

CI No. 204

Manizales, noviembre 19 de 2024.

Doctor

**JUAN MANUEL MARÍN LÓPEZ**

Secretario General

Gobernación de Caldas

Asunto: Respuesta al derecho de contradicción y entrega de informe final de auditoría No. 38-2024.

Cordial saludo,

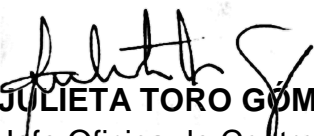
De la manera más atenta se envía el informe final de la auditoría interna al macroproceso Gestión Administrativa y Organizacional; Proceso Compras; Seguimiento y control al pago de servicios públicos vigencia 2024, de la Secretaría General, con el fin de que se suscriba el plan de mejoramiento respectivo.

Teniendo en cuenta que no se ejerció derecho de contradicción por parte de su Secretaría, queda en firme el informe preliminar previamente emitido.

Este plan de mejoramiento debe suscribirse en el formato **EC-AC-FO-001**- (Plan de mejoramiento), el cual se encuentra en el SIG y que igualmente se adjunta.

Para este contará con un término cinco (5) días hábiles para su presentación ante esta oficina desde el día siguiente a la entrega del presente documento, esto es, hasta el día 26 de noviembre de 2024.

Atentamente,



**JULIETA TORO GÓMEZ**

Jefe Oficina de Control Interno



## INDICE

### INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 38-2024 EFECTUADA A LA SECRETARÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE Caldas

<b>1.</b>	<b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA</b>	<b>3</b>
<b>1.1.</b>	<b>PROCESO:</b>	<b>3</b>
<b>1.2.</b>	<b>OBJETIVOS:</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1.</b>	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2.</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>	<b>3</b>
<b>1.3.</b>	<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</b>	<b>4</b>
<b>1.4.</b>	<b>SALVAGUARDA:</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>	<b>5</b>
<b>2.1.</b>	<b>REVISIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1.</b>	<b>Normas Externas:</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2.</b>	<b>Normas Internas:</b>	<b>5</b>
<b>2.2.</b>	<b>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:</b>	<b>6</b>
<b>3.1.</b>	<b>CONCEPTO GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA</b>	<b>6</b>
<b>3.2.</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>CALIFICACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>20</b>
<b>6.</b>	<b>SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>27</b>



## **INFORME FINAL DE AUDITORÍA No. 38-2024, EFECTUADA A LA SECRETARÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS.**

**FECHA DEL INFORME DE AUDITORÍA:** 18 de noviembre de 2024.

### **1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA**

#### **1.1. PROCESO:**

Macroproceso Gestión Administrativa y Organizacional; Proceso Compras; Seguimiento y control al pago de servicios públicos vigencia 2024.

#### **1.2. OBJETIVOS:**

**1.2.1. OBJETIVO GENERAL:** Evaluar la eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo en el pago de los servicios públicos de la Gobernación de Caldas, con el fin de identificar oportunidades de mejora y garantizar una gestión óptima en beneficio de la entidad.

#### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Revisar si los procedimientos implementados para el pago de los servicios públicos generados para todas las dependencias de la Gobernación se estén llevando a cabo.
- Revisar los valores cobrados y tiempos de pago de servicios como acueducto y alcantarillado, energía eléctrica, telefonía, internet y celular bajo la jurisdicción de la entidad.
- Analizar las inconsistencias reportadas a las empresas de servicios públicos, ya sea por cobros adicionales o inferiores.
- Evaluar cómo se lleva a cabo el procedimiento para la cancelación de servicios, el cual es gestionado por la Unidad de Tesorería perteneciente a la Secretaría de Hacienda.



### 1.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Abarca el análisis y evaluación del seguimiento y control al pago de los servicios públicos de la vigencia 2024, correspondientes a las dependencias bajo la administración del Departamento de Caldas, con el fin de garantizar la eficiencia, efectividad y cumplimiento normativo en la gestión de estos recursos.

De conformidad con el Decreto Departamental 0012 del 25 de enero de 2016, se han establecido las siguientes medidas de austeridad en el gasto público del Departamento de Caldas:

**“ARTÍCULO TERCERO:** *“Las medidas de austeridad se extenderán a los siguientes aspectos: Control en el consumo de los servicios públicos domiciliarios; las publicaciones; eventos sociales tales como condecoraciones y tickets de invitados; sistemas de comunicación telefónica; uso de celulares, consumo de combustible, mantenimiento de vehículos oficiales y mantenimiento de edificaciones.”*

### 1.4. SALVAGUARDA:

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad. Dicha evaluación comprende la valoración y verificación objetiva de evidencias, recolectadas de acuerdo a muestras seleccionadas.

En consecuencia, el propósito de presentar las observaciones en este informe, es soportar de una mejor manera las oportunidades de mejoramiento identificadas durante la evaluación. Es importante resaltar que la auditoría se realizó sobre bases selectivas y por tanto no expresan un concepto general o total sobre las situaciones del proceso.

De otro lado, las recomendaciones presentadas no necesariamente obedecen a inconsistencias o incumplimiento de la norma, algunas de ellas pueden solamente sugerir mejores prácticas para lograr una mayor efectividad del proceso.

### 1.5. GENERALIDADES O ANTECEDENTES:

Gestionar, registrar, controlar y hacer seguimiento al pago de los servicios públicos generados por todas las dependencias de la Gobernación de Caldas, contribuyendo al cumplimiento de la misión de la administración y a la satisfacción del usuario tanto interno como externo.



Este procedimiento cubre el pago de las facturas de servicio de energía, acueducto, telefonía, internet y celular de la Gobernación de Caldas. Inicia con la recepción de las facturas y finaliza con el pago de las mismas.

## 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

**2.1. REVISIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL:** Para este ejercicio de auditoría se revisaron las siguientes normas:

### 2.1.1. Normas Externas:

- Ley 87 de noviembre 29 de 1993. *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 1842 de julio 22 de 1991. *“Por el cual se expide el Estatuto Nacional de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios”.*
- Ley 142 de octubre 28 de 1994. *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.*
- Ley 489 de diciembre 29 de 1998. *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 1737 de 1998. *“Por el cual se expiden medidas de austeridad y eficiencia y se someten a condiciones especiales la asunción de compromisos por parte de las entidades públicas que manejan recursos del Tesoro Público.*
- Decreto 0199 del 20 de febrero de 2024. *“Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2024 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación”.*

### 2.1.2. Normas Internas:

- Decreto 0012 del 25 de enero de 2016 *“Por el cual se adoptan medidas tendientes a la austeridad, a la eficiencia y racionalización en el gasto público del Departamento de Caldas”.*



## **2.2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:**

Para cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley 87 de 1993, Decreto Departamental 0012 del 25 de enero de 2016 y el Decreto Departamental 0051 de 2018; la Oficina de Control Interno, llevó a cabo una auditoría integral sobre el seguimiento y control al pago de los servicios públicos de las diferentes dependencias a cargo del Departamento de Caldas durante la vigencia 2024.

Se inició con la revisión del procedimiento estipulado en el Sistema de Gestión Integral “Almera”, para la tramitación y cancelación de los pagos relacionados con los servicios públicos, incluyendo acueducto y alcantarillado, energía eléctrica, telefonía, internet y servicios celulares, con un enfoque en los últimos tres meses de 2024 (julio, agosto y septiembre) hasta a la fecha de la realización de la auditoría.

Se verificó si los procedimientos implementados por la Unidad de Compras cumplen con las normativas vigentes y se ejecutan dentro de los tiempos establecidos, asegurando que los pagos se realicen de manera oportuna y conforme a las políticas internas de la Gobernación.

Se analizaron las inconsistencias que han sido reportadas por la entidad a las empresas proveedoras de servicios, ya sea por cobros adicionales no justificados o por pagos inferiores a los esperados. Esto incluirá la revisión de las gestiones realizadas para la mitigación de los mismos, así como la efectividad de las respuestas obtenidas por parte de los prestadores de servicios.

Se evaluó el cumplimiento de los procedimientos llevados a cabo por la Unidad de Tesorería, con el fin de verificar si están reportando oportunamente ante la Secretaría General el pago exitoso de los servicios públicos, de acuerdo con los plazos estipulados en el procedimiento registrado en la plataforma Almera.

Finalmente, se presentan los resultados de la auditoría a los responsables del proceso. Se discutirá el informe detallado con el fin de desarrollar un plan de acción que permita implementar las recomendaciones contribuyendo al cumplimiento de la misión de la administración.

## **3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:**

### **3.1. CONCEPTO GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

A continuación, se presenta el resultado de la auditoría realizada para evaluar el control y seguimiento de los pagos de servicios públicos de las diferentes dependencias a cargo del Departamento de Caldas:



Se identificaron retrasos en los pagos de ciertos servicios públicos correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre, lo que generó intereses moratorios que debieron ser asumidos por el personal responsable del proceso de la Unidad de Compras. Estos retrasos se atribuyen, en parte, a la falta de entrega oportuna de la información necesaria a la Secretaría de Hacienda para su redireccionamiento a la Unidad de Tesorería, un paso fundamental para asegurar la realización de pagos puntuales y evitar el cobro de intereses moratorios por incumplimiento.

Se detectó además que la Unidad de Tesorería no reporta en tiempos oportunos los pagos realizados a la Unidad de Compras. En septiembre, los soportes de pago fueron entregados en promedio entre 6 y 12 días después de ser procesados por Fiduccidente. Este retraso afecta la gestión de la Unidad de Compras, que debe notificar a proveedores como CHEC, Empocaldas, Claro y Movistar sobre la aplicación de los pagos mediante correo electrónico.

Durante el mes de septiembre, algunos pagos fueron notificados a los proveedores entre 18 y 34 días después de la fecha de corte de la factura del mes anterior, lo que ha generado facturación duplicada por parte de proveedores como Tigo, Une y Claro. En consecuencia, ha sido necesario presentar reclamaciones para corregir estos cobros.

Al revisar las facturas de los últimos tres meses, se identificó que el costo mensual del servicio de Claro para cinco líneas corporativas es de \$630.849,90. Al analizar los planes empresariales actuales de Claro, que ofrecen minutos ilimitados y 70 GB de internet desde \$45.900, se estima que la entidad podría lograr un ahorro aproximado del 63%. Por ello, se recomienda que la Unidad de Compras evalúe y renegocie los costos de los servicios de telecomunicaciones para optimizar los recursos financieros de la entidad.

En conclusión, se recomienda que la Unidad de Compras implemente acciones de mejora para recopilar las facturas en el menor tiempo posible, considerando las fechas de corte de cada contrato. Es necesario fortalecer la coordinación entre la Unidad de Tesorería y la Unidad de Compras, estableciendo plazos límites para la entrega de la información pertinente y de los pagos exitosos. Esto permitirá asegurar la puntualidad en los pagos y su notificación a los proveedores, evitando así facturaciones duplicadas en el mes siguiente.

Finalmente, se insta a la entidad revisar y renegociar los costos actuales de telecomunicaciones, lo que contribuirá a una gestión financiera más eficiente y una optimización de recursos para el Departamento de Caldas.



### 3.2. FORTALEZAS

Durante el proceso realizado, se observó en general una disposición positiva por parte del equipo auditado para proporcionar la información necesaria que facilitara el desarrollo adecuado del proceso de auditoría.

### 3.3. OBSERVACIONES

#### 3.3.1. INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS OPORTUNOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS.

**Criterio:** Procedimiento Sistema de Gestión Almera “Código: CP-SS-PR-01”.

Durante el proceso de auditoría, se realizó un seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo para el pago de los servicios públicos. Esta labor actualmente es desarrollada por un profesional contratista, quien se encarga de la recepción de las facturas de los diferentes servicios públicos que llegan a la entidad a lo largo del mes como son: Energía eléctrica, acueducto y alcantarillado, telefonía, internet y servicios de celular. Para ello, el contratista lleva un control detallado en un libro de Excel, registrando datos de los suscriptores, valores cobrados, fechas de corte, plazos de pago y otros.

Una vez recopiladas las facturas, el contratista procede con la entrega de las mismas a un profesional universitario, dejando como evidencia de recibido un registro en físico con fecha de entrega. La profesional se encarga de adjuntar a cada factura la solicitud de registro del compromiso presupuestal diligenciada y firmada por el Secretario General. Esta solicitud es radicada ante Secretaría de Hacienda y posteriormente redireccionada a la Unidad de Tesorería para que se efectúe el pago correspondiente ante Fiduoccidente.

FECHA	PROVEEDOR SERVICIO	COD. SUScriptor	VALOR	PERIODO FACTURADO	RECIBIDO SE. GENERAL	ENTREGADO EN PRESUPUESTO	SOPORTE ENTREGADO A
10-10-2024	Chcc	896624.497	180.722	29-08-2024 - 27-09-2024	Llona T	11-10-2024	
10-10-2024	Chcc	896623.600	304.495	29-08-2024 - 27-09-2024	Llona T	11-10-2024	
10-10-2024		14724	112.467	Sede Remington no pta	No se trata		
10-10-2024		15243	142.976			11-10-2024	
10-10-2024		15245	148.832			11-10-2024	
10-10-2024		15246	84.523			11-10-2024	
10-10-2024		15247	72.832			11-10-2024	
10-10-2024		15248	1.177.612			11-10-2024	
10-10-2024		15249	379.446			11-10-2024	
10-10-2024		16095	243.989			11-10-2024	
10-10-2024		82390	1.867.367			11-10-2024	
10-10-2024	Chcc	412066337	2.458.603	25-08-2024 - 25-09-2024	Llona T	11-10-2024	
10-10-2024	Chcc	412067114	106.609	25-08-2024 - 25-09-2024	Llona T	11-10-2024	
10-10-2024	Movistar	0011	3.862.732,98	01-09-2024 - 30-09-2024	Llona T	11-10-2024	
10-10-2024	Movistar	0002	8.267.774,17	01-09-2024 - 30-09-2024	Llona T	11-10-2024	
10-10-2024	Claro	11311326 (Voz)	357.000	01-09-2024 - 30-09-2024	Llona T	11-10-2024	
10-10-2024	Claro	8223043685	630.850,28	13-09-2024 - 12-10-2024	Llona T	11-10-2024	
10-10-2024	Empocaldas	303-08916-257	19.230	09-08-2024 - 03-09-2024	Llona T	11-10-2024	
10-10-2024	Empocaldas	102-15836-230	1.651.766	11-08-2024 - 10-09-2024	Llona T	11-10-2024	
24-10-2024	Tigo - Uue	7273176	3504	01-09-2024 - 30-09-2024	Llona T	22-10-2024	
21-10-2024	Acumana	015900480030	67.826	01-09-2024 - 30-09-2024	Llona T	22-10-2024	
21-10-2024	Acumana	016100093000	116.463	01-09-2024 - 30-09-2024	Llona T	22-10-2024	

A continuación, se presenta un consolidado de los pagos de los servicios públicos de los meses de julio, agosto y septiembre, teniendo en cuenta los tiempos transcurridos de seguimiento para el pago oportuno, como evidencia del proceso de auditoría:



INFORME DE AUDITORÍA - RELACIÓN FACTURAS CHEC "GOBERNACIÓN DE CALDAS"

JULIO						AGOSTO					SEPTIEMBRE				
No. CUENTA	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO
412066337	5/07/24	24/07/24	16/07/24	19/07/24	5	2/08/24	22/08/24	8/08/24	12/08/24	10	4/09/24	23/09/24	10/09/24	12/09/24	11
412067114	5/07/24	24/07/24	16/07/24	19/07/24	5	2/08/24	22/08/24	8/08/24	12/08/24	10	4/09/24	23/09/24	10/09/24	12/09/24	11
896623600	11/07/24	29/07/24	16/07/24	19/07/24	10	9/08/24	28/08/24	16/08/24	21/08/24	7	6/09/24	26/09/24	10/09/24	12/09/24	14
896624497	11/07/24	29/07/24	16/07/24	19/07/24	10	9/08/24	28/08/24	21/08/24	21/08/24	7	6/09/24	26/09/24	10/09/24	12/09/24	14
469500334	16/07/24	2/08/24	18/07/24	23/07/24	10	16/08/24	3/09/24	21/08/24	26/08/24	8	16/09/24	2/10/24	23/09/24	25/09/24	7
533261438	16/07/24	2/08/24	18/07/24	23/07/24	10	16/08/24	3/09/24	21/08/24	26/08/24	8	16/09/24	2/10/24	23/09/24	25/09/24	7
910159343	16/07/24	2/08/24	18/07/24	23/07/24	10	16/08/24	3/09/24	21/08/24	26/08/24	8	16/09/24	2/10/24	23/09/24	25/09/24	7
955817295	16/07/24	2/08/24	18/07/24	23/07/24	10	16/08/24	3/09/24	21/08/24	26/08/24	8	16/09/24	2/10/24	23/09/24	25/09/24	7
991190144	16/07/24	2/08/24	18/07/24	23/07/24	10	16/08/24	3/09/24	21/08/24	26/08/24	8	16/09/24	2/10/24	23/09/24	25/09/24	7
420510034	17/07/24	5/08/24	18/07/24	23/07/24	13	16/08/24	4/09/24	21/08/24	26/08/24	9	17/09/24	7/10/24	23/09/24	25/09/24	12
394429585	18/07/24	6/08/24	22/07/24	24/07/24	13	21/08/24	6/09/24	23/08/24	27/08/24	10	18/09/24	7/10/24	23/09/24	25/09/24	12
991207921	23/07/24	5/08/24	25/07/24	29/07/24	7	26/08/24	5/09/24	27/08/24	29/08/24	7	27/09/24	7/10/24	30/09/24	2/10/24	5
469211709	25/07/24	5/08/24	26/07/24	31/07/24	5	20/08/24	5/09/24	22/08/24	26/08/24	10	25/09/24	4/10/24	27/09/24	30/09/24	4
756260680	NO SE EVIDENCIA PAGO					28/08/24	30/09/24	30/08/24	3/09/24	27	NO SE EVIDENCIA PAGO				

INFORME DE AUDITORÍA - RELACIÓN FACTURAS EMPOCALDAS "GOBERNACIÓN DE CALDAS"

JULIO						AGOSTO					SEPTIEMBRE				
CÓDIGO SUSCRIPTOR	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO
303-03916-257	4/07/24	27/07/24	18/07/24	23/07/24	4	5/08/24	27/08/24	13/08/24	16/08/24	11	4/09/24	25/09/24	17/09/24	19/09/24	6
102-14940-229	10/07/24	29/07/24	18/07/24	23/07/24	6	6/08/24	28/08/24	13/08/24	16/08/24	12	SERVICIO CANCELADO				
102-15836-230	10/07/24	29/07/24	18/07/24	23/07/24	6	6/08/24	28/08/24	13/08/24	16/08/24	12	6/09/24	26/09/24	17/09/24	19/09/24	7

INFORME DE AUDITORÍA - RELACIÓN FACTURAS AGUAS DE MANIZALES "GOBERNACIÓN DE CALDAS"

JULIO						AGOSTO					SEPTIEMBRE				
No. SUScriptor	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO
78765	4/07/24	16/07/24	11/07/24	15/07/24	1	2/08/24	16/08/24	21/08/24	26/08/24	-10	3/09/24	17/09/24	10/09/24	12/09/24	5
15243	5/07/24	19/07/24	11/07/24	15/07/24	4	5/08/24	21/08/24	21/08/24	26/08/24	-5	4/09/24	20/09/24	10/09/24	12/09/24	8
15245	5/07/24	19/07/24	11/07/24	15/07/24	4	5/08/24	21/08/24	21/08/24	26/08/24	-5	4/09/24	20/09/24	10/09/24	12/09/24	8
15246	5/07/24	19/07/24	11/07/24	15/07/24	4	5/08/24	21/08/24	21/08/24	26/08/24	-5	4/09/24	20/09/24	10/09/24	12/09/24	8
15247	5/07/24	19/07/24	11/07/24	15/07/24	4	5/08/24	21/08/24	21/08/24	26/08/24	-5	4/09/24	20/09/24	10/09/24	12/09/24	8
15248	5/07/24	19/07/24	11/07/24	15/07/24	4	5/08/24	21/08/24	21/08/24	26/08/24	-5	4/09/24	20/09/24	10/09/24	12/09/24	8
15249	5/07/24	19/07/24	11/07/24	15/07/24	4	5/08/24	21/08/24	21/08/24	26/08/24	-5	4/09/24	20/09/24	10/09/24	12/09/24	8
16095	5/07/24	19/07/24	11/07/24	15/07/24	4	5/08/24	21/08/24	21/08/24	26/08/24	-5	4/09/24	20/09/24	10/09/24	12/09/24	8
82390	5/07/24	19/07/24	11/07/24	15/07/24	4	5/08/24	21/08/24	21/08/24	26/08/24	-5	4/09/24	20/09/24	10/09/24	12/09/24	8
40927	11/07/24	26/07/24	18/07/24	23/07/24	3	13/08/24	28/08/24	21/08/24	26/08/24	2	11/09/24	27/09/24	16/09/24	18/09/24	9
50451	18/07/24	1/08/24	25/07/24	29/07/24	3	20/08/24	2/09/24	21/08/24	26/08/24	7	17/09/24	1/10/24	24/09/24	30/09/24	1

INFORME DE AUDITORÍA - RELACIÓN FACTURAS INTERNET TIGO "GOBERNACIÓN DE CALDAS"

JULIO						AGOSTO					SEPTIEMBRE				
No. CONTRATO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO
600007227176	6/07/24	26/07/24	22/07/24	24/07/24	2	11/08/24	28/08/24	12/08/24	15/08/24	13	10/09/24	27/09/24	13/09/24	17/09/24	10
13006832	NO CANCELARON EL SERVICIO					29/07/24	INMEDIATO	NO	14/08/24	N/A	28/08/24	18/09/24	13/09/24	17/09/24	1
19797730	28/06/24	8/07/24	16/07/24	19/07/24	-11	TERMINACIÓN DE CONTRATO					TERMINACIÓN DE CONTRATO				

**INFORME DE AUDITORÍA - RELACIÓN FACTURAS INTERNET MOVISTAR "GOBERNACIÓN DE CALDAS"**

JULIO						AGOSTO					SEPTIEMBRE				
No. CONTRATO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO
180010160	2/07/24	3/09/24	11/07/24	15/07/24	50	2/08/24	4/10/24	8/08/24	12/08/24	53	2/09/24	5/11/24	10/09/24	12/09/24	54
180049373	2/07/24	3/09/24	11/07/24	15/07/24	50	2/08/24	4/10/24	8/08/24	12/08/24	53	2/09/24	5/11/24	10/09/24	12/09/24	54
60741483371	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2/08/24	10/08/24	8/08/24	14/08/24	-4	11/09/24	17/09/24	13/09/24	17/09/24	0

**INFORME DE AUDITORÍA - RELACIÓN FACTURAS SERVICIO MÓVIL CORPORATIVO E INTERNET CLARO "GOBERNACIÓN DE CALDAS"**

JULIO						AGOSTO					SEPTIEMBRE				
No. CONTRATO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO
8223043685	13/07/24	26/07/24	22/07/24	24/07/24	2	13/08/24	27/08/24	21/08/24	26/08/24	1	13/09/24	26/09/24	23/09/24	25/09/24	1
11311326	FACTURA CON RECLAMACIÓN					1/08/24	21/08/24	8/08/24	12/08/24	9	FACTURA CON RECLAMACIÓN				
11311326	5/07/24	INMEDIATO	23/07/24	24/07/24	N/A	5/08/24	22/08/24	12/08/24	14/08/24	8	6/09/24	23/09/24	11/09/24	13/09/24	10

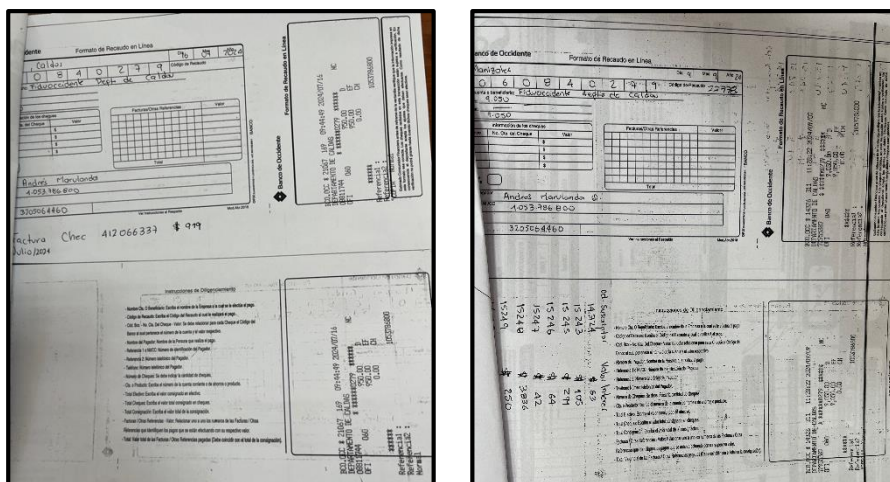
INFORME DE AUDITORÍA - RELACIÓN FACTURAS AQUAMANÁ PARQUE TECNOLÓGICO "GOBERNACIÓN DE CALDAS"

JULIO						AGOSTO					SEPTIEMBRE				
Id. USUARIO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO
015400300400	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	19/09/24	12
017500800000	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	19/09/24	12
017500800100	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	19/09/24	12
017500800200	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	19/09/24	12
017500800300	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	19/09/24	12
017500800400	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	19/09/24	12
017500800500	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	19/09/24	12
017500800600	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	19/09/24	12
017500800700	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	19/09/24	12

INFORME DE AUDITORÍA - RELACIÓN FACTURAS AQUAMANÁ SEDE TRÁNSITO "GOBERNACIÓN DE CALDAS"

JULIO						AGOSTO					SEPTIEMBRE				
Id. USUARIO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE RADICADO EN HACIENDA	FECHA DE PAGO FIDUCIARIA	No. DE DIAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO
015900480030	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	18/09/24	13
016100093000	11/07/24	1/08/24	18/07/24	23/07/24	9	13/08/24	1/09/24	22/08/24	26/08/24	6	12/09/24	1/10/24	16/09/24	18/09/24	13

De acuerdo con la información previamente mencionada y el seguimiento realizado en el marco de la presente auditoría, se han evidenciado retrasos en los pagos de ciertos servicios públicos. Estos incumplimientos generaron intereses moratorios, los cuales fueron asumidos por el contratista de la Unidad de Compras, según se constata en los formatos de recaudo en línea emitidos por el Banco de Occidente.



**Evidencia:** Pagos de intereses moratorios servicios públicos, Banco de Occidente.

Teniendo en cuenta los plazos proporcionados por las empresas prestadoras de servicios públicos, que generalmente otorgan un mínimo de 14 días para el pago oportuno de las facturas, se concluye que es fundamental implementar acciones de mejora en el proceso de recepción y gestión de estas facturas en la Unidad de Compras.

Las facturas pueden recibirse ya sea por medio físico o por correo electrónico. En caso de que no se logre lo anterior, pueden descargarse directamente de las páginas web oficiales de cada proveedor de servicios.

En los casos en los que no sea posible acceder fácilmente a las facturas, especialmente con proveedores como Tigo, Movistar y Claro, que no siempre facilitan medios accesibles para la descarga, es importante gestionar usuarios o realizar acuerdos con estas empresas para obtener acceso a los documentos a tiempo. De este modo, se evitará que se siga materializando el riesgo de posibles afectaciones reputacionales derivadas de pagos tardíos, lo cual podría comprometer la imagen de la entidad.

**Recomendaciones:** Para asegurar el pago a tiempo de las facturas de servicios públicos, el personal de la Unidad de Compras encargados del procedimiento debe implementar una serie de acciones clave. Primero, es fundamental crear y



mantener un calendario, puede ser físico o en su defecto digital, con alertas automáticas que notifiquen los plazos de expedición y vencimiento de las facturas. Además, se debe realizar una descarga proactiva de las facturas desde las plataformas oficiales de los proveedores, garantizando que estén disponibles con la debida antelación.

También es importante realizar verificaciones periódicas en correos electrónicos o sitios web para asegurarse de que todas las facturas han sido recibidas, en caso contrario, contactar a los proveedores oportunamente. Se recomienda gestionar ante los portales web de los proveedores, especialmente en casos donde la descarga de facturas no sea fácil, los respectivos usuarios para acceder fácilmente a la información.

La implementación de estas acciones de mejora, entregando la información pertinente ante la Secretaría de Hacienda de manera anticipada para luego ser redireccionada a la Unidad de Tesorería, garantiza que los pagos se realicen a tiempo. Esto es importante tenerlo presente, considerando el alto volumen de información y transacciones que la unidad debe gestionar diariamente. Lo anterior, no solo asegura el pago oportuno de las facturas, sino que también previenen sanciones por incumplimiento y contribuyente a una gestión más eficiente.

**Respuesta de la Secretaría:** No presentan derecho de contradicción.

**Respuesta de Control Interno:** Se debe proceder por parte de la secretaría auditada con la presentación del plan de mejoramiento con base a las recomendaciones mencionadas en los resultados de la auditoría.

### **3.3.2. REPORTE EXTEMPORÁNEOS DE PAGO EXITOSO POR PARTE DE LA UNIDAD DE TESORERÍA Y A ENTIDADES PROVEEDORAS DEL SERVICIO.**

**Criterio:** Procedimiento Sistema de Gestión Almera “Código: CP-SS-PR-01”.

Durante el proceso de auditoría, se realizó un seguimiento al procedimiento implementado por la Unidad de Tesorería para el reporte de pagos exitosos de los servicios públicos ante la Secretaría General. Se observó que la profesional encargada en Tesorería gestiona dichos pagos ante Fiduoccidente de manera inmediata tras recibir cada factura con sus respectivos soportes desde la Unidad de Contabilidad, la cual recibe inicialmente la documentación proporcionada por la Unidad de Compras.

No obstante, debido al alto volumen de transacciones que Fiduoccidente debe procesar diariamente, la notificación de los pagos exitosos realizados por la



fiducia, ante la Unidad de Tesorería se realiza en un plazo máximo de dos (02) días posteriores a la transacción, o en menor tiempo posible, a través de correo electrónico.

Ahora bien, se ha detectado que la Unidad de Tesorería no reporta los pagos exitosos de cada factura en tiempos oportunos ante la Unidad de Compras. Como se muestra en la tabla a continuación, durante el mes de septiembre los soportes de pago fueron entregados, en promedio, entre 6 y 12 días después de haber realizado el pago Fiduoccidente. Es fundamental que este proceso se lleve a cabo de manera puntual, ya que el profesional contratista de la Unidad de Compras debe reportar a los proveedores de servicios, como CHEC, Empocaldas, Claro, Movistar, entre otros, la aplicación de los pagos realizados mediante correo electrónico.

Es importante destacar que los pagos efectuados por Fiduoccidente se realizan mediante transferencias bancarias directamente a las cuentas de los proveedores y no están asociados a una referencia específica o número de contrato, lo cual impide su aplicación automática. Por esta razón, es crucial que el contratista de la Unidad de Compras envíe los comprobantes de pago a las entidades proveedoras en el menor tiempo posible. Durante el mes de septiembre, se observaron retrasos en los pagos enviados a las entidades prestadoras de los servicios, en un lapso entre 18 y 34 días después de la fecha de corte de la factura del mes anterior. A razón de esto, las empresas como Tigo Une y Claro han generado facturación por doble cobro en los meses anteriores y en algunos casos, aplican intereses moratorios, el cual son asumidos por el contratista de la Unidad de Compras. Lo anterior, se evidencia en los consolidados anexos en la observación 3.3.1.

Por ello, se recomienda establecer un control y seguimiento de cada transacción por parte de las unidades responsables, para garantizar que se cuente con las evidencias necesarias y que los pagos exitosos se notifiquen oportunamente a las empresas proveedoras de los servicios.

**Recomendaciones:** Conforme al procedimiento del Sistema de Gestión Almera para el seguimiento y control del pago de servicios públicos, es fundamental que la Unidad de Tesorería establezca plazos límite claros para la entrega de los comprobantes de pago exitosos a la Secretaría General. En lo posible y lo ideal sería que esta unidad tome la iniciativa de enviar dichos comprobantes tan pronto como sea notificada por la fiducia. La entrega oportuna de estos soportes permite que las entidades proveedoras de servicios reciban la documentación en el tiempo requerido, garantizando así la correcta aplicación de los pagos y evitando duplicidades en la facturación del mes siguiente.



**Respuesta de la Secretaría:** No presentan derecho de contradicción.

**Respuesta de Control Interno:** Se debe proceder por parte de la secretaría auditada con la presentación del plan de mejoramiento con base a las recomendaciones mencionadas en los resultados de la auditoría.

A continuación, se presenta un consolidado de los servicios públicos de los diferentes predios a cargo de la Gobernación de Caldas durante el mes de septiembre. En este informe se detalla la trazabilidad de los tiempos empleados, desde la recepción de las facturas hasta el reporte de pagos exitosos a las entidades proveedoras de servicios.



INFORME DE AUDITORÍA - CONSOLIDADO DE SERVICIOS PÚBLICOS, MES DE SEPTIEMBRE "GOBERNACIÓN DE CALDAS"

CONCEPTO FACTURA							TESORERÍA				UNIDAD DE COMPRAS		
No.	PROVEEDOR	No. SUSCRIPTOR	CONCEPTO	VALOR FACTURA	FECHA DE EXPEDICIÓN FACTURA	FECHA LÍMITE DE PAGO SEGÚN FACTURA	FECHA DE PAGO EXITOSO FIDUCIA	No. DE DÍAS RESTANTES A LA FECHA DE PAGO	FECHA DE ENTREGA PAGOS EXITOSOS POR PARTE DE TESORERÍA	No. DÍAS TRANSCURRIDOS DE PAGO ENTREGADO POR TESORERÍA	FECHA DE REPORTE ANTE LAS ENTIDADES PROVEEDORAS	No. DÍAS TRANSCURRIDOS DE PAGO EXITOSO REPORTADO ANTE ENTIDADES PROVEEDORAS	No. DÍAS TRANSCURRIDOS DESDE LA FECHA DE CORTE MES ANTERIOR A LA FECHA DE REPORTE DE PAGO POR PARTE DE LA SECRETARÍA GENERAL
1	ACUAMANÁ	015900480030	EDIFICIO JUAN MIGUEL - LOCAL 1 TRÁNSITO	\$ 65.836	12/09/24	1/10/24	18/09/24	13	30/09/24	12	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
2	ACUAMANÁ	016100093000	EDIFICIO JUAN MIGUEL - LOCAL 2 TRÁNSITO	\$ 86.127	12/09/24	1/10/24	18/09/24	13	30/09/24	12	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
3	ACUAMANÁ	015400300400	PARQUE TECNOLÓGICO MACRO	\$ 99.657	12/09/24	1/10/24	19/09/24	12	30/09/24	11	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
4	ACUAMANÁ	017500800000	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 47.754	12/09/24	1/10/24	19/09/24	12	30/09/24	11	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
5	ACUAMANÁ	017500800100	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 30.361	12/09/24	1/10/24	19/09/24	12	30/09/24	11	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
6	ACUAMANÁ	017500800200	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 30.361	12/09/24	1/10/24	19/09/24	12	30/09/24	11	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
7	ACUAMANÁ	017500800300	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 30.361	12/09/24	1/10/24	19/09/24	12	30/09/24	11	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
8	ACUAMANÁ	017500800400	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 30.361	12/09/24	1/10/24	19/09/24	12	30/09/24	11	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
9	ACUAMANÁ	017500800500	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 43.405	12/09/24	1/10/24	19/09/24	12	30/09/24	11	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
10	ACUAMANÁ	017500800600	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 43.405	12/09/24	1/10/24	19/09/24	12	30/09/24	11	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
11	ACUAMANÁ	017500800700	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 30.361	12/09/24	1/10/24	19/09/24	12	30/09/24	11	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
12	AGUAS DE MANIZALES	78765	NIÑO DE JESUS DE PRAGA	\$ 120.436	3/09/24	17/09/24	12/09/24	5	18/09/24	6	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
13	AGUAS DE MANIZALES	15243	CLL 23 20 14	\$ 108.274	4/09/24	20/09/24	12/09/24	8	18/09/24	6	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
14	AGUAS DE MANIZALES	15245	CRA 20 22 58	\$ 149.329	4/09/24	20/09/24	12/09/24	8	18/09/24	6	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
15	AGUAS DE MANIZALES	15246	CRA 21 22 61	\$ 79.040	4/09/24	20/09/24	12/09/24	8	18/09/24	6	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
16	AGUAS DE MANIZALES	15247	CLL 23 20 20	\$ 73.179	4/09/24	20/09/24	12/09/24	8	18/09/24	6	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
17	AGUAS DE MANIZALES	15248	CLL 23 20 20	\$ 970.278	4/09/24	20/09/24	12/09/24	8	18/09/24	6	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
18	AGUAS DE MANIZALES	15249	CLL 23 20 14	\$ 131.774	4/09/24	20/09/24	12/09/24	8	18/09/24	6	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
19	AGUAS DE MANIZALES	16095	SECRETARÍA DE CULTURA	\$ 218.387	4/09/24	20/09/24	12/09/24	8	18/09/24	6	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
20	AGUAS DE MANIZALES	82390	CRA 21 22 GOBERNACIÓN DE CALDAS	\$ 3.544.919	4/09/24	20/09/24	12/09/24	8	18/09/24	6	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
21	AGUAS DE MANIZALES	40927	INDEPORTES	\$ 896.165	11/09/24	27/09/24	18/09/24	9	30/09/24	12	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
22	AGUAS DE MANIZALES	50451	INDEPORTES - COLISEO MAYOR	\$ 201.370	17/09/24	1/10/24	30/09/24	1	2/10/24	2	NO SE REPORTAN	N/A	N/A
23	CHEC	756260680	CORP CIVICA VECINOS SANTAGUEDA										
24	CHEC	412066337	CLL 48 23 54 INDEPORTES	\$ 1.427.273	4/09/24	23/09/24	12/09/24	11	18/09/24	6	4/10/24	16	30
25	CHEC	412067114	CLL 48 23 58 INDEPORTES	\$ 101.097	4/09/24	23/09/24	12/09/24	11	18/09/24	6	4/10/24	16	30
26	CHEC	896623600	CALLE 10 3-30 EDIFICIO JUAN MIGUEL LOCALES 1 Y 2	\$ 388.392	6/09/24	26/09/24	12/09/24	14	18/09/24	6	4/10/24	16	28
27	CHEC	896624497	CALLE 10 3-30 EDIFICIO JUAN MIGUEL LOCALES 1 Y 2	\$ 164.366	6/09/24	26/09/24	12/09/24	14	18/09/24	6	4/10/24	16	28
28	CHEC	991190144	CRA 3 14-27 BCI (PARQUE TEC)	\$ 34.317	16/09/24	2/10/24	25/09/24	7	2/10/24	7	4/10/24	2	18
29	CHEC	420510034	CRA 24 62 70 INDEPORTES	\$ 330.960	17/09/24	7/10/24	25/09/24	12	2/10/24	7	4/10/24	2	17
30	CHEC	533261438	SECRETARÍA DE EDUCACION	\$ 3.213.285	18/09/24	7/10/24	25/09/24	12	2/10/24	7	4/10/24	2	16
31	CHEC	46950334	VDA CERRO DE ORO	\$ 1.267.712	18/09/24	7/10/24	25/09/24	12	2/10/24	7	4/10/24	2	16
32	CHEC	394429585	SECRETARÍA DE CULTURA	\$ 913.302	18/09/24	7/10/24	25/09/24	12	2/10/24	7	4/10/24	2	16
33	CHEC	910159343	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 6.070.331	16/09/24	2/10/24	25/09/24	7	2/10/24	7	4/10/24	2	18
34	CHEC	955817295	CAMEGUADUA	\$ 2.858.697	16/09/24	2/10/24	25/09/24	7	2/10/24	7	4/10/24	2	18
35	CHEC	469211709	GOBERNACIÓN DE CALDAS	\$ 18.656.705	25/09/24	4/10/24	30/09/24	4	2/10/24	2	4/10/24	2	9
36	CHEC	991207921	FACTURA PPA (PANELES SOLARES)	\$ 9.951.776	27/09/24	7/10/24	2/10/24	5	8/10/24	6	8/10/24	0	11
37	CLARO	11311326	PARQUE TECNOLÓGICO	\$ 357.000	6/09/24	23/09/24	13/09/24	10	18/09/24	5	8/10/24	20	32
38	CLARO	11311326	PAQUETE HOSTING										
39	CLARO	8223043685	CUENTA CORPORATIVA	\$ 630.850	13/09/24	26/09/24	25/09/24	1	2/10/24	7	8/10/24	6	25
40	EMPOCALDAS	303-03916-257	GOBERNACIÓN DE CALDAS	\$ 19.230	4/09/24	25/09/24	19/09/24	6	30/09/24	11	8/10/24	8	34
41	EMPOCALDAS	102-15836-230	CAMEGUADUA	\$ 16.666	6/09/24	26/09/24	19/09/24	7	30/09/24	11	8/10/24	8	32
42	MOVISTAR	180010160	GOBERNACIÓN DE CALDAS	\$ 17.335.935	2/09/24	5/11/24	12/09/24	54	18/09/24	6	8/10/24	20	36
43	MOVISTAR	180049373	GOBERNACIÓN DE CALDAS	\$ 3.862.733	2/09/24	5/11/24	12/09/24	54	18/09/24	6	8/10/24	20	36
44	MOVISTAR	60741483371	GOBERNACIÓN DE CALDAS	\$ 79.648	11/09/24	17/09/24	17/09/24	0	19/09/24	2	25/09/24	6	14
45	TIGO-UNE	13006832	GOBERNACIÓN DE CALDAS	\$ 1.962.047	28/08/24	18/09/24	17/09/24	1	19/09/24	2	8/10/24	19	41
46	TIGO-UNE	600007227176	GOBERNACIÓN DE CALDAS	\$ 3.504	10/09/24	27/09/24	17/09/24	10	19/09/24	2	8/10/24	19	28

**Nota:** En la columna “Fecha de reporte ante las entidades proveedoras, para el caso de Acumán, Aguas de Manizales, estos pagos no son necesarios reportarlos ante los proveedores del servicio dado que la fiducia realiza el pago directamente a la referencia o número de contrato.

En el caso de las demás entidades si se deben reportar porque los pagos los realizan a las respectivas cuentas bancarias de las entidades, pero a ellos no les refleja en su momento quien hizo el pago.


**Respuesta de la Secretaría:** No presentan derecho de contradicción.

**Respuesta de Control Interno:** Se debe proceder por parte de la secretaría auditada con la presentación del plan de mejoramiento con base a las recomendaciones mencionadas en los resultados de la auditoría.

### 3.3.3. ALTOS COSTOS EN LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA CORPORATIVA.

**Criterio:** Decreto 0012 del 25 de enero de 2016 “*Por el cual se adoptan medidas tendientes a la austeridad, a la eficiencia y racionalización en el gasto público del Departamento de Caldas*”.

Al revisar las facturas de los últimos tres meses en la auditoría actual, se evidencia que el servicio de Claro para las cinco líneas corporativas a cargo de la entidad, bajo el número de referencia **8223043685**, implica un costo mensual de **\$630.849,90**. Al comparar este valor con los planes actuales de Claro para empresas, ofrecen minutos ilimitados y 70 GB de internet desde \$45.900; con esta información, se estima que la entidad podría lograr un ahorro aproximado del 63%. Por ello, se recomienda que la Unidad de Compras revise los costos de los servicios actuales de internet y telecomunicaciones para optimizar los gastos de la entidad.



**Claro**  
empresas

Servicios Fijos  
Internet • TV • Voz

Claro Cloud  
Servicios en la Nube

Móvil Pospago  
Planes para empresas

Claro Media  
Publicidad Digital

Hogar

LÍNEA EXCLUSIVA DE VENTAS PARA EMPRESAS  
**6013558424**

**Los beneficios de los planes Móvil Claro**  
Le ofrecemos soluciones a partir de las necesidades de su empresa

100 GB 20% de descuento meses 2, 4, 6, 8 y 10	90 GB 20% de descuento meses 2, 4, 6, 8 y 10	70 GB 20% de descuento meses 2, 4, 6, 8 y 10
Minutos ilimitados Larga Distancia Internacional	300 Minutos Larga Distancia Internacional	300 Minutos Larga Distancia Internacional
Apps incluidas	Apps incluidas	Apps incluidas
Por solo <b>\$5.900</b>	Por solo <b>\$49.900</b>	Por solo <b>\$45.900</b>
Contratar ahora >	Contratar ahora >	Contratar ahora >

**¡Hablemos!**

Actualmente, solo se encuentran activas 5 líneas de telefonía celular. Para formalizar su entrega, la oficina de compras implementó un formato que permite registrar la asignación específica de cada línea, detallando la dependencia correspondiente y el responsable de su control y seguimiento. Cabe resaltar que, el Gobernador y los Secretarios de Despacho han decidido no contar con líneas corporativas, ya que consideran no necesitarlas y utilizan sus líneas de celular personal. No obstante, la Unidad de Compras está dispuesta a entregar líneas corporativas de forma voluntaria a los funcionarios que las requieran.

A continuación, se relacionan las líneas telefónicas corporativas que se encuentra activas y los costos mensuales que asume la entidad de cada una:

COSTOS DE LINEAS CORPORATIVAS CLARO - GOBERNACIÓN DE CALDAS VIGENCIA 2024				
NÚMERO TELEFÓNICO	RESPONSABLE DE LA LÍNEA	CARGO	UNIDAD RESPONSABLE	VALOR PLAN MENSUAL
3138045000	JUANITA BUSTAMANTE	JEFE DE UNIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	\$ 104.877,69
3188269191	JULIETA TORO GÓMEZ	JEFE DE UNIDAD	CONTROL INTERNO	\$ 131.493,12
3164496891	JUAN CARLOS GRISALES	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	PROGRAMA ORIGEN CALDAS	\$ 131.493,12
3215376339	MARCELO GUTIERREZ	JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	\$ 131.493,12
3182391605	MARIA CAMILA QUINTERO	JEFE DE UNIDAD	PRENSA	\$ 131.493,12
TOTAL A PAGAR MENSUALMENTE PLAN DE CLARO				\$ 630.850,17

**Recomendaciones:** Gestionar la reducción de costos en los servicios de telecomunicaciones a través de los canales de fidelización ofrecidos por las diferentes entidades proveedoras de servicios.

**Respuesta de la Secretaría:** No presentan derecho de contradicción.

**Respuesta de Control Interno:** Se debe proceder por parte de la secretaría auditada con la presentación del plan de mejoramiento con base a las recomendaciones mencionadas en los resultados de la auditoría.

#### 4. CALIFICACIÓN DE RIESGOS

ÍTEM	RIESGO CONSIGNADO EN ALMERA	CONTROLES CONSIGNADOS EN ALMERA	OBSERVACIONES SOBRE LOS CONTROLES	MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO
1	Posibilidad de afectación reputacional por cancelación inoportuna de las facturas de servicios públicos, debido a llevar un manejo inadecuado de los pagos que se deben realizar.	El profesional especializado de la unidad de Compras consolida la base de datos de las diferentes empresas de servicios públicos para llevar el control del pago de facturas. (Preventivo)  El profesional especializado de la unidad de Compras reporta el pago oportuno con las empresas		SI



		de servicios públicos para notificar el método de pago y evitar el cobro de intereses de mora. (Preventivo)		
--	--	---	--	--

## 5. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

### 5.1. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORÍA No. 38-2023.

La jefatura de Control Interno realizó la auditoría de seguimiento a las acciones de mejoramiento propuestas en el plan de mejoramiento resultado de la auditoría No. 38-2023 Seguimiento y control al pago de servicios públicos, cuyo objetivo y alcance fueron los siguientes:

**Objetivo General:** Verificar el cumplimiento del proceso de pago de servicios públicos generados por todas las dependencias de la Gobernación de Caldas (acueducto, energía, telefonía, internet y celular).

**Alcance:** Auditoría al proceso de pago de servicios públicos, comprende el periodo desde el 01 de julio hasta el 30 de agosto 2023, donde se obtuvo un diagnóstico que refleja las ventajas y desventajas de cada actividad relacionada con la recepción, revisión y pago de servicios públicos de todas las dependencias de la Gobernación de Caldas, también se analizaron las líneas telefónicas que están a cargo de la Secretaría de Gobierno, Unidad de compras y suministros y Secretaría de Hacienda.

Se analizó una investigación que realizaron entre el 2014 y finalizó en 2015 sobre los medidores de los contadores de los servicios de acueducto y energía.

#### 5.1.1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PLAN DE AUDITORÍA No. 38-2023.

**OBSERVACIÓN No. 01:** Inconsistencias en los pagos de los servicios prestados por la empresa Movistar.

**ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA POR EL AUDITADO:** Identificar los diferentes predios que se encuentran adjudicados a la Gobernación de Caldas con el fin de garantizar el pago oportuno y cumpliendo lo estipulado en los manuales y procedimientos.

**ACCIONES ADELANTADAS:** Se identificaron los predios de la Gobernación de Caldas donde están instalados los servicios de Movistar. En este contexto, se concertó con el operador y la unidad de sistemas una revisión de la oferta de servicios, con el fin de optimizar el pago mensual realizado por la administración.



Durante este proceso, se constató que las inconsistencias en el servicio son responsabilidad del operador y que la Entidad ha cumplido oportunamente con los pagos correspondientes. Con este avance, se logra un cumplimiento del 100% en el plan de acción establecido.

**OBSERVACIÓN No. 02:** No hay un control para líneas telefónicas que están adjudicadas.

#### **ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA POR EL AUDITADO:**

- Identificar las líneas telefónicas que se encuentran adjudicadas a la Gobernación de Caldas.
- Realizar el seguimiento a las líneas telefónicas que son distribuidas a las diferentes secretarías y los colaboradores responsables de estas.

#### **ACCIONES ADELANTADAS:**

En la vigencia 2023, se realizó un estudio sobre las líneas de telefonía móvil asignadas, con el propósito de identificar aquellas activas que pertenecen a la administración central y son financiadas con recursos de la Gobernación de Caldas.

Es importante señalar que las líneas telefónicas entregadas a las fuerzas militares y al Departamento de Policía de Caldas (DECAL), gestionadas por la Secretaría de Gobierno, son financiadas a través del Fondo de Seguridad Territorial (FONSET), conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 418 del 26 de diciembre de 1997.

Estos recursos se destinan, de acuerdo con los planos integrales de seguridad, a aspectos como dotación, fortalecimiento de personal, actividades de prevención y protección, así como a todos aquellos elementos necesarios para garantizar la seguridad del Departamento de Caldas. Las actividades de seguridad y orden público financiadas con estos fondos deben ser ejecutadas exclusivamente por la fuerza pública y los organismos de seguridad del Estado.

En este contexto, los recursos del FONSET financian líneas telefónicas, combustible, dotación, vehículos y otros insumos o bienes necesarios para la seguridad del departamento. Estos fondos se obtienen mediante una contribución del 5% sobre el valor total de los contratos de obra pública suscritos con entidades de derecho público, así como de aquellos contratos que agregan valor a los vigentes, a cargo de personas naturales o jurídicas que los suscriban.



En conversaciones con el profesional John Jairo García Giraldo, jefe de la Unidad de Rentas, se confirmó que el presupuesto destinado a las telecomunicaciones se asigna al grupo anti-contrabando de la unidad. Este equipo requiere para su labor de campo planes de datos, ya que deben cargar en línea la información recopilada durante las visitas realizadas a los establecimientos de comercio. Estos recursos provienen de dos convenios interadministrativos que son:

- Convenio Interadministrativo No. PM0022 de 2024, suscrito entre el Departamento de Caldas y la Federación Nacional de Departamentos.
- Convenio No. 27032015-0177, celebrado entre el Departamento de Caldas y la Industria Licorera de Caldas.

Los recursos de estos convenios deben utilizarse exclusivamente en la lucha contra el contrabando y la adulteración de licores.

Como resultado de dicho estudio, se encontró que anteriormente se realizaba el pago de 14 líneas celulares que hacen parte de la administración central. Sin embargo, ante la dificultad para identificar todas estas líneas, el Secretario General tomó la decisión administrativa de suspenderlas, dejando habilitadas únicamente las necesarias para las diferentes secretarías.

Actualmente, solo se encuentran activas 5 líneas de telefonía celular. Para formalizar su entrega, la oficina de compras implementó un formato que permite registrar la asignación específica de cada línea, detallando la dependencia correspondiente y el responsable de su control y seguimiento. Es importante destacar que el Gobernador y los Secretarios de Despacho han decidido no contar con líneas corporativas, ya que consideran no necesitarlas y utilizan sus líneas de celular personal. No obstante, la Unidad de Compras está dispuesta a entregar líneas corporativas de forma voluntaria a los funcionarios que las requieran.

A continuación, se relacionan las líneas de telefonías activas que se encuentra adjudicadas a la entidad:

LINEAS DE CELULARES ADJUDICADAS A LA GOBERNACIÓN DE CALDAS VIGENCIA 2024			
NÚMERO TELEFÓNICO	RESPONSABLE DE LA LÍNEA	CARGO	UNIDAD RESPONSABLE
3138045000	JUANITA BUSTAMANTE	JEFE DE UNIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO
3188269191	JULIETA TORO GÓMEZ	JEFE DE UNIDAD	CONTROL INTERNO
3164496891	JUAN CARLOS GRISALES	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	PROGRAMA ORIGEN CALDAS
3215376339	MARCELO GUTIERREZ	JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
3182391605	MARIA CAMILA QUINTERO	JEFE DE UNIDAD	PRENSA

Con este avance, se logra un cumplimiento del 100% en el plan de acción establecido.

**OBSERVACIÓN No. 03:** No se evidenciaron controles a los costos de las líneas telefónicas.

**ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA POR EL AUDITADO:**

- Identificar las líneas telefónicas que se encuentran adjudicadas a la Gobernación de Caldas.
- Realizar el seguimiento a las líneas telefónicas que son distribuidas a las diferentes secretarías y los colaboradores responsables de estas.

**ACCIONES ADELANTADAS:** Además de la acción mencionada anteriormente para mejorar esta situación, se firmó un nuevo contrato con la empresa CLARO proveedora del servicio, logrando una oferta que reduzca de manera significativa el costo mensual. Paralelamente, se actualizó el manual de procedimientos bajo el Código CP-SS-PR-01, con el objetivo de implementar controles más rigurosos para la supervisión de este tipo de contratación.

Con este avance, se logra un cumplimiento parcial del 50% en el plan de acción establecido.

**RECOMENDACIÓN:** Gestionar la reducción de costos en los servicios de telecomunicaciones a través de los canales de fidelización ofrecidos por las diferentes entidades proveedoras de servicios.

**OBSERVACIÓN No. 04:** No se realiza seguimiento y control a los servicios de acueducto y alcantarillado.

**ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA POR EL AUDITADO:** Identificar los diferentes predios que se encuentran adjudicados a la Gobernación de Caldas con el fin de garantizar el pago oportuno y cumpliendo lo estipulado en los manuales y procedimientos.

**ACCIONES ADELANTADAS:** En un trabajo articulado con las diferentes secretarías de despacho, se identificaron los predios a cargo de la Gobernación de Caldas y se designaron los responsables para la supervisión del servicio de acueducto y alcantarillado. Como parte de este proceso, se elaboraron actas parciales que verifican el buen funcionamiento de los servicios y confirman la realización de pagos oportunos.



Para asegurar una gestión eficiente, se llevó a cabo una reunión entre la Unidad de Compras y Suministros, representada por la profesional Diana Clemencia García y la profesional Marcela Mazuera. En esta reunión, se identificaron los predios registrados a nombre de la Gobernación, con el propósito de aclarar la facturación y supervisar la prestación de los servicios públicos. Esto se formalizó mediante la Circular 035 de 2024 de la Secretaría General, la cual solicita a cada secretaría de despacho información detallada sobre los servicios públicos y la facturación correspondiente.

Una vez validada la información, la Unidad de Compra lleva un control a través de una matriz de Excel, en la que se identificaron 46 predios adjudicados a la entidad y para los cuales se gestionan los pagos mensuales de los servicios públicos.

Con este avance, se logra un cumplimiento del 100% en el plan de acción establecido.

**OBSERVACIÓN No. 05:** No se evidencia ningún control a los medidores de los diferentes contadores de los servicios públicos.

#### **ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA POR EL AUDITADO:**

- Identificar los predios que se encuentran adjudicados a la Gobernación de Caldas.
- Realizar el seguimiento de acuerdo al reporte mensual que se tiene por parte de las empresas de servicios públicos y así poder identificar el estado actual de los diferentes medidores y su tiempo de vida útil.

**ACCIONES ADELANTADAS:** En un trabajo conjunto con las diferentes secretarías de despacho, se identificaron los predios a cargo de la Gobernación de Caldas.

Durante el primer semestre de la presente anualidad, se realizó un seguimiento para detectar posibles anomalías en los medidores de agua. Hasta la fecha, se han retirado tres medidores de la empresa Aguas de Manizales con el objetivo de verificar el consumo en los inmuebles.

A través de la Circular 035 de 2024 de la Secretaría General, la cual solicita a cada secretaría de despacho información detallada sobre los servicios públicos y la facturación correspondiente. Una vez validada la información, la Unidad de Compra lleva un control a través de una matriz de Excel, en la que se identificaron 46 predios adjudicados a la entidad y para los cuales se gestionan los pagos mensuales de los servicios públicos.



Posteriormente, la Unidad de Compras ha desarrollado un formato para solicitar a las secretarías responsables de las distintas sedes de la Gobernación que informen cualquier cambio significativo, ya sea positivo o negativo, en los consumos mensuales.

Con este avance, se logra un cumplimiento del 100% en el plan de acción establecido.

**OBSERVACIÓN No. 06:** Tesorería está omitiendo el proceso de devolver el pago exitoso a la Unidad de Compras y Suministros.

**ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA POR EL AUDITADO:** Realizar mesas de trabajo entre la Unidad de Compras y Tesorería para concientizar sobre la necesidad que se tiene entre los dos procesos, con el fin de buscar la alternativa para que los reportes sean oportunos y esto evite cargos adicionales de los diferentes prestadores de servicios públicos.

**ACCIONES ADELANTADAS:** La Unidad de Compras elaboró una matriz en Excel que relaciona cada una de las facturas, incluyendo las fechas de corte, el valor pagado y el responsable de su seguimiento y control oportuno, sin embargo, la efectividad del plan de acción es media, dado que en la presente auditoría se presentó un hallazgo relacionado a esta observación.

**RECOMENDACIONES:** Se recomienda reestructurar las acciones adelantadas, ya que en la presente auditoría se identificó un hallazgo relacionado con los tiempos tardíos de entrega de los pagos exitosos de los servicios públicos por parte de la Unidad de Tesorería a la Unidad de Compras, para que puedan ser reportados oportunamente ante las entidades proveedoras.

**OBSERVACIÓN No. 07:** No están cumpliendo con el manual de procedimientos Código: CP-02-PR-01 Versión: 2.0, Fecha de modificación: 25/05/2021.

**ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA POR EL AUDITADO:** Actualizar los manuales y procedimientos del proceso de control y pago de servicios públicos.

**ACCIONES ADELANTADAS:** La Unidad de Compras actualizó el procedimiento en el Sistema de Gestión Almera, bajo el código CP-SS-PR-01, versión 3.0, con fecha de creación 08/10/2024. Con esta actualización, se logra un cumplimiento del 100% en el plan de acción establecido.

**OBSERVACIÓN No. 08:** Se evidencia diferencias entre el procedimiento y el flujograma al seguimiento y control al pago de servicios públicos.



**ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA POR EL AUDITADO:** Actualizar los manuales y procedimientos del proceso de control y pago de servicios públicos.

**ACCIONES ADELANTADAS:** La Unidad de Compras actualizó el procedimiento en el Sistema de Gestión Almera, bajo el código CP-SS-PR-01, versión 3.0, con fecha de creación 08/10/2024. Con esta actualización, se logra un cumplimiento del 100% en el plan de acción establecido.

**OBSERVACIÓN No. 09:** Se materializó el riesgo del código CP-RG-07 (Modelo de Riesgos de Gestión DAFP 2022).

**ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA POR EL AUDITADO:** Actualizar el mapa de riesgo de acuerdo al diagnóstico que fue encontrado.

**ACCIONES ADELANTADAS:** Se llevó a cabo la revisión y actualización del procedimiento en el Sistema de Gestión Almera, identificado con el código CP-SS-PR-01, versión 3.0, con fecha de creación 08/10/2024. Este proceso fue realizado por el equipo de la Unidad de Compras, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno y la Unidad de Calidad. Gracias a esta actualización, se ha alcanzado un cumplimiento del 100% en el plan de acción establecido.

## 6. SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede el término de cinco (5) días hábiles con el fin de que se realice la suscripción y presentación del plan de mejoramiento respectivo en el formato **EC-AC-FO-001** (Plan de mejoramiento), el cual se encuentra en el SIG.

Se debe tener en cuenta que las fechas límite para el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, no deben superar la vigencia en la cual se realiza la auditoría, salvo en casos excepcionales, en los cuales estas acciones deban cumplirse de forma permanente o aquellas en las que se requieran recursos con los cuales no disponga la entidad durante dicho periodo. En este sentido deberán quedar claramente consignado en el formato las situaciones que impiden su cumplimiento en el plazo antes establecido.

### 6.1. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Es un deber de la Secretaría auditada, llevar a cabo el seguimiento periódico de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, conforme las fechas de culminación establecidas para cada una de las acciones con las cuales se pretende corregir la situación evidenciada.



A la oficina de Control Interno deberá remitirse previa solicitud, el seguimiento del plan de mejoramiento con los soportes que permitan evidenciar el cumplimiento de las acciones suscritas en dicho plan.

Atentamente,



**JULIETA TORO GÓMEZ**  
Jefe Control Interno



**MARIA ALEJANDRA BUSTOS CASTRO**  
Contratista – Contadora Pública

Copia: Profesional Unidad de Compras y suministros.  
Profesional Unidad de Tesorería.

