

INFORME DE CONTROL INTERNO - LABORES DE GESTIÓN

AUDITORIA INTERNA

VIGENCIA 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	4
4. METODOLOGÍA	4
5. LABORES DE GESTIÓN	5
6. RECOMENDACIONES	12

Gráficos

Gráfico 1. Mapa de Procesos Fuente Pagina Web Coservicios SA ESP.....	5
Gráfico 2. Cronograma de actividades, plan de auditoría 2023.....	6
Gráfico 3. Relación de hallazgos no superados y calificación de riesgo.....	7
Gráfico 4. Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos Dirección Comercial 2023.....	8
Gráfico 5. Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos Asesoría Legal 2023.....	9
Gráfico 6. Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos Recursos Humanos 2023.....	9
Gráfico 7. Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos Unidad de Servicios Integrales 2023.....	10
Gráfico 8. Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos Planeación 2023.....	10
Gráfico 9. Resumen Cumplimiento Plan de Acción 2023.....	12
Gráfico 10. Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos Finanzas y Administración 2023.....	12



1. INTRODUCCIÓN

Este informe tiene como finalidad presentar las labores de gestión realizadas por la auditoría interna, (control interno) de conformidad con el artículo 45 de la ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, ...” el cual define que el propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios públicos con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados”.

Y según el artículo 46 de la ley 142 de 1994, define: “Se entiende por control interno el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan. Este control interno debe disponer de medidas objetivas de resultado, o indicadores de gestión, alrededor de diversos objetivos, para asegurar su mejoramiento y evaluación”.

El control interno es responsabilidad de la gerencia de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. ESP. La auditoría interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia. La organización y funciones de la auditoría interna serán determinadas por cada empresa de servicios públicos.

Auditoría Interna realiza la evaluación del desarrollo del control interno de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A E.S.P, teniendo como base de evaluación los controles existentes en las actividades buscando una mejor organización de la empresa, la protección de sus recursos, el desarrollo de actividades y políticas encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la entidad, la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional, tener información confiable, así como prevenir riesgos.

2. OBJETIVO

Presentar la Gestión de control interno realizada por la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. E.S.P. “Coservicios” con el fin de identificar el cumplimiento de las actividades realizadas conforme a los estándares legales, normativos y procedimentales para determinar su estado, el nivel de confiabilidad que existe en la presentación de la información que se genera y determinar el cumplimiento de las condiciones y cualidades del proceso contable, y de la misma manera observar si las actividades de control que se ejercen actualmente son eficaces y eficientes en la prevención y neutralización del riesgo inherente en la gestión contable y financiera en la compañía para el mejoramiento continuo del proceso contable.



3. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido desde el primero (01) de enero de 2023 al treinta y uno 31 de diciembre de 2023, donde se realiza seguimiento y evaluación al sistema de Control Interno de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso, S.A E.S.P. “Coservicios SA ESP”.

4. METODOLOGÍA

Para el logro del objetivo propuesto, se realizaron las siguientes actividades:

- Determinar cronograma de actividades, con base en el plan anual de auditoría, presentado y aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno.
- Se realizaron visitas, entrevistas y recolección de información en cada una de las direcciones auditadas, con base a lo establecido en el plan de auditorías.
- Se elaboraron papeles de trabajo que sustentan, la ejecución de cada una de las auditorías, argumentados en programas y procedimientos de auditoría, como consulta, observación, inspección, revisión de comprobantes, procedimientos analíticos y confirmación.
- Se presentaron informes ejecutivos a cada una de las direcciones, informando los cierres de hallazgos que se pudieron subsanar en el período de la auditoría y los hallazgos que quedaron abiertos para presentar plan de mejora por cada una de las direcciones auditadas.
- Documentar y fortalecer el sistema de control interno, con la realización de reuniones periódicas del comité de coordinación de control interno, en el cual se informaron los hallazgos presentados y las decisiones tomadas por la gerencia y cada uno de los directores en mejorar el sistema de control interno, colocando controles a los riesgos identificados.
- Se identifica los riesgos indicando su evaluación (alto, medio y bajo), los cuales se socializan a cada director, gerencia y a la auditoría externa de la compañía.
- Cumplir el estatuto plan de auditoría interna, manual de auditoría interna y código de ética del auditor interno.
- Identificar dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, procesos y procedimientos que se relacionan directamente con la dimensión de control interno y fortalecer el Sistema de Control Interno.
- Se elabora matriz de riesgos y controles para el proceso contable, presupuesto y contratación, para ser monitoreada por la auditoría interna y el responsable de cada proceso en la vigencia 2023.

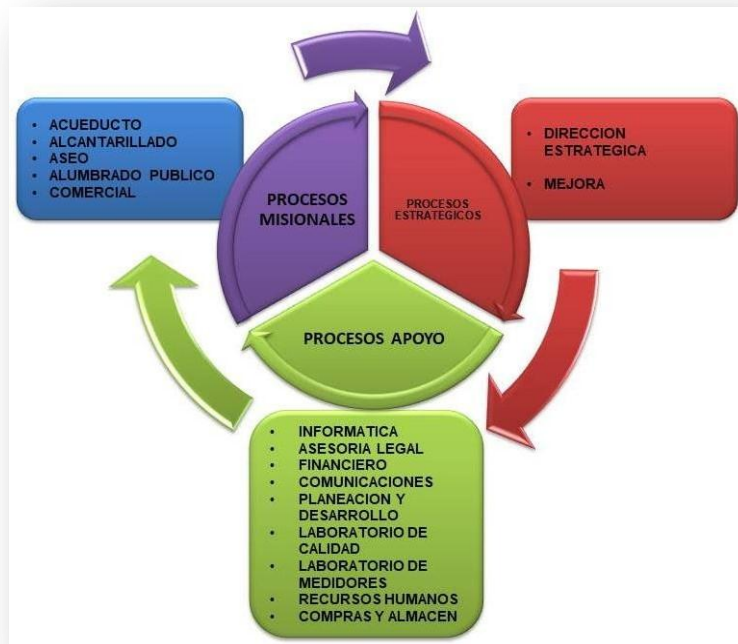


- Auditoria continúa a la ejecución de los procesos conforme a los estándares legales, normativos y propios de la Compañía.

5. LABORES DE GESTIÓN

La Auditoria Interna, realizo su gestión en el desarrollo del cronograma de actividades presentado y aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, con enfoque en auditar los procesos misionales como prioridad, desarrollando una evaluación independiente y sistemática realizada al cumplimiento de los estándares, legales, normativos y propios que la Entidad debe cumplir para su óptimo funcionamiento, durante el período 01 de enero a 31 de diciembre de 2023.

La compañía ha definido un enfoque por procesos el cual le permite de manera eficiente responder a sus objetivos, así:



Grafica 1. Mapa de Procesos. Fuente Página Web Coservicios SA

ESP.

Es bajo este enfoque que el Área de Auditoria Interna viene realizando una revisión exhaustiva y detallada del cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos para cada uno de estos procesos.



Se adjunta cronograma de actividades, desarrollado entre el período 01 de enero a 31 de diciembre de 2023.

TITULO DE LA AUDITORIA		PROCESOS				Coordinador de la Auditoria	Equipo Auditor	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	Responsable: Líder de proceso auditado
		Estratégico	Misional	Apoyo	Ejecución y Control																
Auditorías a Procesos																					
PLAN DE ACCIÓN AUDITORIA INTERNA			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	Auditor Líder, principal y de apoyo, en total (3)															Auditoria Interna
COMUNICACIONES			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Comunicaciones
INFORMÁTICA			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Informática
RECURSOS HUMANOS			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Recursos Humanos
PLANEACIÓN Y DESARROLLO		X			ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Planeación y desarrollo/ Ing.
ASESORÍA LEGAL (vigencia 2022)			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección Asesoría legal
ASESORIA LEGAL (vigencia 2023)			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección Asesoría legal
COMERCIAL			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección Comercial
COMPRAS			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Finanzas y Administración
ALMACEN			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Finanzas y Administración
PROCESO DE MEJORA (CALIDAD Y SST) MIPG		X			ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Profesional de SST/
FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN (CONTABILIDAD Y TESORERÍA)			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Finanzas y Administración
ACUEDUCTO CONTRATO CALIBRACION MEDIDORES			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Operaciones
UNIDAD DE ASEO			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Operaciones
ALCANTARILLADO			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Operaciones/
ASEO VER CONVENIO Y CAPACITACION AL PERSONAL			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Aseo/
ALUMBRADO PÚBLICO			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Dirección de Alumbrado Público
LABORATORIO DE CALIDAD DEL AGUA			X		ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Laboratorio de Control de Aguas/
INFORMES ENTES DE CONTROL				X	ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Auditoria Interna
ENTREGA DE INFORME FINAL				X	ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Auditoria Interna
Auditorías Especiales																					
Arqueo de Cajas					ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Auditoria Interna
Seguimiento consumo combustible Gasolina-Acpm Estación de servicio					ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Auditoria Interna
Capacitación Auditoria Interna					ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU	principal y de apoyo, en total (3)															Auditoria Interna

ASESORIAS Y AUDITORIAS MAVRU
 RESPONSABLE DE AUDITORIA INTERNA

PEDRO ELIAS BARRERA MESA-GERENTE
 QUIEN EJERCE FUNCIÓN DE SUPERVISIÓN

Gráfico 2. Cronograma de actividades, plan anual de auditoría 2023.
 Fuente: Elaboración Propia.

Se realizó auditorías internas de gestión en las direcciones de planeación, recursos humanos, unidad de servicios integrales de aseo, comercial, asesoría legal, y dirección de

finanzas y administración, a los procesos de contabilidad, compras, almacén y tesorería.

Determinando hallazgos a cada una de las direcciones, con el correspondiente plan de mejoramiento, sin aprobación ni firma por parte de los responsables, pero si socializado en comité de directores con el agente especial, a los responsables de los procesos el día 24 de enero de 2024, para ser monitoreado en la vigencia 2024 por parte de la auditoría interna y con compromiso por parte de los responsables de los procesos que han mejorado en el sentido de pertenencia por la empresa, luego de la toma de posesión por la Superintendencia de Servicios Públicos, según resolución No. SSPD-20231000866565 del 27 de diciembre de 2023, en la subsanación posible de estos hallazgos en la vigencia 2024 e implementación de controles que mitiguen los riesgos que está afectando el proceso de cada dirección.

La cantidad de hallazgos determinados y sin superar para la vigencia 2023 fueron 282, los cuales están con plan de mejora como se enuncio en el párrafo anterior, y de estos hallazgos no superados, la auditoria interna realizo evaluación del riesgo con calificación ALTO, MEDIO, BAJO, cantidad de hallazgos abiertos que se resumen en la siguiente tabla:

RELACION DE HALLAZGOS NO SUPERADOS Y CALIFICACION DE RIESGO				
DIRECCION	HALLAZGOS NO SUPERADOS			TOTAL
	ALTO	MEDIO	BAJO	
ASESORIA LEGAL AÑO 2022	42	12	38	92
ASESORIA LEGAL 2023	73	26	12	111
FINANZAS Y ADMINISTRACION	30	8		38
COMERCIAL	6		2	8
RECURSOS HUMANOS	13	3		16
PLANEACION	8	2		10
UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO	5	2		7
				282
Elaboracion: Fuente Propia				

Gráfico 3. Relación de Hallazgos no superados y calificación de riesgo.
Fuente: Elaboración Propia.

Se informa que se ha realizado una auditoria permanente a la dirección de asesoría legal al 100% de la contratación del año 2022 y 2023, en vista que en la vigencia 2023, se desarrolló auditoria de cumplimiento efectuada por la Contraloría General de Boyacá, a la contratación de la vigencia 2021 y donde determino que el sistema de control interno de la dirección de asesoría legal es **inadecuado**. Concepto que igualmente ratifica la auditoria interna para estas dos vigencias 2022 y 2023; en lo que concierne al proceso de la dirección de asesoría legal en la revisión pre contractual, contractual y pos contractual, donde los resultados no fueron los



esperados, por tanto, se determina un Sistema de Control Interno a esta dirección INADECUADO. Así mismo incumplimiento al manual de contratación de la empresa, en los artículos 2-4-10-46-25-33-49-16-35 y 26.

Por tanto, de los hallazgos no superados, la auditoria interna evaluó el riesgo y se informó a cada dirección, para que implementen los respectivos controles, con el fin de mitigar el riesgo, avance que se monitoreara en la vigencia 2024, y en vista de la toma de posesión de la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, según resolución No. SSPD-20231000866565 del 27 de diciembre de 2023, los responsables del proceso se han comprometido con el agente especial a subsanar los hallazgos determinados por la auditoria interna 2023 e implementar los controles necesarios que mitiguen los riesgos que afectan los procesos, para el 2024.

Igualmente, con los hallazgos identificados y la calificación del riesgo que realizó la auditoria interna, se realizó matriz de riesgo por cada dirección, (según matriz de hallazgos entregados a cada dirección), para que cada responsable del proceso establezca el control pertinente que permita mitigar el riesgo, relacionadas a continuación dirección por dirección.

ANÁLISIS DE RIESGOS					
Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos-Dirección Comercial 2023					
IMPACTO	5	EXTREMO		R-5; R-1; R-2 Zona de Riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo	
	4	MAYOR	R-7; R-6 Zona de Riesgo Importante Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo	R-8 Zona de Riesgo Inaceptable Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo	
	3	MODERADO	R-4-R-3; Zona de Riesgo Moderado Prevenir el riesgo Proteger o Mitigar el riesgo Compartir o Transferir el riesgo		
	2	MENOR			
	1	INSIGNIFICANTE			
			BAJO	MEDIO	ALTO
			1	2	3
			PROBABILIDAD		

FUENTE: Elaboración Propia.

Gráfico 4. Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos Dirección Comercial 2023.

Fuente: Elaboración Propia.



ANÁLISIS DE RIESGOS					
Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos-Dirección Asesoría Legal 2023					
IMPACTO	5	EXTREMO			R-1; R-2; R-3, R-4, R-5, R6 Zona de Riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo
	4	MAYOR			
	3	MODERADO			
	2	MENOR			
	1	INSIGNIFICANTE			
			BAJO	MEDIO	ALTO
			1	2	3
			PROBABILIDAD		

FUENTE: Elaboración Propia.

Gráfico 5. Matriz de calificación evaluación y respuesta al riesgo Dirección Asesoría Legal 2023

Fuente: Elaboración Propia.

Se aclara que la dirección de asesoría legal, en el riesgo 3 y 4, están incluidos los hallazgos determinados a la contratación de la vigencia 2022, con 92 hallazgos y vigencia 2023 con 111 hallazgos, donde a cada uno de estos hallazgos también se determinó impacto y probabilidad. (Matriz Excel entregada a dirección asesoría legal y reposa en auditoría interna).

ANÁLISIS DE RIESGOS					
Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos-Dirección Recursos Humanos 2023					
IMPACTO	5	EXTREMO			R-16; R-7; R1 Zona de Riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo
	4	MAYOR		R-15; R-13; R-10; R-9; R-8 Zona de Riesgo Importante Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo	R-6; R-5; Zona de Riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo
	3	MODERADO		R-11; R-4; R-3; R-2 Zona de Riesgo Moderado Prevenir el riesgo Proteger o Mitigar el riesgo Compartir o Transferir el riesgo	
	2	MENOR		R-14; R-12 Zona de Riesgo Bajo Prevenir el riesgo Proteger o Mitigar el riesgo Compartir o Transferir el	
	1	INSIGNIFICANTE			
			BAJO	MEDIO	ALTO
			1	2	3
			PROBABILIDAD		

FUENTE: Elaboración Propia.

Gráfico 6. Matriz de calificación evaluación y respuesta al riesgo Dirección Recursos Humanos 2023

Fuente: Elaboración Propia.



ANÁLISIS DE RIESGOS				
Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos-Dirección Servicios Integrales 2023				
IMPACTO	5	EXTREMO		R-1;R-4;R-5; R6 Zona de Riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo
	4	MAYOR		R-13; R-7 Zona de Riesgo Importante Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo
	3	MODERADO		R-2; Zona de Riesgo Moderado Prevenir el riesgo Proteger o Mitigar el riesgo Compartir o Transferir el
	2	MENOR		
	1	INSIGNIFICANTE		
			BAJO 1	MEDIO 2
			ALTO 3	
			PROBABILIDAD	

FUENTE: Elaboración Propia.

Gráfico 7. Matriz de calificación evaluación y respuesta al riesgo Dirección Servicios Integrales 2023

Fuente: Elaboración Propia.

ANÁLISIS DE RIESGOS				
Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos-Dirección Planeación 2023				
IMPACTO	5	EXTREMO		R-1;R-2;R-5; R-7; R-11 Zona de Riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo
	4	MAYOR		R-6 Zona de Riesgo Importante Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo
	3	MODERADO		R-3; R-4; R-7; Zona de Riesgo Moderado Prevenir el riesgo Proteger o Mitigar el riesgo Compartir o Transferir el riesgo
	2	MENOR		R-9; Zona de Riesgo Moderado Prevenir el riesgo Proteger o Mitigar el riesgo Compartir o Transferir el riesgo
	1	INSIGNIFICANTE		
			BAJO 1	MEDIO 2
			ALTO 3	
			PROBABILIDAD	

FUENTE: Elaboración Propia.

Gráfico 8. Matriz de calificación evaluación y respuesta al riesgo Dirección Planeación 2023

Fuente: Elaboración Propia.



Para la dirección de planeación en la evaluación de cumplimiento al plan de acción vigencia 2023, y según lo aportado por esta dirección se permite concluir el siguiente avance de finalización del cumplimiento plan de acción 2023:

RESUMEN CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCION 2023	
DIRECCION	AVANCE DE CUMPLIMIENTO %
OPERACIONES - ACUEDUCTO	60
OPERACIONES-ALCANTARILLADO	90
LABORATORIO DE CALIDAD DEL AGUA	100
RECURSOS HUMANOS	80
FINANZAS Y ADMINISTRACION	24
ALUMBRADO	97
COMERCIAL	75
INFORMATICA	66
ASESORIA LEGAL	60
UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO	NO PRESENTO AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEBIDO A QUE EL NUEVO DIRECTOR SE ENCUENTRA RECIENTE EN EL CARGO
PLANEACION - PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS	45
PLANEACION-PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS	25
PLANEACION PUEAA	20
PLANEACION OTROS PROYECTOS APOYO A LA GESTION	40
PLANEACION CARGUE SUI	56
PLANEACION SGC	90
Elaboración: Fuente Propia	

Gráfico 9. Resumen Cumplimiento Plan de Acción 2023
Fuente: Elaboración Propia.



ANÁLISIS DE RIESGOS				
Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos-Dirección Finanzas y administración 2023				
IMPACTO	5	EXTREMO		R-38; R-37; R-36; R-35; R-21; R-20; R-12; R-8 Zona de Riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo
	4	MAYOR		R-34; R-33; R-31; R-30; R-29; R-16; R-15; R-13; R-4; R-3; R-1 Zona de Riesgo Importante Prevenir el Riesgo Proteger o Mitigar el Riesgo Compartir o Transferir el Riesgo
	3	MODERADO		R-18; R-17; R-14; R-10; R-7 Zona de Riesgo Moderado Prevenir el riesgo Proteger o Mitigar el riesgo Compartir o Transferir el riesgo
	2	MENOR	R-28, ZONA DE RIESGO BAJO.	R-32; R-27; R-26; R-25; R-24; R-23; R-22; R-9 Zona de Riesgo bAJO Prevenir el riesgo Proteger o Mitigar el riesgo Compartir o Transferir el riesgo
	1	INSIGNIFICANTE		
			BAJO 1	MEDIO 2
			ALTO 3	
			PROBABILIDAD	

FUENTE: Elaboración Propia.

Gráfico 10. Matriz de calificación evaluación y respuesta al riesgo Dirección Finanzas y Administración 2023
Fuente: Elaboración Propia.

Concluyendo que, en todas las direcciones auditadas en la vigencia 2023 y, según el análisis poseen riesgos con probabilidad alta y un impacto extremo en el evento que suceda el riesgo, por tanto, es urgente contemplar los controles para que estos riesgos sean mitigados.

Se encuentra pendiente obtener evidencia que soporte el cumplimiento del plan de mejoramiento entregado a la Contraloría General de Boyacá, donde fue solicitado a la dirección de asesoría legal sin recibir respuesta alguna a la fecha.

Igualmente, se realizó evaluación al sistema de control interno, practicando estudio de autodiagnóstico a cada uno de los componentes contemplados en la guía determinada por el Departamento Administrativo de la Función pública, herramienta que utilizó esta auditoría interna, para realizar la evaluación del sistema control interno.

6. RECOMENDACIONES

- Concientizar a cada uno de los responsables de los procesos de la gran importancia en establecer los controles que mitigue los riesgos identificados en las auditorías internas que se realizan y evaluar la aplicación de la frecuencia de los controles.



- Articular el sistema de gestión de calidad en lo que concierne a procesos y procedimientos con el sistema de control interno de la empresa, en dirección estratégica y de planeación, gestión presupuestal, dimensión información y comunicación y dimensión de control interno.
- Establecer la política de autocontrol en la empresa, con el fin de concientizar a los trabajadores de la importancia de aplicar los valores éticos en la ejecución de cada una de las funciones establecidas en el manual de funciones.
- Fomentar una cultura de autocontrol y compromiso por cada uno de los directores en el cumplimiento de cada uno de los procesos y procedimientos establecidos por la empresa.
- Establecer la importancia de realizar y cumplir los planes de mejoramiento y programas a que haya lugar que logren subsanar cada uno de los hallazgos u observaciones que evidencia la auditoría interna, y los entes de control externo como la Contraloría General de Boyacá y la superintendencia de servicios públicos.
- Reportar Tablero de Control de la planeación para los años 2022-2023.
- Reportar Tablero de acciones de Mejora PGR-IUS para los años 2020-2023, oportunamente y socializar los resultados con los responsables.
- Actualizar y/o realizar estudios actualizados sobre programa de agua no contabilizada, para establecer el índice real de este factor.
- Realizar plan de reducción de pérdidas, según lo contemplado en la Resolución CRA 688 de 2014.
- Implementar programa de control de pérdidas técnicas y comerciales sectorizado, gestionando área de pérdidas, micro y macro medición y hallazgo de fraudes.
- Formular e implementar plan de gestión de cobro y recaudo de cartera.
- Garantizar la planeación y ejecución del seguimiento interno a los procesos e indicadores, metas y políticas institucionales, que coadyuven a la austeridad del gasto, apoyados en un cuadro de mando integral.
- Renovar las concesiones de agua oportunamente, considerando que se vencen en el año 2024.
- Desarrollar plan maestro de acueducto y alcantarillado de la empresa.
- Implementar plan de renovación de vehículos recolectores y mantenimiento preventivo y/o correctivo y la disposición adecuada de los que estén obsoletos.
- Considerar el análisis del impacto del negocio, de los empleados, de los usuarios, de los proveedores, análisis de riesgos y comunicación con las partes relacionadas en los diferentes procesos de estratégicos de la empresa y monitoreo continuo; al momento de realizar el plan de auditoría, vigencia 2024.



- Evaluar el impacto de los riesgos actuales, identificados por la auditoria interna e implementar el control, que como director o líder del proceso identifique para mitigar el riesgo.
- Valorar el impacto de los riesgos tecnológicos, tales como: ciberataques y fraude de datos, desarme de infraestructura y redes de TI, falta de capacitación a usuario en el uso de pagos virtuales del servicio, desempleo adicional generado por la automatización acelerada de la fuerza de trabajo, los cambios climáticos constantes, manejo del tema de sostenibilidad ambiental.
- Realizar Plan Estratégico Institucional en el que se enmarque la hoja de ruta de la empresa hacia el futuro con proyección mínimo de 10 años.
- Compromiso por parte de la dirección de Planeación en el seguimiento permanente del avance del plan de acción de cada una de las direcciones en la vigencia 2024.
- Actualizar e implementar manual de contratación en la empresa ajustado a la realidad económica, financiera y administrativa de la empresa, en mejora de la eficiencia empresarial.
- Formular e implementar plan de presupuesto de ingresos y gastos, flujo de caja y costos ABC.
- Establecer procedimiento para envío de información para cargue de archivos en la plataforma SUI y que sean cargados de manera oportuna, para evitar sanciones económicas y/o administrativas por la Superintendencia de Servicios Públicos.

Los papeles de trabajo, que sustentan las labores de gestión realizada por la auditoria interna y forman parte integral del informe en la vigencia 2023, de acuerdo al alcance definido en el presente informe y se encuentran en auditoria interna.



ASTRID LUNEY PLAZAS RUIZ

Auditoria Interna Coservicios SA ESP

