



INFORME DE

---

# Gestión Anual 2024

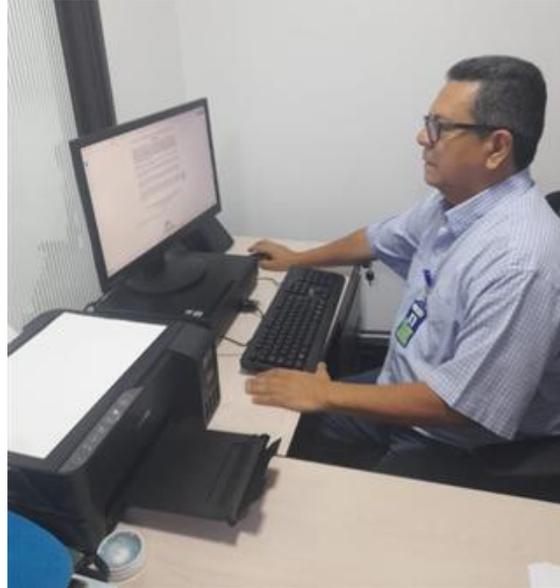
---



[/servaf\\_SA\\_ESP](#)



## 4.8 Control Interno



### 4.8.1 Presentación

La misión de la oficina de Control Interno es la de asesorar a la alta gerencia, en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos previstos, con el fin de alcanzar las metas propuestas por la empresa, documentando los logros obtenidos, en desarrollo de sus funciones a través de mecanismos de asesoría y evaluación; actividades que integradas permiten dinamizar la práctica del control interno con miras a mejorar la cultura organizacional y productiva de la entidad.

A través del Autocontrol, la Autorregulación y la Autogestión, principios que enmarcan, integran, complementan y desarrollan el sistema de control interno, se permite que al interior de una empresa se proporcione una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación, con el fin de propender por el cumplimiento de sus objetivos.

El Control Interno lo realizamos a través de cinco Roles: Liderazgo Estratégico, Enfoque Hacia la Prevención, Evaluación de Gestión del Riesgo, Evaluación y Seguimiento y Relaciones con Entes Externos.

#### 4.8.2 Rol Liderazgo Estratégico

Las actividades realizadas estuvieron enfocadas a brindar asesoría y soporte estratégico para la toma de decisiones como respaldo a la gerencia, a través del manejo de información estratégica y alertas oportunas por cambios actuales o potenciales que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- Se participó semanalmente de las reuniones del Comité de Gerencia, el primer día hábil de cada semana en la sede Torasso, que son convocadas por el señor gerente, donde se planean las labores a desarrollar en la semana y verificar el cumplimiento de los compromisos pendientes.
- Se participó en la socialización de la elaboración del presupuesto para la vigencia 2025.
- Se participó en las reuniones de junta directiva y en las reuniones del Comité de seguimiento al convenio con Macro servicios.
- Se prestó asesoría a la coordinación de Almacén, sobre el procedimiento para dar de baja algunos elementos y materiales inservibles y se recomendó sobre la necesidad de ordenar las bodegas y especializarlas de tal manera que nos permitan identificar con prontitud los elementos que están en la misma.
- Se participó en la reunión donde se revisó y actualizó la factura con el nuevo logo.
- Se participó en la socialización de las preguntas hechas por el Concejo Municipal de Florencia.
- Se participó en la socialización del Concurso el Cuento del Agua, y participó activamente en la socialización del concurso en diferentes Instituciones educativas.
- Se participó en la socialización del informe de gestión del primer semestre de 2024.
- Se participó en el comité de seguimiento al convenio con Macro servicios.
- Se participó en la asamblea de accionistas realizada el 13 de abril de 2024, donde se aprobaron los estados financieros del año 2023 y se eligió nueva Junta Directiva.
- Se participó en la capacitación sobre sistemas de acueducto de la captación a distribución, cómo, porqué y retos, para hacer más competitiva y grande a Florencia.
- Se hizo acompañamiento en la visita efectuada por funcionarios de la Alcaldía y la empresa de servicios públicos de Puerto Guzmán, en Putumayo.
- Se participó como invitado a las sesiones de los comités de gestión empresarial, Comité de gestión del laboratorio de aguas y Comité de agua no contabilizada.
- Se participó en el Comité técnico de sostenibilidad contable y de cartera donde se revisaron temas de cartera, propiedad planta y equipo y el cierre de la vigencia 2023.
- Se convocó y participó como secretario técnico del Comité Coordinador de Control Interno, donde se presentó, socializó y aprobó el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2024, herramienta que permite realizar las actividades de control interno dentro de la empresa.

#### 4.8.3 Rol Enfoque Hacia la Prevención

- Seguimiento periódico a la correspondencia externa para que se dé cumplimiento a la normatividad vigente.

- Se participó en la capacitación sobre gestión documental en especial la nueva normatividad del Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024 del Archivo General de la Nación.
- Se participó en el Comité Interno de Archivo CIA, donde se define el cronograma para el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Asesoría y acompañamiento a la gestión comercial, en la necesidad de dejar evidencia fotográfica de las notificaciones que realice la empresa ante las deficiencias que presenta el servicio 472.
- Se participó en las mesas de trabajo para elaborar y definir el procedimiento de desviación significativa, la cual debe ser debidamente notificada.
- Se brindó asesoría y acompañamiento a la gestión comercial, en la necesidad de proceder a la notificación de las solicitudes de matrículas nuevas cuando estas han sido negadas, establecer el procedimiento, capacitar a los funcionarios de atención al cliente, sobre el mismo.
- Se brindó inducción y reinducción a todo el personal de la empresa, donde se les suministró información de las actividades que desarrollan las áreas de la empresa.

#### ***4.8.3.1 Auditorías de seguimiento a trabajadores para verificación del cumplimiento de las responsabilidades asignadas.***

Auditoría Trabajadores		
Ítem	Dependencia auditada	Observaciones
1	Subgerencia de Ingeniería - 11 Trabajadores	Es necesaria la actualización del Manual de Cargos y Responsabilidades de la Empresa; algunas funciones no corresponden a las asignadas al funcionario y otras son realizadas dentro de la misma dependencia pero por otro trabajador, así mismo se incluyan en algunos casos actividades que realiza y no están en el manual de cargos y responsabilidades.
		Se recomienda al subgerente y directores que realicen seguimiento y evaluación periódica para asegurar el cumplimiento de metas en acueducto y alcantarillado para asegurar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por esta dependencia.
		En el caso de Trabajadores que ejercen supervisión a los contratos es necesaria que se le asignen la función específica y se les brinde capacitación.
		Para el caso de conductor que opera el equipo de succión brindar capacitación en alturas, para poder manipular algunas partes que se hacen encima del vehículo.
2	Subgerencia Corporativa - 14 Trabajadores	Es necesaria la actualización del Manual de Cargos y Responsabilidades de la Empresa; algunas funciones no corresponden a las asignadas al funcionario y otras son realizadas dentro de la misma dependencia pero por otro trabajador.
		En el caso de Trabajadores que ejercen supervisión a los contratos es necesaria que se le asignen la función específica y se les brinde capacitación.
3	Gestión Documental - Trabajadores y Contratistas (10)	Es necesaria la actualización del Manual de Cargos y Responsabilidades de la Empresa; algunas funciones no corresponden a las asignadas al funcionario.
		En cuanto a los contratistas es necesario determinar funciones más específicas de acuerdo al apoyo que prestan en cada oficina.
4	Staff de gerencia - 11 trabajadores	Es necesaria la actualización del Manual de Cargos y Responsabilidades de la Empresa; algunas funciones no corresponden a las asignadas al funcionario
5	Director Gestión Pérdidas	Subgerencia Comercial y Atención al Cliente. Se recomienda hacer una actualización del Manual de Cargos y Responsabilidades de la Empresa, algunas funciones no corresponden a las asignadas al funcionario.
	Gestor Pérdidas	
	Auxiliar Fugas (2)	
6	Coordinación de Facturación	Subgerencia Comercial y Atención al Cliente. Se recomienda hacer una actualización del Manual de Cargos y Responsabilidades de la Empresa, algunas funciones no corresponden a las asignadas al funcionario.
	Dirección Comercial	
	Gestor Comercial	

7	Operador de Planta de tratamiento agua potable (10)	Dirección de Producción de Tratamiento.  Se recomienda hacer una actualización del Manual de Cargos y Responsabilidades de la Empresa, algunas funciones no corresponden a las asignadas al funcionario.
	Operador de Bocatoma (6)	
	Coordinación Calidad y Producción	
	Director producción y tratamiento	
	Electromecánico de Planta	
	Auxiliar de Mantenimiento	
	Auxiliar de Planta de Agua Potable (5)	

#### 4.8.3.2 Auditorías especiales para verificación y seguimiento al cumplimiento de procesos en la empresa.

Item	Dependencia Auditada	Objetivo	Observaciones
1	Coordinación de Laboratorio de Medidores	Verificación y seguimiento al proceso de Almacenamiento y Protección de Medidores - Calibración de Medidores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No se documenta ni están establecidos los tiempos que se gastan realizando una calibración por cada tipo de medidor o referencia.</li> <li>* Deben elaborar una minuta diaria donde se lleven los tiempos gastados por cada calibración.</li> <li>* Deben documentar en actividades y tiempos desde el recibo de los medidores y todas las actividades que se requieren en el procedimiento de calibración.</li> <li>* En el recibo de medidores realizado el 25 de octubre de 2024, Se detectó que al momento de entrega por parte de Subgerencia Comercial, los medidores no venían con las debidas medidas de custodia.</li> <li>* Se encontró que ante los bajones de luz cuando se están adelantando labores de calibración, estos hacen que la prueba se reinicie en la fase que vaya (Q3, Q2 y Q1).</li> <li>* Se deben realizar controles en el desarrollo de los procesos de calibración, por parte del Coordinador de Laboratorio de medidores y quedar debidamente documentado.</li> </ul>

2	Subgerencia de Ingeniería Dirección de Producción y Tratamiento	Verificación y seguimiento al proceso de entrada, custodia y salida de Insumos químicos.	<p>* Se constató que se realiza reporte de consumo periodico y se establece el mismo en cada turno.</p> <p>* Se lleva en forma manual el control al consumo, en el software se registran los mismos.</p> <p>*Se recomienda que el valor de entrada por compras y de salida por consumo, sea reportado en forma diaria a Coordinación de Almacén, para tener actualizada la información del inventario de productos.</p> <p>* Se recomienda utilizar las medidas de seguridad en los trabajos de los operarios con el fin de disminuir los riesgos a que son expuestos.</p> <p>* Se recomendó que es necesario que algunos elementos de protección que no tienen porque no se los han suministrado los soliciten y algunos que ya están deteriorados los repongan.</p> <p>* Se recomendó que se tengan cascos y batas para los visitantes con el fin de brindarles las mínimas medidas de seguridad en su desplazamiento.</p> <p>* Se recomendó que tanto el Coordinador como el Director hagan control preventivo a las actividades que realizan los operarios con el fin de corregir posibles errores en el uso de los elementos de protección</p>
3	Subgerencia de Ingeniería	Verificar el cumplimiento del procedimiento en la adquisición, entrada y salida de una orden suministro.	<p>* Se verificó el contenido de la orden de suministro.</p> <p>* Se verificó el ingreso de los elementos (tubería y accesorios).</p> <p>* Se verificaron las órdenes de salida.</p> <p>* Se confronta el saldo en el software de inventario, con el saldo en existencias en bodega.</p> <p>* Se verificó que las existencias coinciden con el movimiento de entradas, salidas y saldo.</p> <p>* Se recomienda ajustar el procedimiento a fin de que la solicitud de materiales se cruce con el cronograma de las actividades por realizar de cada uno de los supervisores.</p> <p>* Se recomienda que las órdenes de salida se digitalicen y se numeren, a fin de que los conceptos y el destino sea legible.</p>

4	Subgerencia Comercial - Coordinación de Facturación	Verificación y seguimiento al proceso de toma de lecturas del servicio de acueducto.	* Se constató en la revisión de la toma de lecturas de usuarios en las rutas 1, 2 y 3, que el reporte estaba conforme y que varias de ellas tuvieron retención de la factura, se les aplicó el proceso de crítica y poscrítica, para entregar la factura al usuario.
			* Se recomienda que los supervisores realicen en forma periódica, por cada ciclo de facturación, recorridos aleatorios para verificar que se estén realizando las lecturas de manera correcta.
5	Subgerencia de Ingeniería Supervisores parte Operativa	Inspección a obras que adelanta directamente la empresa	* Aunque la mayoría se ajustan a los procedimientos, se encontró en uno de ellos que ha solicitado mayor cantidad de materiales de los requeridos.
			* Se recomienda ajustar el procedimiento a fin de que la solicitud de materiales se cruce con el cronograma de las actividades por realizar de cada uno de los supervisores.
6	Subgerencia Ingeniería y Coordinación Almacén	Realizar control y seguimiento a las horas trabajadas por la máquina retroexcavadora	*. Se debe identificar con una calcomanía a cada una de las retroexcavadoras que prestan el servicio de alquiler a la empresa. * Se debe llevar un control por parte de los supervisores pues son ellos los que deben elaborar las planillas y anotar las horas trabajadas. * La maquinaria debe iniciar la labor ya tanqueada de combustible y en perfecto estado de funcionamiento. * Las horas de traslado hacia el sitio de trabajo son por cuenta de la empresa y las de regreso por cuenta del contratista.
			* Se debe elaborar un horómetro para el control de las horas trabajadas por cada retro.
7	Coordinación Almacén	Verificar el cumplimiento de los procedimientos, en la adquisición, entrada, custodia y salida de los recursos físicos y el estado general del inventario.	* Se evidencia que la dependencia no elabora una programación anual de Compras y Adquisiciones. * Debe hacer la caracterización y documentación del procedimiento para el proceso de compras, de materiales del área operativa, laboratorios, plantas y demás. * Debe elaborar un inventario general. * Debe hacer un proceso de baja de elementos y materiales inservibles. * Debe ordenar y especializar las bodegas de acuerdo al tipo de elementos y material que se utiliza en acueducto y alcantarillado
8	Dirección Comercial Coordinación Atención al Cliente	Verificar y dar seguimiento al proceso de solicitud de matrículas nuevas negadas	Durante la visita de inspección se logró establecer que: * No se notifica la denegación de la solicitud de matrículas nuevas. * La mayoría están situadas en medio de viviendas que ya tienen el servicio. * Si se realizaran las visitas y el estudio adecuado a las solicitudes de matrículas tendríamos a la fecha nuevos usuarios. * Se debe caracterizar y documentar el procedimiento para la solicitud de matrículas nuevas. * Se debe capacitar al personal en el cumplimiento del procedimiento para el trámite de solicitud de matrículas nuevas.



Consultoría					1	260,000				1	260,000
Suministro			1	49,266	6	1,385,149				7	1,434,415
interventoría										0	0
Seguros										0	0
Compraventa										0	0
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>98,830</b>	<b>1</b>	<b>49,266</b>	<b>16</b>	<b>3,457,649</b>	<b>1</b>	<b>7,981,485</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>11,587,230</b>
<b>CONTRATOS SIN FORMALIDADES PLENAS</b>											
Suministro	139	1,322,968								139	1,322,968
P. de Servicios	82	346,688								82	346,688
Arrendamiento	6	66,150								6	66,150
Consultoría										0	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>227</b>	<b>1,735,806</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>227</b>	<b>1,735,806</b>
<b>TOTALES</b>	<b>242</b>	<b>1,834,636</b>	<b>1</b>	<b>49,266</b>	<b>16</b>	<b>3,457,649</b>	<b>1</b>	<b>7,981,485</b>	<b>0</b>	<b>260</b>	<b>13,323,036</b>

#### 4.8.5.3 Matriz de contratación con corte a 31 de diciembre de 2024

En la vigencia 2024, se suscribieron 273 contratos con formalidades plenas, numerados de manera consecutiva en cuantía de \$20.749 millones, de los cuales 202 son menores a \$26 millones, por valor de \$2.265.4 millones; 22 de ellos se ubican en cuantía de \$820.8 millones, entre \$26 y \$65 millones; 45 se encuentran entre \$65 y \$260 millones, en cuantía de \$8.214.3 millones, y 4 contratos se ubican en los de más de \$260 millones, por valor de \$9.448.3 millones.

En lo relativo a las órdenes de compra y/o servicios, durante la vigencia 2024 se realizaron 1.75 órdenes, en cuantía de \$7.730.1 millones, distribuidas así: 479 órdenes de suministro, en cuantía de \$3.466.6 millones; 360 órdenes de prestación de servicios, por valor \$1.532.9 millones y 34 órdenes de arrendamiento, en cuantía de \$465 millones.

TIPOS DE CONTRATOS CELEBRADOS	Menor o igual a 20 smlmv (\$26,000,000 Millones)		Mayor a 20 y Menor a 50 smlmv (\$26 a 65 Millones)		Mayor a 50 y Menor a 200 smlmv (\$65 a 260 Millones)		Mayor a 200 smlmv (\$260.000.000 Millones)		Sin Cuantía	TOTALES	
	Q	VALOR	Q	VALOR	Q	VALOR	Q	VALOR	Q	CANT	VALOR
<b>CONTRATOS CON FORMALIDADES PLENAS</b>											
P. Servicios	200	2,231,478	13	411,457	6	806,968	1	292,181		220	3,742,084
Obra Civil			2	79,892	17	3,488,593	1	7,981,485		20	11,549,970
Arrendamiento			2	100,000	3	377,125				5	477,125
Consultoría	2	34,000	1	27,500	2	410,000				5	471,500
Suministro			4	201,981	17	3,131,639	1	389,600		22	3,723,220
interventoría										0	0
Seguros							1	785,128		1	785,128
Compraventa										0	0
<b>TOTALES</b>	<b>202</b>	<b>2,265,478</b>	<b>22</b>	<b>820,830</b>	<b>45</b>	<b>8,214,325</b>	<b>4</b>	<b>9,448,394</b>	<b>0</b>	<b>273</b>	<b>20,749,027</b>

CONTRATOS SIN FORMALIDADES PLENAS											
Suministro	479	3,466,612								479	3,466,612
P. de Servicios	360	1,532,937								360	1,532,937
Arrendamiento	34	465,087								34	465,087
Consultoría										0	0
SUBTOTAL	873	5,464,636	0	0	0	0	0	0	0	873	5,464,636
<b>TOTALES</b>	<b>1,075</b>	<b>7,730,114</b>	<b>22</b>	<b>820,830</b>	<b>45</b>	<b>8,214,325</b>	<b>4</b>	<b>9,448,394</b>	<b>0</b>	<b>1,146</b>	<b>26,213,663</b>

#### **4.8.6 Rol Relación con Entes de Control externo**

##### **Contraloría General de la República**

Se socializó con los funcionarios responsables de hacer llegar la información solicitada por la Contraloría General de la República sobre los pagos que se hubieran hecho a Corpoamazonia por los años 2022 y 2023; además, se hizo seguimiento y verificación del cumplimiento del envío de la información solicitada.

##### **Contraloría Departamental del Caquetá.**

Se realizó proceso de socialización del oficio CF-731 del 8 de abril de 2024, emanado de la Contraloría Departamental del Caquetá, sobre la solicitud de información para la Auditoría Financiera y de Gestión PVCFT 2024, donde se evaluó con los trabajadores responsables de preparar y suministrar la información, que se debía enviar al ente fiscal, para lo cual se hizo seguimiento y verificación de la misma, presentándose dentro del término establecido.

Se participó en la socialización del informe preliminar de la Auditoría Financiera y de Gestión, vigencia 2023 - PVCFT 2024 y se presentó la controversia a los hallazgos preliminares. Así mismo se socializó el informe final y se elaboró el respectivo plan de mejoramiento, el cual fue enviado para su aprobación.

Se socializó, con los trabajadores responsables de suministrar información al SIA OBSERVA y SIA CONTRALORÍA, el contenido de la Resolución No. 165 del 15 de mayo de 2024, emanada de la Contraloría Departamental del Caquetá, que fijó nuevos plazos y términos para rendir la información.

Se realizó proceso de socialización de la circular No. 003 del 30 de Enero de 2024, de la Contraloría Departamental del Caquetá, sobre la solicitud de información 2023 referente a ejecución de ingresos y relación contratos 2023 y pagos por gastos ambientales de la vigencia 2023, para lo cual se realizó reunión previa donde se estableció con los trabajadores que información se tiene que suministrar y quién el responsable, al tiempo de que se hizo seguimiento a la misma constatando que se respondió dentro del término.

Se realizó proceso de socialización de la circular No. 005 del 23 de febrero de 2024, emanada de la Contraloría Departamental del Caquetá, sobre la solicitud de información de ejecución presupuestal de ingresos a 31 de Diciembre de 2023, para lo cual se realizó reunión previa donde se estableció con los trabajadores que información es la que se debe suministrar y cual el responsable, al tiempo que se hizo seguimiento a la misma constatando que se respondió dentro del término.

Se socializaron las circulares y comunicaciones recibidas sobre modificación de horarios de trabajo, capacitación y resoluciones.

##### **Procuraduría General de la Nación.**

Se hizo verificación y seguimiento a la obligación de cargar la información sobre El Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública -ITA, la cual se cargó dentro del plazo establecido.

### **Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios.**

Se realizó verificación y seguimiento de manera permanente, al reporte y envío de la información a través del aplicativo SUI, a la información financiera a través del aplicativo NIIF - XBRL, y a las solicitudes de información hechas.



**JORGE ENRIQUE BENAVIDES AGUILERA**  
Control Interno