de control fiscal como “Auditoria Especial a las Fiducias vigencia 2013” y es precisamente los integrantes de este equipo auditor, quienes determinen si es procedente

dar una connotación administrativa y ser plasmado en el Plan de Mejoramiento que suscriba la entidad en su momento.

### 2.1.1.3. *Legalidad*

La Auditoria se centró en analizar y evaluar el debido proceso judicial llevado en cada demanda, en donde la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, es parte, tomando como base la normatividad atinente a cada proceso establecido en los diferentes códigos, es así como se verificaron las actuaciones realizadas por la Empresa, desde el auto admisorio de la demanda hasta la promulgación de la sentencia, en caso de haber culminado el proceso o parcialmente hasta el estado en que se encontraba al momento de la auditoria.

La muestra de las demandas evaluadas incluidas las acciones de repetición, se tomaron teniendo en cuenta la información rendida de la vigencia 2013, por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S .P., donde se relacionaron cincuenta (50) demandas, de las cuales se tomó un tamaño de muestra de dieciséis (16), lo que representa el 32%, cuyos criterios de selección fue la aplicación de la metodología que se aplica dentro del proceso auditor adoptado por el organismo de control fiscal.

En la Evaluación se dio aplicación a los Sistemas de Control de Gestión y Resultados, para comprobar que las operaciones jurídicas y de otra índole, se hayan realizado con Eficacia y Eficiencia, logrando sus objetivos conforme a las normas que le son aplicables.

La Oficina Asesora Jurídica, fue la responsable del contenido de la información suministrada a la Contraloría Municipal de Pereira, quien a su vez tenía la responsabilidad de producir un informe integral que contuviera el concepto sobre la gestión adelantada por la Empresa, que incluyera pronunciamientos sobre el acatamiento a disposiciones legales, la calidad en los procesos, del análisis sobre la confiabilidad, consistencia, integridad y oportunidad de los resultados, a través de las diferentes etapas que incluye el proceso.

La evaluación se centró en la revisión de las diferentes actuaciones realizadas por la Empresa a través de sus representantes judiciales y de la Oficina Asesora Jurídica, con respecto a los procesos judiciales en que es ó fue parte, en calidad de demandante o demandada, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S .P.D , que van desde el auto admisorio hasta el fallo (Sentencia) por parte de los diferentes despachos judiciales y los principios orientadores que rigen las actuaciones administrativas, teniendo en cuenta la normatividad aplicable como la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y el Código de Procedimiento Civil, entre otros.

Como herramienta para la recolección de datos y obtención de evidencias, se utilizaron técnicas de auditoría, como es la inspección documental: Con las visitas técnicas a la Empresa y la evaluación de la documentación enviada por la entidad auditada, dichas evidencias, soportan las acciones que se llevaron a cabo durante el período auditado.

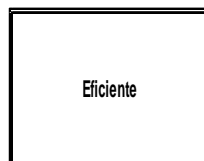
Dentro de los aspectos positivos que se evidenciaron en la Empresa, podemos mencionar los siguientes:

- Se puede establecer que de acuerdo con los soportes evidenciados, la Oficina Asesora Jurídica de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.D, en el 87.5% de los expedientes revisados, realizó las actuaciones requeridas en las diferentes demandas, con base en lo estipulado en el Código Contencioso Administrativo, en el Código de Procedimiento Civil y demás normas complementarias.
- La Oficina Asesora Jurídica gestionó los diferentes procesos, conforme a lo establecido en la Constitución Política y a los principios de Economía, celeridad y Eficacia, establecidos en el Artículo 3° del Código Contencioso Administrativo.
- La Empresa demostró que existe un seguimiento y vigilancia de las actuaciones procesales, puesto que se evidenció que en los expedientes se contempla la solicitud y el aporte de pruebas, participando activamente en la práctica de las mismas y ejerciendo así una verdadera defensa para los intereses de la misma.
- Se evidenció un alto grado de responsabilidad favorable por parte de los profesionales involucrados en los procesos judiciales, en el sentido de que hubo atención eficiente a los requerimientos judiciales y trámites a que había lugar, solicitudes, notificaciones, contestaciones, interposición de recursos, en algunos casos la consulta de la página de Internet del estado actual de los procesos, constancia que hace parte de la respectiva carpeta contentiva de las actuaciones del responsable del proceso.

Bajo los resultados obtenidos este organismo de control fiscal emite una opinión **Eficiente**, con base en el siguiente resultado:

TABLA 1 - 3			
LEGALIDAD			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Financiera	96,9	0,40	38,8
De Gestión	76,8	0,60	46,1
<b>CUMPLIMIENTO LEGALIDAD</b>		<b>1,00</b>	<b>84,8</b>

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0



Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

2.1.1.4. *Gestión Ambiental*

El puntaje global obtenido por la empresa para la Gestión Ambiental, realizada en la vigencia 2013 y teniendo presente la ponderación que hace la misma metodología da como resultado un concepto **FAVORABLE** para la empresa.

La Contraloría como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la Gestión Ambiental en la empresa Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P. Vigencia 2013, **CUMPLIÓ** con los principios de eficiencia y eficacia en las acciones evaluadas en el componente ambiental, demostrando con esto una protección a los recursos naturales del Municipio. De igual forma se sugiere realizar los ajustes pertinentes al plan de manejo de residuos peligrosos y para las acciones educativas realizar fichas técnica de capacitación la cual cumpla con requisitos como tiempo, lugar, personas capacitadas, análisis de la capacitación, encuestas pre y post, entre otros; cumpliendo estas actividades se puede demostrar unas acciones oportunas y efectivas para la prevención y mitigación del impacto ambiental generado.

Las observaciones relacionadas con este componente totalizaron once (11), siendo comunicadas dentro del informe final de evaluación al medio ambiente realizado específicamente a esta entidad por este organismo de control fiscal y el cual fue socializado mediante oficio de agosto 27 de 2014 con radicado interno No. 1092.

Teniendo en cuenta los anteriores argumentos se emite una opinión Eficiente, con base en el siguiente resultado:

TABLA 1-4 <u>GESTIÓN AMBIENTAL</u>			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Cumplimiento de planes, programas y proyectos ambientales.	86,8	0,60	52,1
Inversión Ambiental	91,7	0,40	36,7
<b>CUMPLIMIENTO GESTIÓN AMBIENTAL</b>		<b>1,00</b>	<b>88,8</b>

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente
-----------

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

La calificación de resultados es realizada de acuerdo a la metodología planteada en la Matriz Evaluación Gestión Fiscal, la cual fue diligenciada con la información allegada por la entidad y evidenciada en visita fiscal; en ella se analiza y califica los aspectos a evaluar.

La metodología evaluada para la vigencia 2013, corresponde a los componentes Calidad del agua, gestión del riego y Educación ambiental como se estipulo en el memorando de planeación.

El total cumplimiento para la tabla de Gestión Ambiental (tabla 1.4.A) obtenido para la gestión realizada en la vigencia 2013 es de 86,8 puntos y para la inversión ambiental (tabla 1.4.B) obtuvo 91.7 puntos.

El puntaje global obtenido por la empresa para la Gestión Ambiental, realizada en la vigencia 2013 es de 88,8 puntos, ubicando la empresa en un rango mayor de 80,0 puntos y otorgando la calificación de favorabilidad.

#### *2.1.1.5. Resultado Seguimiento Plan de Mejoramiento*

Los Planes de Mejoramiento Institucional se dan como resultado de las Auditorías tanto Internas como Externas.

También se presentaron planes relacionados con los hallazgos del Organismo de Control en auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Pereira, las cuales llevaron a la ejecución de acciones de mejora por parte de la Empresa para dar cierre al final de la vigencia 2013 al plan de mejoramiento suscrito.

En los planes de mejoramiento individual se desarrollaron actividades en el 2013, relacionadas directamente con la certificación en competencias laborales, además se viene desarrollando dentro del Plan Estratégico 2012-2015 en la Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento, el objetivo estratégico “Contar con un talento humano competitivo”.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe un procedimiento “Acciones correctivas, preventivas y de mejora”, en cuyos formatos se realizan planes de mejoramiento autónomas de cada proceso.

Dentro de este último proceso realizado por el organismo de control fiscal, se verificó el plan de mejoramiento suscrito por la empresa en junio 05 de 2013, como producto de la “Auditoría especial al comportamiento de los ingresos de la empresa de acueducto y alcantarillado S.A ESP vigencia 2011”; el cual al revisar el cumplimiento a las metas establecidas por la empresa y de acuerdo a la matriz contemplada en la metodología de la Guía de Auditoría Territorial, registra que el cumplimiento de los compromisos adquiridos fue con un **CUMPLIMIENTO PARCIAL**, puesto que la gestión a las acciones de mejora establecidas al momento de la suscripción del plan mejoramiento de los hallazgos No. 8, 10, 11, 12 y 13, no fueron efectivas al cierre de la vigencia en evaluación.

TABLA 1-6			
PLAN DE MEJORAMIENTO			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	95,0	0,20	19,0
Efectividad de las acciones	70,0	0,80	56,0
<b>CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO</b>		<b>1,00</b>	<b>75,0</b>

Calificación	
Cumple	2
Cumple Parcialmente	1
No Cumple	0

Cumple Parcialmente

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

Las acciones cumplidas corresponden a los hallazgos: 1, 5, 6, 7 y 9.

Las acciones Parcialmente cumplidas son: 8, 10, 11 y 13, los cuales deberán ser incluidas nuevamente en el Plan de Mejoramiento que suscriba la empresa como producto final de este informe de auditoría e igualmente con el hallazgo No.12, el cual no fue cumplido al cierre de la vigencia.

### Indicadores de Cumplimiento al Plan de Mejoramiento

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
$\frac{5}{10} \times 100 = 50\%$	Este indicador señala que de las 10 acciones evaluadas, la Entidad dio cumplimiento a 5, lo que corresponde a un 50,0%.
$\frac{4}{10} \times 100$	Este resultado establece que la Entidad dio cumplimiento parcial a 4 acciones, equivalentes a un 40.0%.
$\frac{1}{10} \times 100 =$	Este indicador señala que de las 10 acciones evaluadas, la Entidad no dio cumplimiento a una (1), lo que corresponde al 10.0%

Fuente: Seguimiento al plan de mejoramiento  
Elaboró: Comisión de Auditoría

## HALLAZGO

### ➤ INCUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO - CONNOTACION ADMINISTRATIVA PRESUNTAMENTE DISCIPLINARIA Y SANCIONATORIA

**CONDICION:** En la evaluación realizada al Plan de Mejoramiento suscrito como producto del proceso auditor especial denominado “*Comportamiento de los Ingresos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado S.A ESP - vigencia 2011*”, se evidenció que el cumplimiento es parcial, puesto que la gestión a las acciones de mejora establecidas no fueron efectivas para lograr subsanar las inconsistencias de los hallazgos No. 8, 10, 11, 12 y 13.

**CRITERIO:** Resolución No. 182 del 17 de noviembre de 2010, “*Por la cual se reglamenta la Rendición de la Cuenta en Línea y se unifica la información que se presenta a la Contraloría Municipal de Pereira*”, CAPITULO XI “*Planes de Mejoramiento*”. Los artículos 47 y 48 de la Resolución, indica que la Contraloría Municipal de Pereira hará la evaluación al cumplimiento del Plan de Mejoramiento, estableciendo las acciones respectivas por su incumplimiento.

**CAUSA:** Presuntamente una deficiente gestión del área responsable de su cumplimiento y debilidades en el sistema de control interno, este último representado en la Oficina de Control Interno, quien es el responsable de hacer el seguimiento al cumplimiento de los Planes de Mejoramiento que suscriba la empresa.

**EFECTO:** Generación de riesgos injustificados por incumplimiento a irregularidades y/o inconsistencias detectadas que puedan afectar aspectos administrativos, económicos y jurídicos. En algunos casos, ocasionando sanciones disciplinarios y sancionatorios para la empresa.

#### 2.1.1.6. *Control Fiscal Interno*

La Entidad adoptó el Modelo Estándar de Control de Interno mediante la Directiva de Gerencia No.154 de junio 18 de 2013, siendo así aplicado el cuestionario contemplado dentro de la matriz de evaluación sugerida por la metodología adoptada por el organismo de control fiscal.

El resultado arrojado indica que el Sistema de Control Interno de la Empresa es eficiente; sin embargo registró algunas observaciones que deben ser objeto de mejoramiento, puesto que en la verificación del funcionamiento de algunos puntos de control el resultado obtenido no fue adecuado.

Uno de los aspectos que fueron objeto de verificación por el equipo auditor, fue el funcionamiento de los diferentes Comités creados por la Empresa, puesto que ellos son creados con funciones específicas y son considerados en algunos casos puntos de

control para el logro de los objetivos estratégicos y por tal motivo son objeto de algunas observaciones.

En cuanto al subsistema de control estratégico, la empresa ha venido emprendiendo la adopción de herramientas prioritarias que permitan garantizar un cumplimiento total de sus objetivos estratégicos, una de estas herramientas consiste en modernizar la estructura organizacional hacia el nuevo enfoque empresarial propuesto por la Administración a través del Plan Estratégico 2012 – 2015.

La vigencia 2013, de acuerdo a los resultados obtenidos en las metas planteadas dentro de los objetivos estratégicos, demuestran que la Administración ha enfocado mucho esfuerzo en establecer las políticas encaminadas al logro de dichos objetivos al término del Plan Estratégico y por tal razón, algunas de las metas y en especial aquellas enfocadas al aprendizaje y el crecimiento no logran obtener los niveles esperados, pero con un mayor esfuerzo administrativo las metas proyectadas para la próxima vigencia pueden ser superadas.

Uno de los aspectos de mayor interés es la importancia que la Empresa ha prestado a la Administración del Riesgo, la cual a pesar de haberse tomado la decisión de manera tardía de su importancia, fue adoptada mediante la Directiva No. 014 de noviembre de 2013, sistema que tuvo presente aspectos importantes que inciden en lo misional, tales como: un posible cambio climático, el impacto que puede ocasionar la falla en los controles, las variaciones o actualizaciones de la tecnología y otros factores que pueden llegar a afectar el normal funcionamiento de la Empresa.

La Empresa también ha logrado consolidar la aprobación del mapa de procesos en la versión 10 y los cuales están contemplados dentro del Plan Estratégico denominado "*Hacia la Evolución Empresarial*", avalando así la adopción de una nueva estructura organizacional adoptada mediante la Directiva No. 013 de noviembre de 2013, en la cual depositan la confianza de garantizar la sostenibilidad empresarial hacia el futuro.

Dentro de los aspectos más relevantes evidenciados en la información suministrada es que la Empresa viene elaborando el Código de Buen Gobierno, el cual es considerado como una herramienta importante para delimitar el accionar de los accionistas en cada una de sus instancias, brindando una mayor transparencia de las decisiones que son tomadas en cuanto al Direccionamiento Empresarial y elevando los niveles de eficiencia y transparencia en el desarrollo de los principios éticos adoptados dentro del Código de Ética.

Con respecto al Subsistema de Control de Gestión, si bien la empresa ha venido desarrollando políticas encaminadas a mejorar las acciones que deben ser cumplidas para el logro de la misión empresarial, los resultados han sido prudentes al cierre de la vigencia fiscal 2013. Es evidente que en el aspecto tecnológico han obtenido un gran avance en cuanto a la seguridad de la información, adoptando mediante la Directiva 211 de 2013.

El Sistema de Gestión de Calidad, ha venido cumpliendo con la permanente actualización de sus procesos y subprocesos, armonizando igualmente la visión, misión y objetivos estratégicos adoptados dentro del Plan Estratégico 2012- 2015. Es importante que el área administrativa preste una mayor atención al cumplimiento de políticas de mejoramiento interno, tales como: Capacitación, Reinducción, Conocimiento de la normatividad que tiene incidencia en el personal, entre otros aspectos.

Todos los sistemas de comunicación han sido habilitados tanto interno como externos a través de la Directiva No.203 de 2012, con el propósito de brindar a la comunidad y a los accionistas transparencia en cuanto a las acciones que realiza la empresa en cumplimiento de la misión que desarrolla. Además se tiene contemplado mecanismos eficientes y eficaces de comunicación para que los clientes y usuarios del servicio realicen las peticiones, quejas y/o reclamos y con atención en el menor tiempo posible, gracias al desarrollo tecnológico adoptado por la empresa.

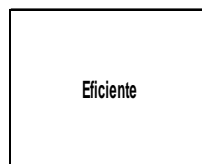
Finalmente el Subsistema de Control de Evaluación, hubo evidencias de las acciones propias realizadas por la Oficina de Control Interno de la Empresa, en donde también hay promulgación de la finalidad del autocontrol y la responsabilidad de su implementación en cada uno de los cargos existentes.

También presenta los informes de los demás organismos de control y el seguimiento realizado a los diferentes planes de mejoramiento suscritos tanto por los organismos de control internos como externos.

Con base en las variables evaluadas en la matriz de gestión, este organismo de control fiscal considera que la opinión en cuanto al Control Fiscal Interno es Eficiente, con base en el siguiente resultado:

TABLA 1-7 CONTROL FISCAL INTERNO			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Evaluación de controles (Primera Calificación del CFI)	95,1	0,30	28,5
Efectividad de los controles (Segunda Calificación del CFI)	93,1	0,70	65,2
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>	<b>93,7</b>

Calificación	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0



Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

## HALLAZGO

### ➤ PROCESOS CON RADICADO 2009-995 - CONNOTACION ADMINISTRATIVA.

**CONDICION:** No se pudo corroborar el estado actual del procesos, toda vez que no aparecen en los expedientes los documentos necesarios que permitan visualizar esta situación a pesar de que en la respuesta realizada por la empresa dentro del derecho de contradicción, informa que si bien es cierto que el proceso no estaba en medio físico, si se podía encontrar a través de la página web "*Enlaces Judiciales*", a la cual la Empresa se encuentra registrada, y a la que permanentemente el abogado del proceso ingresa para hacerle seguimiento oportuno a las actuaciones que se den dentro del proceso.

**CRITERIO:** Es importante tener en cuenta el Artículo 3° de la ley No. 594 DE 2000, que reza "*...Archivo. Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia...*".

Así mismo expone dicha ley en su artículo 4° que "*Es Principio general y objetivo esencial de los archivos el de disponer de la documentación organizada...*".

Los archivos son importantes para la administración, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes, institucionalidad e instrumentalizad.

**EFFECTO:** Si bien es cierto que la empresa aportan en el derecho de contradicción los documentos que dan cuenta del estado del proceso, también es cierto que si de haber visualizado los documentos que deben reposar en el expediente se hubiera contribuido a la comprensión y a conocer el estado que tenía las diligencias al momento de su revisión, es menester que el expediente sea portador de documentos que den cuenta de la vida, tramites y estado del proceso en el momento que se requiera.

**CAUSA:** Esta situación no es excluye de la obligatoriedad e importancia del archivo físico, pues es este el que alberga la totalidad y el detalle de las actuaciones procesales y no exime la responsabilidad de la empresa la suscripción mencionada.

Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son

testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones.

Y no menos importante es recordar que Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.

➤ **INCUMPLIMIENTO A LA LEY 594 “LEY DE ARCHIVO”- CONNOTACION ADMINISTRATIVA**

**CONDICION:** Se evidenció que en el manejo de los expedientes de gestión, no se cumple en su totalidad con las directrices de conservación y organización de los documentos, toda vez que se observó que los expedientes, no están organizados en orden cronológico, debidamente foliados y aparecen en algunos casos: duplicidad innecesaria de documentos, copias ilegibles, documentos innecesarios que no guardan relación con el proceso. Similar situación registran los archivos de gestión de los diferentes Comités verificados. En respuesta otorgada dentro del derecho de contradicción realizado por la Empresa al informe preliminar, señala que viene desarrollando desde el año 2012, un proceso de modernización de gestión documental, a fin de ajustarse a las normas vigentes sobre archivística ejecutado una primera fase, encontrándose en ejecución la segunda, la cual apunta a obtener la capacitación y transferencia de conocimiento a todo nivel de los empleados de la Empresa, siguiendo los lineamientos del manual y los procedimientos en gestión documental que se encuentran a disposición en el Sistema de Gestión de Calidad.

**CRITERIO:** La administración está en la obligación de cumplir con los principios establecidos de la Gestión Documental contemplados en la Ley 594 de 2000 y en especial dentro del Decreto Reglamentario No. 2609 de 2012.

**CAUSA:** Presuntamente las administraciones de esta empresa desde el mismo momento en que fue expedida la norma no prestaron mayor importancia al tema y de acuerdo a la respuesta realizada al derecho de contradicción, actualmente viene avanzando en la implementación del proyecto de organización documental conforme a la normatividad dentro del proceso de modernización contemplado en el Plan Estratégico vigente y actualmente están ejecutando la segunda fase.

**EFFECTO:** Esta situación no permite evidenciar con claridad la totalidad de los trámites adelantados e identificar los documentos de cada actuación, originando dificultades y confusiones al momento de consultarla. Adicionalmente, la empresa debe formalizar todo el proceso a la totalidad del personal mediante inducciones referentes a los procedimientos tendientes a garantizar una eficiente y eficaz gestión documental de los archivos que allí reposan.

➤ **DUALIDAD EN NUMERACION DE DIRECTIVA GERENCIAL - CONNOTACION ADMINISTRATIVA**

**CONDICION:** En la verificación de las Directivas Gerenciales, el equipo auditor evidenció la presencia de dos (2) Directivas con la misma numeración, aspecto que genera inconsistencia al momento de la referencia a dicho numeral, puesto que una de ellas hace alusión a la adopción del Modelo Estándar de Control Interno MECI y se crea el Comité de Control Interno de la Empresa y la otra mediante la cual se encargan unas funciones, siendo expedidas ambas el mismo 18 de junio de 2013.

**CRITERIO:** Las expediciones de las Directivas Gerenciales deben de tener un orden cronológico en el tiempo.

**CAUSA:** Presuntamente un error involuntario del funcionario encargado de realizar el ordenamiento cronológico de las expediciones de dichas Directivas de Gerencia, aspecto que recae en una deficiencia en el punto de control interno que presenta la empresa y por consiguiente debe ser evaluado.

**EFFECTO:** Para el caso concreto de la inconsistencia, la adopción del Modelo Estándar de Control Interno MECI y la creación del Comité de Control Interno de la Empresa, pierde identidad al tener la posibilidad de confundir tanto a la Administración como a los organismo del control que verifican la legalidad de este Modelo y su implementación.

➤ **INOPERATIVIDAD DE COMITES - CONNOTACION ADMINISTRATIVA**

**CONDICION:** Para el Organismo de Control Fiscal no encuentra justificable que la Administración haga el desgaste administrativo de expedir unas Directivas de Gerencia, con la finalidad de crear diferentes Comité con objetivos, obligaciones, deberes y funciones específicas, sin registrar ninguna actividad durante la vigencia evaluada, aduciendo que no hubo necesidad de hacer reuniones a pesar de tener múltiples funciones que pueden tener incidencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, tal como es el caso del Comité de Cartera y otro es el Comité de Reconocimiento. Adicionalmente, algunas no vienen cumpliendo la finalidad para lo cual son creadas y en otros casos no dejan las evidencias registradas en Actas, siendo estas elementos esenciales como soportes de las acciones realizadas por estos instrumentos de control interno. Casos concretos son registrados en los Comités: COPASO, Convivencia, Bienes Inmuebles, Auditoría y Control de Agua no Contabilizada. Los informes con los cuales soportan actividades tienen más aspectos a funciones propias de los profesionales líderes de cada subproceso y no de las actividades de un Comité.

**CRITERIO:** La Administración está en la obligación de crear algunos Comité que están reglamentados en las normas nacionales para las entidades del estado e inclusive aquellas de economía mixta o en sociedades distintas en que el Estado participe. Además, como herramientas de seguimiento y control de las metas planeadas en los Planes Estratégicos, es indispensable la creación de comités que permitan a la Administración contar con información suficiente para la toma de decisiones que sean eficaces y efectivas para el logro de las metas establecidas en la vigencia.

**CAUSA:** Presuntamente hay poco interés de la los integrantes que hacen parte de los Comités, debido a la inexistencia de apoyo por parte de la Administración e igualmente, los informes obtenidos en dichos comités no son tenidos en cuenta por la Alta Dirección desmotivando su accionar.

**EFEECTO:** Los Comités no logran cumplir con sus funciones y pueden ocasionar acciones sancionatorias por su inoperatividad en aquellos que por norma deben ser creados y en cuanto a aquellos que cumplen labores de seguimiento y control de aspectos netamente operativos y administrativos, cuya finalidad es hacer seguimiento y control a las metas estratégicas planteadas para la vigencia, hacen que no logren alcanzar los objetivos o generar decisiones que puedan afectar a toda la empresa.

➤ **FUNCIONES DE CONTROL INTERNO - CONNOTACION ADMINISTRATIVA**

**CONDICION:** En la Directiva de Gerencia No.362 de diciembre de 2013 “*Por medio de la cual se da cumplimiento a la Res. No SSPD-20138300002805 y se ordena el pago de una multa impuesta por la Superintendencia de Servicios Públicos*”, se evidenció que en el artículo 2°, ordena a la Dirección de Control Interno, realizar las investigaciones necesarias para interponer la acción de repetición, si hay lugar a ello.

**CRITERIO:** Las Oficinas de Control Interno de acuerdo a la normatividad y a sus funciones, son encargadas de hacer seguimiento y control al sistema de control interno adoptado por la entidad y no son las encargadas de realizar investigaciones necesarias para interponer las acciones de repetición. Las acciones de repetición están contempladas en la Ley 678 de 2001 y la Empresa debe establecer el procedimiento y el área encargada de cumplir con dicha obligación (Comité de Conciliación).

**CAUSA:** Aparente desconocimiento de la normatividad o error involuntario de quien proyecto la Directiva de Gerencia al momento de establecer las responsabilidades respectivas.

**EFFECTO:** Incumplimiento de las normas estatales para la ocurrencia de estos eventos y los cuales puede acarrear un proceso disciplinario y generar un detrimento patrimonial.

➤ **NORMOGRAMA - CONNOTACION ADMINISTRATIVA**

**CONDICION:** Con el fin de cumplir la Directiva que adopta el Modelo Estándar de Control Interno, la Empresa cuenta con un Normograma Interno que al ser consultado se encuentra desactualizado, como es el caso de algunas Directivas de Junta en donde crean los diferentes Comités de la Empresa.

**CRITERIO:** El Modelo Estándar de Control Interno contempla la elaboración del normograma que rige a toda la Empresa tanto internas como externas.

**CAUSA:** Deficiencias o inexistencia del procedimiento que establece realizar la actualización permanente del Normograma de la Empresa.

**EFFECTO:** Posibles riesgos en la aplicación de la normatividad para las diferentes actuaciones que debe ser aplicada, aspecto que puede ocasionar procesos disciplinarios y/o sancionatorios.

## 2.2 CONTROL DE RESULTADOS

➤ **PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS**

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.D., mediante la Directiva No. 007 del 28 de septiembre de 2012, adoptó el Direccionamiento Estratégico de la Empresa para la vigencia 2012 – 215 y en el mes de octubre de 2013, expide una Directiva de Junta Directiva que establece unas modificaciones y reemplaza la Directiva anterior, realizando ajustes donde establecen unos procedimientos y responsabilidades en cuanto al seguimiento y control que debe hacerse al Plan Estratégico “*Hacia la Evolución Empresarial*”. Adicionalmente, plantean modificaciones a las metas de los objetivos estratégicos incluyendo aquellos relacionados con la vigencia 2013.

Ahora bien, con base en los resultados obtenidos y suministrados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., la Gestión de la Empresa es FAVORABLES, puesto que hubo evidencias de las acciones para alcanzar los retos corporativos planteados dentro del Plan Estratégico adoptado y proyectado para la vigencia 2013, dicho Plan contempla cinco (5) lineamientos definidos así:

- Resultados Financieros, enfocado a la generación de valor y la optimización de costos y gastos.
- Cliente, donde se pretende obtener el reconocimiento de la comunidad por la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo de nuevos mercados.
- Procesos Internos, cuya finalidad se centra en lograr un modelo de gestión

excelente, modernizar los sistemas operativos, fortalecer la investigación, el desarrollo e innovación, buscar el aseguramiento de los procesos misionales e implementar la gestión del riesgo y finalmente gestionar la obtención de recursos financieros.

- Ambiental, ser eficientes en su gestión adaptándose al cambio climático.
- Aprendizaje y Crecimiento, cuya finalidad es promover la cultura de buen gobierno, buscar la excelencia en gestión de la cultura organizacional, aseguramiento de la competitividad del talento humano y modernización de los sistemas de información.

Es así, como con estos lineamientos la empresa diseño varias políticas a través de sus Directivas, siendo el propósito principal garantizar la ejecución, el seguimiento y control de las directrices tendientes a lograr los objetivos estratégicos planteados dentro del Plan Estratégico.

Sin embargo los resultados obtenidos al finalizar la vigencia no han sido eficiente en algunos de los objetivos estratégicos, donde según la información reportada por la Empresa en el informe de gestión y resultados de la vigencia 2013, señala que de los 27 objetivos contemplados dentro del Plan Estratégico en el cumplimiento de las metas proyectadas para dicha vigencia, la empresa logra cumplir con 17 de ellas y que en términos porcentuales equivalen a un cumplimiento del 63%; aspecto que permite de acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz señalar que el resultado fue **DESFAVORABLE**.

## ➤ FINANCIERO

**CUADRO No. 2  
CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CORPORATIVAS  
PERSPECTIVA FINANCIERA**

*Valores en Millones*

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>LINEA BASE</b>	<b>META 2013</b>	<b>REAL 2013</b>	<b>RESULTADO</b>
Potenciar la creación de valor para la sociedad y los accionistas	EBITDA (Millones)	\$24.906	\$29.700	\$24.127	INCUMPLIDO
	MARGEN NETO (%)	10.26%	14%	-6.08%	INCUMPLIDO
Crear y Diversificar los Ingresos	Crecimiento de ingresos operacionales (%)	4.77%	3.5%	2.52%	INCUMPLIDO
	% Participación de Nuevos Negocios	0.53%	0.7%	-0.05%	INCUMPLIDO

Optimizar los Costos y Gastos	Costos de Operación	61.39%	54%	64.8%	INCUMPLIDO
-------------------------------	---------------------	--------	-----	-------	------------

Fuente: Informe de Gestión y Resultados de la Auditoría Externa 2013.

Las perspectivas de las metas planteadas dentro del Plan Estratégico 2012 - 2015, relacionadas con el campo del manejo financiero fueron incumplidas en su totalidad, aspecto que permite deducir por parte de este organismo de control, que las proyecciones de los indicadores financieros deberán ser ajustadas y considerar los riesgos que se incurren por variables externas que puedan afectar las metas propuestas. Es importante resaltar que actualmente la Empresa registra cierta solidez financiera y deberá realizar un ajuste de las metas, de tal manera que permita a la alta dirección una mayor confianza para la toma de decisiones estratégicas que permitan consolidar la viabilidad futura de la Empresa.

Uno de los argumentos y evidencias de los resultados obtenidos al finalizar la vigencia, demuestran que la Empresa viene siendo afectada en sus proyecciones básicamente por la imposibilidad de realizar el ajuste tarifario, variable externa que debe surtir una aprobación directa de la Comisión Reguladora del servicio a nivel nacional.

Es por ello, que dicha variable es considerada como una de las razones básicas para que los indicadores no cumplieran las expectativas trazadas por la Empresa y la situación crítica se refleja en el bajo crecimiento de los ingresos operacionales comparado con el crecimiento de los costos operacionales.

Aunado a lo anterior, la Empresa registra una disminución considerable de los ingresos facturados del Programa "Todos por el Pacífico". Sin embargo, es importante que la Empresa con base en los factores y variables que se han venido registrando, haga los ajustes respectivos y necesarios a los indicadores de los objetivos planteados dentro del Plan Estratégico 2012 - 2015 y así presentar resultados acordes a la realidad.

#### ➤ CLIENTES

### CUADRO No. 3 CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CORPORATIVAS PERSPECTIVA CLIENTES

Valores Porcentuales

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	LINEA BASE	META 2013	REAL 2013	RESULTADO
Lograr la excelencia en la satisfacción integral del cliente	Índice de Satisfacción del Cliente (%)	Primera Medición enero 2013	40%	43%	CUMPLE

Fuente: Informe de Control Interno Marzo de 2014

Esta perspectiva, fue modificada mediante la Directiva de Junta Directiva No.012 de octubre de 2013, donde inicialmente la Empresa había planteado en su Plan Estratégico lograr una satisfacción igual o superior al 70%; La Empresa realizó el estudio con el Centro Nacional de Consultoría y de acuerdo con información reportada por la Oficina de Control Interno, el resultado de satisfacción del cliente fue de 43%, siendo superior al promedio nacional que está ubicado en el 42%.

➤ **PROCESOS**

**CUADRO No. 4  
CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CORPORATIVAS  
PERSPECTIVA FINANCIERA**

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>LINEA BASE</b>	<b>META 2013</b>	<b>REAL 2013</b>	<b>RESULTADO</b>
Garantizar la calidad y continuidad del servicio	Continuidad del Servicio Acueducto (%)	99.63%	99.6%	99.8%	CUMPLE
	IRCA (Índice de Riesgo y Calidad del Agua)	0.99	0.85	0.39%	CUMPLE
Optimizar la Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado	IANC (Índice de Agua No Contabilizada) (%)	31.08%	31.5%	32.02%	INCUMPLIDO
	Cobertura de Acueducto (%)	99.7%	99.7%	99.71%	CUMPLE
	Cobertura de Alcantarillado (%)	98%	98%	98.48%	CUMPLE
Asegurar la Gestión Integral del Cliente	Índice de Reclamación (%)	Diferente Metodología de Calculo	3.09%	3.08%	CUMPLE
	Eficiencia en la Atención de daños y solicitudes (%)	No se cuenta con datos históricos (nuevo indicador)	78%	51.03%	INCUMPLIDO
Consolidar los procesos de investigación,	Cumplimiento del Programa de	No se cuenta con datos	80%	76%	INCUMPLIDO

desarrollo e innovación	Investigación e Innovación (%)	históricos (nuevo indicador)			
Garantizar los recursos para financiar el Plan de Inversiones	Recursos no Reembolsables (%)	10.45%	15%	31.21%	CUMPLE
Optimizar y asegurar los procesos de suministros, contratación, bienes y almacenes	% de compras legalizados en los tiempos planeados	No se cuenta con datos históricos (nuevo indicador)	90% (20 días)	91.4%	CUMPLE
	Rotación de Inventarios (No. de veces al año)	2.74	3.3	3.5	CUMPLE
Generar nuevos negocios	% de efectividad de nuevos negocios	65%	90%	74.85%	INCUMPLIDO

Fuente: Plan Estratégico 2012 – 2015 y resultados reportados en SIA

Los resultados en los indicadores planteados en la perspectiva de procesos arroja como resultado que hubo un cumplimiento de las metas del 66%, porcentaje que de acuerdo a los rangos planteados en la metodología utilizada en esta auditoria es *Desfavorable*.

Dentro de las metas no logradas, está el no haber disminuido el *Índice de Agua No Contabilizada* - IANC, puesto que la Empresa tenía proyectado obtener una disminución igual o inferior a 31.5%, es decir, no permitir que superara la línea base en 0.42%, pero si observamos el resultado el indicador ha desmejorado el indicador en 0.94 puntos porcentuales y comparado con la meta planteada por la misma Empresa desmejora en 0.52 puntos porcentuales.

Es importante destacar que en la vigencia 2012, la Empresa permitió un deterioro significativo del índice puesto que al finalizar registró 32.94%, porcentaje que supera en un 1.86 puntos porcentuales la línea base correspondiente al año 2011 (31.08%). Es decir que para la vigencia 2013, se observó que algunas actividades realizadas por la Empresa permitieron reducir el deterioro ocasionado en el año inmediatamente anterior sin alcanzar cumplir la meta de dicho objetivo estratégico dentro de las perspectivas de los procesos.

Dentro de las actividades desarrolladas por la Empresa con la finalidad de poder lograr disminuir el índice de *Agua No Contabilizada*, destacamos la disminución en los tiempos de respuesta a los daños en las redes de distribución y acometidas, los cuales a pesar de no haber cumplido con la meta establecida, evidenció una leve mejoría. Así mismo, hubo una mayor intensidad en la detección y reparación de fugas no visibles en el sistema de

distribución, implementación de un sistema de medición de caudal con transmisión de datos que permitieron determinar las zonas con mayor pérdida y así realizar barridos de inspección en dichos sectores y algunas renovaciones de redes.

Aduce la Empresa que uno de los factores que incidió en no haber cumplido con la meta fue la tramitología del proceso contractual de los medidores como de obras vinculadas al proyecto, los cuales tuvieron un comportamiento lento en su proceso precontractual y la iniciación de dichos contratos fue concretada al finalizar el año. Adicionalmente, el subproceso no contó con el recurso humano operativo necesarios para la detección de pérdidas no técnicas en la medición y detección de fraudes.

El Sistema de Macromedición adoptado por la Empresa, ha permitido que pueda ser medida la cantidad de agua que circula por la red, permitiendo hacer un mayor seguimiento y control de la pérdida del agua no contabilizada y dinamizando el programa de reparación, sustitución y expansión.

Según el último catastro obtenido por la Empresa, indica que posee una red de distribución de acueducto de aproximadamente 760 kilómetros, herramienta importante para lograr realizar un mayor seguimiento y control de las redes.

Otra de las metas no cumplida, es producto del retraso en la ejecución de las actividades enmarcadas en el proyecto de innovación e investigación como entrevistas y encuestas para el diagnóstico de la cultura de la innovación en la empresa, actividades que no se realizaron por ausencia de personal, siendo necesario que la Empresa realice los ajustes pertinentes para alcanzar que este objetivo estratégico cumpla su finalidad.

En cuanto a la generación de nuevos negocios, el indicador no ha sido satisfactorio y el resultado que muestra sigue enfocado al proyecto “*Todos por el Pacífico*”, proyecto que ha tenido varios contratiempos en su ejecución.

#### ➤ APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	LINEA BASE	META 2013	REAL 2013	RESULTADO
Contar con un talento humano competitivo	Nivel de Competencias Laborales (%)	62.97%	70%	72.16%	CUMPLE
	Nivel de Desempeño (%)	Diferente Metodología de Calculo	70%	92.94%	CUMPLE
Adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo	Gestión del Riesgo Legal	Primera Medición 2012	0.7%	0.61%	CUMPLE
	Índice de Transparencia	Riesgo Medio	Riesgo Medio	Riesgo Moderado	CUMPLE
Fortalecer la	Clima	Primera	70%	42.51%	CUMPLE (*)

Cultura Organizacional como ventaja competitiva	organizacional (%)	medición en el 2013	40 – 60 (*)		
Alinear la Estructura Organizacional a la Estrategia	Cumplimiento de la Implementación del Proyecto Modernización, Organización Interna (%)	No se cuenta con datos históricos (nuevo indicador)	50%	46%	INCUMPLIDO
Fortalecer la Estrategia de Comunicación Interna y Externa de la Empresa	Percepción de la efectividad de la Comunicación Interna (%)	Primera medición en el 2013	70%	51.71%	INCUMPLIDO
	Percepción de la efectividad de la Comunicación Externa (%)	Primera medición en el 2013	70%	43%	INCUMPLIDO
Garantizar el Desarrollo Tecnológico Alineado a la Estrategia	Eficiencia en la Implementación del Plan Estratégico de TIC"s (PETI) (%)	No se encuentran datos históricos	80%	77%	INCUMPLIDO

**Fuente:** Información reportada a través del SIA – vigencia 2013

Los objetivos estratégicos enfocados a lograr las metas destinadas al aprendizaje y crecimiento del nuevo sistema empresarial planteado en el Plan Estratégico 2012 - 2015 “*Hacia la Evolución Empresarial*”, registró que el 44.5% de las metas no lograron obtener registros satisfactorios. Sin embargo, es evidente que las políticas implementadas con la finalidad de obtener el manejo estratégico de la compañía y el uso de mejores prácticas empresariales ha sido factor primordial para la consecución de los objetivos corporativos.

Generar una cultura empresarial entorno a un Plan Estratégico y encaminado a obtener mejores resultados tanto financieros, sociales, internos como externos y administrativos, es un compromiso bastante complejo. Es por este motivo, que los resultados obtenidos al cierre de la vigencia 2013, es relativamente *Desfavorable* y requiere adoptar a futuro un fortalecido sistemas de gestión que permita dinamizar la cultura empresarial y hacerla más sólida.

Se hizo evidente que el Clima Organizacional de la Empresa no se encuentra en un estado óptimo durante la vigencia 2013, puesto que toman la decisión de entablar un

rango porcentual (40 – 60), obteniendo al finalizar la vigencia un 42,5%, es decir que está muy cercano al límite inferior.

Este resultado indudablemente tiene incidencia en los demás objetivos estratégicos planteados con respecto al fortalecimiento de la comunicación interna y externa. Otro aspecto importante que no logra cumplirse en un 100% la meta proyectada, hace relación al cumplimiento de la implementación del proyecto de “*Modernización y Organización Interna*” e igualmente la meta planteada para el Objetivo que busca “*Garantizar el Desarrollo Tecnológico alineado a la Estratégica*”, siendo necesario un replanteamiento de las metas a futuro o hacer un mayor esfuerzo para los años siguientes.

A continuación se describe los resultados obtenidos por la Empresa en el cumplimiento de los objetivos estratégicos para la vigencia 2013:

Como resultado de la auditoría adelantada, El concepto sobre el Control de Resultados es Desfavorable, como consecuencia de la evaluación de las siguientes Variables:

TABLA 2-1 CONTROL DE RESULTADOS			
FACTORES MINIMOS	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
Eficacia	78,0	0,50	39,0
Eficiencia	0,0	0,00	0,0
Efectividad	0,0	0,00	0,0
coherencia	73,8	0,50	36,9
<b>Cumplimiento Planes Programas y Proyectos</b>		<b>1,00</b>	<b>75,9</b>

Calificación	
Cumple	2
Cumple Parcialmente	1
No Cumple	0

Cumple Parcialmente
---------------------

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

## HALLAZGOS

### ➤ INCUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO - CONNOTACION ADMINISTRATIVA

**CONDICION.** Este organismo de control fiscal evidenció que la Empresa realizó una proyección de las metas a cumplir durante la vigencia 2013, en cumplimiento de su Plan Estratégico 2012 – 2015 “*Hacia la Evolución Empresarial*”, pero a

pesar de la conformación de un Comité destinado a realizar un seguimiento y control, algunas de las metas no tuvieron los resultados esperados.

**CRITERIO:** La Empresa al momento de establecer las metas a cumplir en un periodo, debe tener en cuenta todos los riesgos internos y externos que puedan alterar los resultados y para ello igualmente plantear la mitigación de ellos en caso de registrarse. Adicionalmente, las metas deben cumplir con un formato claramente establecido, el cual consiste en ser claro, concreto, medible y alcanzable en el tiempo.

**CAUSA:** La Empresa a pesar de haber tenido un Comité encargado de realizar el seguimiento y el control, aparentemente desestimó los riesgos externos y no tomaron las acciones correctivas o de ajuste de manera oportuna en algunas de las metas.

**EFEECTO:** Replanteamiento de las metas a cumplir en las vigencias siguientes, aspecto que puede incidir en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico *“Hacia una Evolución Empresarial”*

### 2.3 CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL

Gestión Financiera de acuerdo al informe emitido en la evaluación fiscal y financiera que hiciera este organismo de control fiscal a la vigencia 2013, ubica la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.D., en la línea de FAVORABILIDAD.

La Empresa surtió el proceso de aprobación del presupuesto bajo los criterios legales de la normatividad exigida, cumpliendo con los plazos respectivos ante el organismo competente – COMFIS.

Las expectativas en el cumplimiento de las proyecciones tanto de ingresos y egresos, es influenciada por la gran cantidad de modificaciones que se hacen durante el paso de la vigencia, siendo argumentado por la entidad bajo el concepto de que este tipo de empresas deben recurrir permanentemente a este tipo de variantes, aspecto que este organismo de control considera que en realidad denota una falta de rigor en la planificación del presupuesto.

Teniendo en cuenta que la Empresa debió realizar varias modificaciones durante la vigencia en cuanto a créditos y contra créditos, es evidente que las ejecuciones presupuestales registran porcentajes de cumplimiento aceptables, con algunas situaciones que generan cierta incertidumbre hacia el futuro, siendo la principal el crecimiento de los gastos de operación con respecto a los ingresos operacionales, aspecto que por tener como expectativas en el comportamiento de la variable *“Tarifa”*, genera cierta incertidumbre en cuanto a la situación financiera a futuro y hace que la Empresa realice ciertos ajustes en cuanto al manejo que realice a los gastos de funcionamiento y una análisis de los gastos operativos, con la finalidad de no seguir

obteniendo porcentajes de crecimiento superiores en los gastos con respecto al ingreso..

En cuanto al Servicio de la Deuda Pública, la empresa registró un desempeño satisfactorio durante la vigencia, cuenta con una deuda externa la cual se ha venido amortizando de acuerdo a la programación presentada al inicio de cada año, caso similar sucedió con el manejo dado a los compromisos con la deuda interna.

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:

TABLA 3			
CONTROL FINANCIERO Y PRESUPUESTAL			
ENTIDAD AUDITADA			
VIGENCIA			
Factores minimos	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
<a href="#">1. Estados Contables</a>	100.0	0.70	70.0
<a href="#">2. Gestión presupuestal</a>	83.3	0.10	8.3
<a href="#">3. Gestión financiera</a>	90.9	0.20	18.2
Calificación total		1.00	<b>96.5</b>
Concepto de Gestión Financiero y Pptal	Favorable		

En relación a la Gestión Presupuestal **SE EMITE UNA OPINION EFICIENTE**, con base en el siguiente resultado:

TABLA 3-2	
<a href="#">GESTIÓN PRESUPUESTAL</a>	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Evaluación presupuestal	83,3
<b>TOTAL GESTION PRESUPUESTAL</b>	<b>83,3</b>

Con deficiencias	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

En cuanto a la Gestión Financiera **SE EMITE UNA OPINION EFICIENTE**, con base en el siguiente resultado:

TABLA 3-3 GESTIÓN FINANCIERA	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Evaluación Indicadores	90,9
<b>TOTAL GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>90,9</b>

Con deficiencias	
Eficiente	2
Con deficiencias	1
Ineficiente	0

Eficiente
-----------

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

## HALLAZGO

Los hallazgos obtenidos dentro del proceso de informe Fiscal y Financiero que hace anualmente este organismo de control fiscal en cumplimiento de las normas establecidas, fueron socializadas oportunamente a la empresa y fueron objeto de la suscripción de un Plan de Mejoramiento.

### 2.3.1. ESTADOS CONTABLES

En cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en el artículo 272 de la Constitución Política y el artículo 10 de la Ley 42 de 1993, la Contraloría Municipal de Pereira, practicó la auditoría a los estados contables de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P, es responsable de preparar sus estados contables y aplicar las normas contables que rigen en el país para las entidades del sector público, conforme a lo establecido por la Contaduría General de la Nación.

Se evaluó la consistencia y confiabilidad de la información financiera presentada por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., sobre la base de pruebas selectivas de la información dado el nivel de materialidad, procesos y transacciones representativas,

La evaluación referida en el presente informe, se orientó hacia las siguientes cuentas de los Estados Contables de la vigencia 2013, así:

Activo:	85,0%
Pasivo:	11,7%
Patrimonio:	100%

Gastos: 11,7%

En el trabajo de auditoría no se presentaron limitaciones que afectaran el alcance de la evaluación.

Como resultado de la auditoría adelantada, la Contraloría Municipal de Pereira conceptúa que la gestión en el área contable y las involucradas en el proceso es **FAVORABLE Y SIN SALVEDAD**; por cuanto la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., aplica el régimen de contabilidad pública y demás normas técnicas contables para el registro de sus operaciones; atendiendo así las disposiciones emanadas por la Contaduría General de la Nación, durante la vigencia fiscal de 2013, no obstante se presentó una observación.

Así mismo expresa una opinión sobre la razonabilidad de los estados contables de la entidad, con base en los resultados de la auditoría contable realizada a una muestra representativa de cuentas, la cual representa el 85,0% del valor de sus activos los cuales ascendieron a diciembre 31 de 2013 a \$ 722.720.423 mil millones. La opinión se emite de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos autónoma e independientemente por la Contraloría Municipal de Pereira, compatibles con las normas de auditoría de general aceptación y requirió por lo tanto la planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen de los estados contables suministre una base razonable para fundamentar la opinión y los conceptos técnicos expresados en el presente informe.

En nuestra opinión, por lo expresado en los párrafos precedentes, los estados contables Balance General, Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental y Cambios en el Patrimonio, presentan razonablemente y **SIN SALVEDAD**, todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P a 31 de diciembre de 2013 y los resultado de sus operaciones por el año que terminó en esta fecha, de conformidad con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados o prescritos por la Contaduría General de la Nación.

En desarrollo de la metodología prescrita por la Contraloría General de la República, para medir la eficiencia del Sistema de Control Interno Contable de la entidad se determinó que éste, es **Eficiente**.

A continuación se presenta el resumen de las variables tenidas en cuenta:

TABLA 3-1 ESTADOS CONTABLES	
VARIABLES A EVALUAR	Puntaje Atribuido
Total inconsistencias \$ (millones)	0,0
Índice de inconsistencias (%)	0,0%
<b>CALIFICACIÓN ESTADOS CONTABLES</b>	<b>100,0</b>

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

Sin salvedad o limpia

Fuente: Matriz de calificación  
Elaboró: Comisión de auditoría

## HALLAZGOS

### ➤ INVERSIONES CON NOTACIÓN ADMINISTRATIVA

**CONDICION:** Fiducia de cartera colectiva abierta con Fiducolombia la cual comprende una fiducia de liquidez inmediata por un valor de \$3.823.578.880 su registro contable en la cuenta 111090 -DEPÓSITOS EN ENTIDADES FINANCIERAS, en esta se generan rendimientos y gastos propios de los encargos fiduciarios, estos están ceñidos por los requisitos establecidos por la fiduciaria sin importar si los recursos son o no de disponibilidad inmediata, así las cosas este órgano de control difiere sobre el manejo de contable de esta.

**CRITERIO:** los recursos entregados, mediante encargo fiduciario, para realizar inversiones a través de carteras colectivas se registran debitando la subcuenta 120204-Carteras colectivas, de la cuenta 1202-INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ EN TÍTULOS PARTICIPATIVOS y acreditando la subcuenta que corresponda, de la cuenta 1110- DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS. tal como lo especifica el manual de procedimientos contables y en específico procedimiento contable para el reconocimiento y revelación de los negocios fiduciarios en los que la entidad contable pública participa como fideicomitente adoptado por la Resolución No. 356 de 2007

**CAUSA:** Se dificulta establecer la diferencia entre las cuentas de ahorro y los encargos fiduciarios de liquidez dentro de los balances preparados por la entidad contable pública.

**EFECTO:** la situación antes mencionada genera que los valores reportados por el área contable le den incumplimiento al manejo del Manual de Procedimientos Contables Resolución No. 356 del 2007

### **3. OTRAS ACTUACIONES**

#### **3.1 SEGUIMIENTO MEMORANDOS DE ADVERTENCIA**

En el proceso auditor especial realizado a la Contratación de Obra, hubo seguimiento al Control de Advertencia expedido por este organismo de control fiscal en cuanto a construcción de la nueva sede administrativa de la Empresa y en dicho proceso fue que surgió el hallazgo fiscal obtenido en dicho informe.

#### **3.2 ATENCIÓN DE QUEJAS**

Durante la presente vigencia la Dirección de Participación Ciudadana de este organismo de control fiscal, recepcionó una queja identificada con el No. 023 de agosto 11 de 2014 y fue resuelta al ciudadano el día 23 de septiembre del mismo año.

#### **3.3 BENEFICIOS DEL PROCESO AUDITOR**

En las actuaciones realizadas por este organismo de control durante la presente vigencia a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, no se presentaron beneficios de auditoría como consecuencia de los ejercicios de control aplicados.

### **4. CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS**

**Vigencia 2014**

<b>TIPO DE HALLAZGO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (en pesos)</b>
<b>1. ADMINISTRATIVOS</b>	25	-
<b>2. DISCIPLINARIOS</b>	2	-
<b>3. PENALES</b>	0	-
<b>4. SANCIONATORIO</b>	1	-

<b>5. FISCALES</b>	1	<b>\$12.969.000</b>
• Obra Pública	1	\$12.969.000
• Prestación de Servicios	N.R	- 0 -
• Suministros	N.R	- 0 -
• Consultoría y Otros	N.R	- 0 -
• Gestión Ambiental	N.R	- 0 -
• Estados Financieros	0	- 0 -
<b>TOTALES (1, 2, 3, y 4)</b>	<b>29</b>	<b>\$12.969.000</b>