



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA"
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	
OFICINA			

PLAN DE MEJORAMIENTO - AUDITORIAS INTERNAS

RESPONSABLE: PILAR ALEJANDRA HERNANDEZ NIÑO
ENTIDAD: OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
NIT: 804.005.998-4
CIUDAD: OIBA

PROCESO+A15:G29	ACCION DE MEJORA	OBJETIVO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	FUNCIONARIO RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
INSPECCION PROCESO DE BARRIDO	Seguir haciendo el barrido permanente mente en cada uno de los sitios adjudicados a cada operario .	Verificar el cumplimiento del proceso para que el pueblo este siempre limpio	02/05/20148	04/05/2018/	Hortencia Delgadillo , Odalinda Garcia Balbina Ardilla , Hector Paño	100%
PROCESO DE CONTRATACION	CONTINUAR CON EL PROCESO DE CONTRATACION DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE	Dar cumplimiento a la normatividad sobre contratacion estatal	17/05/2018	20/12/82018	Pilar Alejandra Hernandez	100% , se evidencia mediante el seguimiento de las hojas de ruta en cada uno de los contratos realizados en la entidad
SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES	Registro de la quejas y peticiones de facturacion que realizan los usuarios en forma verbal	registro de quejas y peticiones, evidencias debidamente archivadas	29/06/2018	21/12/2018	Edith Liliana Hurtado	100% Se evidencia por medio de las respuestas enviadas a los reclamantes
MANTENIMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO	Seguir llevando el control permanente en las planillas	Verificar que los operarios lleven diligenciadas las planillas del control de quimicos y entrega de turnos	07/05/2018	25/12/2018	HERNANDO LAGOS, MIGUEL ANGEL PARRA, JORGE OPERARIO.	100% Se evidencia que se lleva el control de planillas por parte de funcionarios

ELABORO:

Rubirela Ruan Vizcarozo

DIAGONAL 13 N° 8-24
TEL: 71713340

VIGILADA POR LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

AUDITORIA INTERNA
PROCESO COMERCIAL
PQRS

Junio 29 de 2018

Para llevar a cabo esta auditorias interna la informacion que se tuvo en cuenta fue la carpeta de PQRS donde se pudo evidenciar que los quejas, sugerencias y reclamos son radicados en la oficina de la secretaria



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo: IN-GD-001 **FECHA:**
version 1 **PAGINA:**

AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBJETIVOS	ALCANCE	FECHA	DESCRIPCION ACCIONES REALIZADAS	ACCION DE MEJORA
COMERCIAL	EDITH LILIANA HURTADO CRISTANCHO	CONTROL INTERNO	Verificar el cumplimiento al tramite correspondiente de solucion a las peticiones. Quejas y reclamos.	Efectividad del proceso de mejoramiento continuo, interrelacion con los demas procesos.	29/06/2018	Se evidencio , que las quejas, sugerencias y reclamos , son radicadas en la oficina de secretaria las realizadas en forma escrita (derechos de peticion) y las verbales pueden ser por telefono o presenciales y las peticiones verbales son solucionadas con urgencia casi de inmediato.	Registro de las quejas y peticiones de facturación , que realizan los usuarios de forma verbal. Llevar su respectivo archivo

Edith Hurtado
EDITH LILIANA HURTADO
 SECRETARIA

Rubieliz Ruan
RUBIELIZ RUAN LIZARAZO
 CONTROL INTERNO



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

E.I.C.E E.S.P

Codigo:
version

N-GD-00 FECHA:

1 PAGINA:

AUDITORIA INTERNA
PROCESO COMERCIAL
ENTREGA DE FACTURACION MENSUAL
JUNIO 08 DE 2018

para llevar a cabo esta auditoria interna, se verifico la fecha establecida para la entrega de facturacion y asi evidenciar el cumplimiento de lo requerido para el desarrollo norma de este proceso , obteniendo el siguiente resultado.

"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "

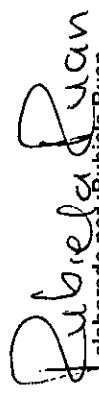
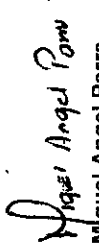
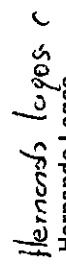
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.



Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBJETIVOS	ALCANCE	FECHA	DESCRIPCION ACCIONES	ACCION DE MEJORA
ENTREGA DE FACTURACION	MIGUEL ANGEL PARRA HERNANDO LAGOS	RUBIELA RUAN LIZARAZO	Verificar el cumplimiento de la entrega de facturacion	Efectividad del proceso mejoramiento en un 100%	08/06/2018	Se realizo revision de facturas impresas que no faltara algun usuario, se verifico que fueran entregadas según la ruta asignada a cada operario quien debe entregar la factura en la direccion correspondiente. La ruta esta dividida en 2 la mitad para el operario Miguel Angel I y la otra para el operario Hermandó, se evidencia que el proceso se lleva correctamente.	Se sugiere que la facturación sea entregada a cada usuario oportunamente cuando no se pueda entregar entregar informen inmediatamente a la empresa

 elaborado por: Rubielá Ruan
 Miguel Ángel Parra
 Hernando Lagos



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

AUDITORIA INTERNA
PROCESO ADMINISTRATIVO
conciliaciones bancarias
Mayo 28 de 2018

El objetivo de esta auditoria es verificar que se este llevando a cabo el proceso de conciliar las cuentas que tiene la empresa en los bancos .
Para llevar a cabo dicha auditoria interna, se verifico en la carpeta de conciliaciones bancarias y asi verificar el desarrollo normal
de este proceso, obteniendo el siguiente resultado.



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "

OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBJETIVOS	ALCANCE	FECHA	DESCRIPCION ACCIONES REALIZADAS	ACCION DE MEJORA
CONCILIACIONES	RUBIELA RUAN LIZARAZO	CONTROL INTERNO	Verificar el cumplimiento de las conciliaciones bancarias mensualmente con su respectivo soporte	Efectividad en el proceso dando cumplimiento	28/05/2018	Se realizo una muestra aleatoria de algunos meses de la actual vigencia verificando que esten conciliadas las cuentas de coomuldosa y davivienda , y que estas se encuentren archivadas en su respectiva carpeta.El proceso para conciliar es el siguiente:se piden los extractos bancarios de las cuentas activas de davivienda y coomuldosa , se imprimen los auxiliares, y asi se verifica los saldos que esten iguales tanto en el extracto como en el sistema de contabilidad verificando pagos , ingresos por los servicios recaudados y se concilia en el sistema quedando cerrado el mes que se esta conciliando listo para informes, la contadora de la empresa es la encargada de verificar toda la informacion conciliada.	Se debe continuar con el proceso dando cumplimiento a la normatividad

Rubielaruan
RUBIELA RUAN LIZARAZO
CONTROL INTERNO

"
PILAR ALEJANDRA HERNANDEZ NIÑO
GERENTE



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

AUDITORIA INTERNA
ADMINISTRATIVO
PROCESO DE CONTRATACION
17 DE MAYO DE 2018

El objetivo de esta auditoria es verificar que el proceso de contratacion , cumpila con la documentacion exigida por la normatividad vigente según el manual de contratacion . Para esta auditoria interna , se solicito la documentacion pertinente de este proceso como son carpetas de los contratos vigentes en el año ya sean de suministros contratos de obra, contratos de prestacion de servicios para revisar y evidenciar el cumplimiento de lo requerido para la efectiva contratacion de la empresa para el desarrollo normal de este proceso, obteniendo el siguiente resultado



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

AUDITORIA INTERNA
PROCESO OPERATIVO
MANTENIMIENTO PLANTA
Mayo 07 de 2018

El objetivo de esta auditoria es verificar que los operarios lleven diligenciadas las planillas del control de quimicos y entrega de turnos
videnciandose lo siguiente.



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:
version	1	PAGINA:

AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBJETIVOS	ALCANCE	FECHA	DESCRIPCION ACCIONES REALIZADAS	ACCION DE MEJORA
MANTENIMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO	JORGE PINZON , MIGUEL ANGEL PARRA , HERNANDO LAGOS , CARLOS ARGUELLO	CONTROL INTERNO	Verificar que los operarios lleven diligenciadas las planillas del control de quimicos y entrega de turnos	Efectividad del proceso mejoramiento en un 100%	07/05/2018	Se hace una visita de inspeccion verificando las planillas que son diligenciadas por el operario de turno donde dice la cantidad de quimico , la hora , el dia y el estado de la planta cuando recibe turno.	Seguir llevando el control permanente en las planillas

Rubieliz Ruan
RUBIELA RUAN LIZARAZO
 Control interno

Carlos Arguello
CARLOS ARGUELLO
 OPERARIO

Miguel Angel Parra
MIGUEL ANGEL PARRA
 OPERARIO

Jorge t Pinzon
JORGE ENRIQUE PINZON
 OPERARIO

Hernando Lagos
HERNANDO LAGOS
 OPERARIO



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

AUDITORIA INTERNA
PROCESO OPERATIVO
BARRIDO
Mayo 04 de 2018

Para llevar a cabo esta auditoria interna , se realizo visita ocular por todo el pueblo, verificando cada sector asignado al operario obteniendo el siguiente resultado.



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA	

AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBJETIVOS	ALCANCE	FECHA	DESCRIPCION ACCIONES REALIZADAS	ACCION DE MEJORA
barrido	Hortencia Delgadillo, Odalinda Garcia, Balbina Ardila, Hector Patiño	CONTROL INTERNO	Verificar que el barrido se realice oportunamente en los sitios indicados	Efectividad del proceso mejoramiento en un 100%	04/05/2018	Se hace una visita de inspeccion por todo el pueblo para verificar que el barrido se haya cumplido por parte de los funcionarios encargados .	Seguir haciendo el barrido permanente mente en cada uno de los sitios adjudicados a cada operario

Rubriela Ruam
 RUBIELA RUAM
 CONTROL INTERNO

Odalinda Garcia
 ODALINDA GARCIA
 OPERARIO

Hortencia Delgadillo R
 HORTENCIA DELGADILLO
 OPERARIO

Balbina Ardila
 BALBINA ARDILA
 OPERARIO

Hector Patiño
 HECTOR PATIÑO
 OPERARIO



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

Codigo: N-GD-00 FECHA:
version 1 PAGINA: 1

OFICINA

PLAN DE MEJORAMIENTO - AUDITORIAS INTERNAS

RESPONSABLE: PILAR ALEJANDRA HERNANDEZ NIÑO
ENTIDAD: OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.
NIT: 804.005.998-4

PROCESO-A15:G29	ACCION DE MEJORA	OBJETIVO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	FUNCIONARIO RESPONSABLE	PORCENTAJE DE AVANCE
ENTREGA DE FACTURACION	Se sugiere continuar entregando oportunamente la facturación en aras de reducir inconformidades por parte de los usuarios y a su vez con el propósito de recaudar los ingresos proyectados por la empresa.	Verificar el cumplimiento de la entrega de la facturación a cada usuario en lugar y fecha establecida.	15/02/2018	25/12/2018	Miguel Angel Parra y Hernando Lagos	95%
PROCESO MATRICULAS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	Llevar el respectivo archivo de las matrículas dejando la documentación completa requerida y realizar el procedimiento establecido.	verificar que las matrículas realizadas en el año actual estén con su respectiva documentación y archivadas en su carpeta	10/03/2018	20/12/2018	Edith Liliana Hurtado	100%
INGRESO DE LECTURAS E INGRESO DE CUPONES AL SISTEMA DE FACTURACION ACUARIS	Seguir llevando a cabo el proceso de ingreso de lecturas de una forma eficiente para que los usuarios no tengan que dirigirse a la oficina a realizar reclamos, continuar con los reportes en excel de los cupones entregados por la entidad bancaria y lo registrado en el sistema	verificar que existan los cupones archivados y las respectivas lecturas mes a mes.	20/03/2018	21/12/2018	Edith Liliana Hurtado	100%
ELEMENTOS DE PROTECCION Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Llevar los elementos de protección como guantes, tapabocas, uniforme respectivo para cumplir con sus funciones.	Verificar el cumplimiento de los protocolos de seguridad y salud ocupacional en el trabajo (barrio y recolección)	30/04/2018	17/08/2018	Rodolfo Corredor, Balbina Ardila, Hector Paliffo, Odalinda Garcia y Horrencia Delgadillo	100%

ELABORO: Rubela Puan

DIAGONAL 13 N° 8-24

TEL: 71713340

VIGILADA POR LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:
version	1	PAGINA:

PROCESO OPERATIVO
CUMPLIMIENTO PROTOCOLO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
abril 30 de 2018

El objetivo de esta auditoria es verificar que durante el desarrollo de sus funciones los funcionarios cumplan con los protocolos de seguridad salud ocupacional.
Durante esta auditoria se observo lo siguiente.



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo: N-GD-00 **FECHA:**
version 1 **PAGINA:**

AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBJETIVOS	ALCANCE	FECHA	DESCRIPCION ACCIONES REALIZADAS	ACCION DE MEJORA
PROTICOLOS DE SEGURIDAD FUNCIONARIOS DE RECOLECCION	BALBINA, HORTENCIA, HECTOR, ODALINDA, RODOLFO.	RUBIELA RUAN LIZARAZO	Verificar que se cumplan los protocolos de seguridad en el proceso de recoleccion	Efectividad del proceso mejoramient o en un 100%	30/04/2018	Se realiza acompañamiento a los protocolos que se deben seguir para la seguridad de los funcionarios de barrido y recoleccion de basuras a cargo de galvis amalia, delgadillo hortencia, ardila balbina, hermandez fabian, hector patino	Utilizar oportunamente y adecuadamente todos los elementos de proteccion y seguridad establecidos para el desarrollo de las actividades de barrido y recoleccion de basuras.

Rubiel Ruan
 RUBIELA RUAN

Balbina Ardila
 BALBINA ARDILA

Hector Patino
 HECTOR PATINO

Odalinda Garcia
 ODALINDA GARCIA

Hortencia Delgadillo
 HORTENCIA DELGADILLO



**"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

	Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
	version	1	PAGINA:	

**AUDITORIA INTERNA
PROCESO COMERCIAL
INGRESO DE LECTURAS
MARZO 20 DE 2018**

Para llevar a cabo esta auditoria interna , se solicito la documentacion pertinente para este proceso, como son los listado de usuarios para la toma de lecturas , listado que debe estar debidamente diligenciado en la toma de lecturas de los medidores para luego realizar una muestra aleatoria de los usuarios inscritos , los cuales evidencian el cumplimiento de lo requerido para el desarrollo normal de este proceso, obteniendo el siguiente resultado.



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA"
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo: IN-GD-001 FECHA:
version 1 PAGINA:

AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBJETIVOS	ALCANCE	FECHA	DESCRIPCION ACCIONES REALIZADAS	ACCION DE MEJORA
Acueducto, alcantarillado y aseo	EDITH LULIANA HURTADO	CONTROL INTERNO	Verificar el cumplimiento al ingreso de las lecturas para que sean IGUAL al listado de las planillas que llevan los operarios	Efectividad del proceso mejoramiento en un 90%	20/03/2018	Se realizo una revision a las planillas donde los operarios han tomado las lecturas y se verifica con el ingreso en el sistema (lecturas ingresadas , se pudo evidenciar que hay error en algunas debido a los numeros de algunos medidores estan borrosos o en algunos casos es imposible tomarla por que las rejias estan con candado .	Enviar carta a los usuarios con medidores, dañados, y a aquellas personas que tienen los medidores en el antejardin para que esten pendientes en la fecha de toma de lecturas para que se pueda realizar este proceso correctamen-te.

Rubiana Ruan
RUBIANA RUAN LIZARRAZO
Control interno

Edith Luliana Hurtado
EDITH LULIANA HURTADO
FACTURACION



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

AUDITORIA INTERNA
PROCESO COMERCIAL
INGRESO DE MATRICULAS SERVICIO , ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
MARZO 10 DE 2018

El objetivo de esta auditoria es verificar el respectivo proceso al momento de realizar una matricula , si se respeta el orden del procedimiento y se anexa la documentacion requerida . Para llevar a cabo esta auditoria interna, se solicito carpeta donde son archivadas las matriculas con su debida documentacion pertinente de este proceso.



"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo:	IN-GD-001	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBJETIVO S	ALCANCE	FECHA	DESCRIPCION ACCIONES REALIZADAS	ACCION DE MEJORA
MATRICULAS SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	Edith Lijana Hurtado	CONTROL INTERNO	Verificar el cumplimiento de las matriculas realizadas, que esten con la documentacion pertinente y archivadas en su respectiva carpeta	Efectividad del proceso mejoramiento continuo	10/03/2018	Se solicito carpeta de matriculas adjudicadas a los usuarios , el proceso es el siguiente el usuario se acerca a la oficina para solicitar disponibilidad de los servicios en la direccion d e su predio, debe traer la solicitud por escrito, se le da recibido, la secretaria informa al operario para que haga la visita al predio , el sera quien da el visto bueno para dar la disponibilidad si es aceptada puede matricular su predio adjuntando una documentacion requerida por la empresa luego se le hace el recibo de matriculas segun el estrato , cancela en comuldesa y deja el recibo de pago de pago el cual va archivado en la carpeta de matriculas	Llevar el respectivo archivo de las matriculas dejando la documentacion requerida en la empresa , seguir realizando el procedimiento completo paso a paso

RUBIELA RUAN

Control interno

Rubielafuam

EDITH LILIANA HURTADO

FACTURACION

Edith Lijana Hurtado C



**"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.**

Codigo:	N-GD-00	FECHA:	
version	1	PAGINA:	

**AUDITORIA INTERNA
PROCESO COMERCIAL
ENTREGA DE FACTURACION MENSUAL
FEBRERO 15 de 2018**

para llevar a cabo esta auditoria interna, se verifico la fecha establecida para la entrega de facturacion y asi evidenciar el cumplimiento de lo requerido para el desarrollo normal de este proceso , obteniendo el siguiente resultado.



Oibana
E.I.C.E E.S.P

"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Codigo: IN-GD-001 FECHA:
version 1 PAGINA:

AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	OBJETIVOS	ALCANCE	FECHA	DESCRIPCION ACCIONES	ACCION DE MEJORA
ENTREGA DE FACTURACION	MIGUEL ANGEL PARRA HERNANDO LAGOS	RUBIELA RUAN LIZARAZO	Verificar el cumplimiento de la entrega de facturación	Efectividad del proceso mejoramiento en un 100%	15/02/2018	Se realizo revision de facturas impresas que no faltara algun usuario , se verifico que fueran entregadas según la ruta asignada a cada operario quien debe entregar la factura en la direccion correspondiente .La ruta esta dividida en 2 la mitad para el operario Miguel Angel ! y la otra para el operario Hernando , se evidencia que el proceso se lleva correctamente.	Se sugiere que la facturación sea entregada a cada usuario oportunamente cuando no se pueda entregar entregar informen inmediatamente a la empresa

Rubielá Ruan L
elaborado por :Rubielá Ruan

Miguel Angel Parra
Miguel Angel Parra

Hernando Lagos
Hernando Lagos