



**INFORME DE AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Versión: 2

Fecha: Julio 09 de 2018

Código: EIN F05

| | | | |
|---|--|---|--------------|
| ÁREA A AUDITAR | Gestión del servicio de acueducto – Gestión Comercial y atención al ciudadano - Procedimiento disponibilidad de servicios - solicitud de servicios | | |
| FECHA DE AUDITORÍA: | Abril 20 a mayo 4 de 2021 | FECHA APROBACIÓN DE INFORME: | Mayo de 2021 |
| VIGENCIA DEL PROGRAMA: | 2021 | | |
| DESARROLLO | | | |
| OBJETIVO: | Identificar y propender oportunamente las acciones de mejoramiento que puedan existir en el cumplimiento por parte de la empresa de los procedimientos establecidos y la normatividad aplicable para determinar la viabilidad de las solicitudes de disponibilidad de servicios públicos y solicitud de servicios, con la finalidad de brindar una adecuada atención y satisfacción a los posibles suscriptores y/o usuarios de la empresa. | | |
| ALCANCE: | Verificar la aplicación y cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa para la solicitud de disponibilidad de servicios públicos y solicitud de servicios que se tramitan en la Dirección técnica operativa y dirección comercial de la empresa, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y los requisitos exigidos; realizando pruebas selectivas de acuerdo al criterio de las auditoras, para solicitudes de más de 5 unidades de vivienda y menor a 5 unidades; correspondiente a los últimos 4 meses de la vigencia 2020. | | |
| PERSONA(S) ENTREVISTADA(S): | | | |
| NOMBRE: | | CARGO: | |
| Jickson Mauricio Ramos Susa | | Director Técnico Operativo | |
| Arturo Roa Niño | | Director Comercial | |
| Daniel Caballero Torres | | Profesional Universitario - Coordinador de Acueducto y alcantarillado | |
| Johana Benito Torres | | Profesional Universitario | |
| Andrés Bello | | Auxiliar administrativo | |
| METODOLOGÍA | | | |
| <p>La Auditoria se desarrolló atendiendo el programa de Auditoria Interna para la vigencia 2021, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno celebrado el 18 de febrero y modificado el 14 del mes de abril. Se remitió previamente el Plan de Auditoria a la Dirección Técnico Operativa, a la Dirección comercial, a los profesionales universitarios y al auxiliar administrativo de la Dirección comercial encargados de dar aplicación y cumplimiento a los</p> <p>Procedimientos establecidos por la empresa para dar trámite a la solicitud de disponibilidad de servicios públicos y solicitud de servicios; fue socializado en reunión de apertura llevado a cabo el 20 de abril de 2021. La auditoría se desarrolló realizando prueba selectiva de las solicitudes radicados en el último cuatrimestre de la vigencia 2021. Se</p> | | | |



INFORME AUDITORIA

Versión: 2

Fecha: Julio 09 de 2018

Código: EIN F05

describe a continuación la ejecución de cada una de las actividades realizadas por el grupo auditor.

ASPECTOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

La auditoría se llevó a cabo verificando los aspectos de planeación estratégica, lineamientos, procedimientos establecidos por la empresa relacionada con las solicitudes de disponibilidad de servicios públicos y solicitud de servicios; los cuales se encuentran bajo la responsabilidad de la Dirección Técnica Operativa y Dirección comercial de la empresa. Se tuvieron en cuenta los diagramas de flujo y formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión SIG.

Se realizó entrevistas al personal auditado con la finalidad de Verificar si existe al interior de la empresa un manual, y/o procedimiento, instructivo que reglamente la solicitud de disponibilidad de servicios públicos en la empresa, tendiente a facilitar el proceso por parte de los funcionarios encargados y facilitar los trámites a los posibles suscriptores y/o usuarios de la empresa.

Al respecto se informó por parte de los funcionarios responsables que en la actualidad se encuentra en trámite de aprobación el reglamento de urbanizadores y constructores, donde se regulan todos los procedimientos respecto a la factibilidad de servicios públicos, disponibilidad de servicios, visita técnica de existencia de redes, conexión temporal de obra del servicio de acueducto entre otros.

La Oficina de Control Interno verifica el cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, respecto a los plazos establecidos para dar o no viabilidad a las solicitudes realizadas. Se desarrolla la presente auditoria para identificar y atender oportunamente las acciones de mejoramiento que puedan existir para propender hacia una gestión eficiente, eficaz que alimente integralmente el objetivo propuesto y la administración de los riesgos que puedan presentarse.

DIAGRAMAS DE FLUJO Y FORMATOS ESTABLECIDOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Se revisó por parte de las auditoras los diagramas de flujo y formatos establecidos por la empresa, con la finalidad de verificar si se cumplieron o no los procedimientos establecidos; y de igual manera si están conforme a las normas establecidas a nivel nacional.

- Diagrama de flujo solicitudes de servicio Código GCO DF11
- Diagrama de flujo para disponibilidad de servicios GAA DF02
- Formato único de solicitud de disponibilidad de servicios Código GAA F05
- Formato para solicitud de servicios código GCO F61
- Formato para solicitud de servicios normalización Código GCO F62
- Formato para solicitud de servicios resguardo indígena Código GCO F63

Respecto al procedimiento establecido en el Diagrama de flujo para disponibilidad de servicios:

Se tomó como muestra las siguientes solicitudes

- NP202000073 Luis Alberto López Pineda
- P202000054 Polideportivo delicias norte



INFORME AUDITORIA

Versión: 2

Fecha: Julio 09 de 2018

Código: EIN F05

- P20170054 Gloria Isabel Ramírez
- P202000056 Lote la férula
- NP 202000051 Moisés Jiménez Jiménez
- P202000055 Proyecto san francisco

Al respecto se evidencio que se realizó la visita técnica por el área operativa a los predios y el diligenciamiento de los formatos GAA F03 esquema de visita para disponibilidad de servicio y GAA F04 Anexo técnico a esquema de disponibilidad de servicios, los cuales son entregados nuevamente al supervisor de acueducto y alcantarillado para validar la veracidad de la información consignada en el documento y de ser necesario se asigna la visita topográfica; posteriormente se lleva a Comité Técnico donde se aprueba o no la disponibilidad; evidenciándose de esta manera que se da cumplimiento al Diagrama de flujo establecido por la empresa.

Se indagó al personal responsable si son socializados estos procedimiento al interior de la empresa, a lo cual respondieron que no, que lo conocieron en el transcurso del ejercicio de sus funciones.

Igualmente se indagó si es suficiente el personal asignado en la empresa para desempeñar las labores relacionadas con el trámite de solicitud de disponibilidades de servicios, para lo cual los funcionarios informaron que en la actualidad no se cuenta en el área con suficiente personal y además actualmente se encuentran 3 cargos vacantes: Topógrafo y dos profesionales universitarios, responsables de apoyar esta labor; situación que eventualmente podría afectar los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas de conformidad al Decreto 350 de 2013 artículo 5 (45 días) y una eficiente y eficaz atención al usuario.

EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA – PRUEBA SELECTIVA

Para llevar a cabo el proceso auditor se realizó por parte de las funcionarias de la oficina asesora de control interno prueba selectiva tomando como base las solicitudes radicadas en la empresa en el último cuatrimestre de la vigencia 2020; solicitando a las áreas correspondientes las carpetas respectivas.

Trámite Dirección Técnica operativa:

Para el trámite de disponibilidad de servicios se consultó la base de datos del sistema Corrycom de las solicitudes radicadas, por cuanto en el área operativa para la vigencia 2020 no se contaba con una información consolidada al respecto, que permitiera llevar un control adecuado y la trazabilidad de las solicitudes realizadas. **Ver archivo anexo al informe, pestaña Disponibilidad de servicios DTO**

De las 105 solicitudes radicadas en el periodo a auditar se eligió una muestra del 21% , verificando los requisitos exigidos en el formato único de solicitud de disponibilidad de servicios Código GAA F05, evidenciándose lo siguiente::

Las solicitudes de disponibilidad de servicio auditadas cumplen con los requisitos exigidos por la empresa de conformidad a los formatos establecidos para tal fin, sin embargo se evidencio que de la prueba seleccionada, al 81.81% de los usuarios se les dio respuesta fuera de términos; contraviniendo el decreto 350 de 2013 artículo 5 el cual reza “ Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado deberán decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición”



INFORME AUDITORIA

Versión: 2

Fecha: Julio 09 de 2018

Código: EIN F05

Revisadas las actas del Comité Técnico para la evaluación de disponibilidades de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado correspondientes a cuatrimestre de la vigencia 2020, se evidencio que el comité se reunió en las siguientes fechas:

Septiembre 3 de 2020

Octubre 16 de 2020

Octubre 23 de 2020

Diciembre 18 de 2020

Diciembre 22 de 2020

Por lo que se recomienda se analice cuáles son los factores o causas, por las cuales no se da respuesta oportuna a las solicitudes de disponibilidad de servicios; con la finalidad que se pueda corregir y evitar que se continúe dando esta situación.

De la misma manera en el proceso auditor se evidencio que se encuentran actualmente cargos vacantes en la Dirección Técnica Operativa, situación que puede estar afectando considerablemente la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los usuarios.

Trámite solicitud de servicios (acometidas): Se reviso por parte de las funcionarias de la Oficina Asesora de Control Interno, la base de datos de solicitud de servicios (acometidas) que maneja la Dirección comercial, evidenciándose que para el último cuatrimestre de la vigencia 2020 se radicaron 1079 solicitudes, de las cuales se realizó prueba selectiva escogiendo el 9.36% de las mismas, para verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos y los tiempos de respuesta. **. Ver archivo anexo al informe, prueba selectiva matriculas nuevas e instalación del servicio.**

De lo anterior se evidencio que de las solicitudes de servicio auditadas cumplen con los requisitos exigidos por la empresa de conformidad a los formatos establecidos para tal fin, sin embargo se evidencio que de la prueba seleccionada al 16.83%, es decir 17 usuarios se les dio respuesta fuera de términos; contraviniendo la ley 1755 de 2015 artículo 14 el cual reza "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción". En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición"

Es de aclarar que el área comercial solo cuenta con un funcionario encargado de revisar y tramitar las solicitudes de acometidas. Razón por la cual se recomienda fortalecer el proceso al menos con un funcionario más, con la finalidad de agilizar el trámite y ofrecer una eficiente y oportuna atención al usuario.

EQUIPOS TECNOLOGICOS Y DE COMUNICACIÓN

En el ejercicio auditor los funcionarios entrevistados manifestaron que los equipos de cómputo no cuentan con los requerimientos necesarios para llevar a cabo las revisiones de ingeniería de diseños y para un óptimo y ágil desempeño de sus funciones, manifestaron que como mínimo deberían contar con procesadores y memorias gráficas adecuadas para el manejo de información geográfica y software que permitan la manipulación de planos y bases de datos.

De manera adicional, manifiestan que la comunicación directa con los usuarios en la mayoría de las ocasiones se dificulta debido a la imposibilidad de comunicación vía celular desde la entidad.



COMITÉ TÉCNICO PARA LA EVALUACION DE DISPONIBILIDADES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

En la auditoria se evidencio que la Empresa por medio de resolución 038 de 2020 conformó el Comité Técnico para la evaluación de disponibilidades de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el cual está integrado por el Director Técnico Operativo, el supervisor de acueducto y alcantarillado, los profesionales de apoyo grado 1 y 2, el técnico operativo del proceso - topográfico y profesionales y/o asesores que brinden apoyo a la Dirección Técnico Operativa, El cual tiene como función verificar la viabilidad y disponibilidad de los servicios solicitados por los usuarios para que se puedan prestar de una manera óptima, adelantar las medidas necesarias para generar las recomendaciones o aprobaciones de viabilidad del servicios de acueducto y alcantarillado entre otras.

Revisadas las actas del Comité del cuatrimestre, se evidencio que los integrantes del comité se reunieron 5 veces, en las cuales se evidencia que se estudian los proyectos individualmente para establecer la capacidad técnica de la edificación o proyecto.

VERIFICACION DE LA IDENTIFICACION DE RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO

Revisado el mapa de riesgos de la entidad para la vigencia 2020 -2021, se evidencio que se tiene identificado 4 riesgos relacionados con el proceso de Gestión del servicio de acueducto, con responsabilidades por parte del Director Operativo, Gerencia, Dirección Jurídica, Profesional Universitario Operativa, Planeación entre otros quienes son los responsables de operar los controles a los mismos:

- **Riesgo:** Incumplimiento a los tiempos de respuesta en peticiones como revisión de diseños y datos técnicos.

Control

Solicitar personal de apoyo.

De acuerdo a lo anterior se debe dar cumplimiento al control para mitigar el riesgo, inicialmente nombrando en los cargos vacantes los funcionarios para fortalecer el proceso.

- **Riesgo:** Demora en la consulta de las etapas y responsables de los proyectos.

Control A través de un archivo de seguimiento se mantiene relacionado los proyectos de la vigencia 2020 (Archivo no Normalizado).

En el desarrollo del proceso auditor se evidencio que no se cuenta con la base de datos confiable y tampoco se puede realizar una trazabilidad de los proyectos o solicitudes realizadas.

- **Riesgo:** Instalaciones nuevas de acueducto y alcantarillado sin el cumplimiento de requisitos técnicos.

Control: Se está realizando la unificación de criterios y asignación de responsabilidades entre el área comercial y operativa.

A la fecha se evidencio que falta la aprobación del reglamento de urbanizadores y constructores.

- **Riesgo:** Aprobación de trámites y servicios sin el lleno de los requisitos, para favorecer a terceros.

Control:

- Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos para los diferentes trámites de la empresa.

- En el caso de disponibilidades de servicio se cuenta con el comité técnico de evaluación de disponibilidades.



INFORME AUDITORIA

Versión: 2

Fecha: Julio 09 de 2018

Código: EIN F05

- Hacer seguimiento a la trazabilidad del proceso de aprobación de los servicios y trámites existentes en la empresa.
- Remitir el acta de visita de verificación de obras (GAA F38) al área comercial como soporte para el proceso de matrículas nuevas.

En el ejercicio auditor de acuerdo a la prueba selectiva realizada se evidencio que se da cumplimiento a los procedimientos establecidos, se reúne el comité con cierta periodicidad, no se cuenta con una base de datos para revisar la trazabilidad de las solicitudes radicadas.

Se evidencio en el ejercicio auditor que se realizó el monitoreo, seguimiento y evaluación de los controles asociados a los riesgos identificados; las evidencias se encuentran en el Archivo de la Oficina Asesora de Control Interno y en la Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades actualizada a enero de 2021.

SINTESIS DE HALLAZGOS.

| TIPO | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN HALLAZGOS Y OBSERVACIONES |
|-------------|----------|--|
| HALLAZGO | 1 | <p>Hallazgo 1.</p> <p>En la revisión de las solicitudes de disponibilidad de servicio radicadas en la empresa ,correspondiente a los últimos 4 meses de la vigencia 2020 y de conformidad a la prueba selectiva realizada, se eligió una muestra del 21% de los radicados; evidenciándose que en la mayoría de solicitudes, los términos en que se dio respuesta al usuario se encuentran vencidos; contraviniendo el decreto 1077 de 2015 articulo 5 el cual reza “ Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado deberán decidir sobre la solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud presentada por el interesado. En todo caso ante la falta de respuesta se podrá acudir a los mecanismos legales para la protección del derecho de petición (página 4)</p> |
| OBSERVACION | 2 | <p>Observación 1. Respecto al personal que labora en la Dirección Técnico Operativa en el ejercicio auditor se evidencio que se encuentran vacantes 3 cargos, 1 de profesional universitario y 2 de técnico operativo; funcionarios que intervienen en el procedimiento de disponibilidades de servicios; situación que presuntamente demora la respuesta oportuna a los requerimientos realizados por los usuarios. Razón por la cual es necesario contratar lo antes posible las vacantes mencionadas anteriormente.</p> <p>Observación 2. En el periodo auditado se evidencio que el área técnica operativa no Cuenta con una base de datos optima de las solitudes realizadas por los usuarios, donde se pueda conocer el número de solicitudes radicadas en periodos determinados para llevar el control y la trazabilidad de las mismas.</p> |

| | | |
|---|--------------------------|-------------------------|
|  | INFORME AUDITORIA | Versión: 2 |
| | | Fecha: Julio 09 de 2018 |
| | | Código: EIN F05 |

| CONCEPTOS DEL AUDITOR | |
|---|---------------|
| PRINCIPALES FORTALEZAS | |
| <p>Se cuenta con procedimientos, diagramas de flujo y formatos normalizados en el Sistema Integrado de Gestión, sin embargo es importante agilizar la aprobación del reglamento de urbanizadores y constructores para conocimiento de los usuarios y funcionarios de la entidad.</p> | |
| <p>Se resalta la disponibilidad y buena actitud frente al ejercicio de Auditoria por parte del Director Técnico Operativo, el Director comercial, los profesionales universitarios y el auxiliar administrativo; responsables de llevar a cabo el estudio y aprobación de solicitud de disponibilidad de servicios</p> | |
| <p>Los profesionales del área técnica operativa y el auxiliar administrativo del área comercial, aplican los procesos y procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión</p> | |
| CONCLUSIONES | |
| <p>La Auditoria se ejecutó acorde con el plan de auditoria interna para la vigencia 2021, se verificaron aspectos relacionados con los lineamientos, procedimientos establecidos en la empresa relacionada con las solicitudes de disponibilidad de servicios públicos y solicitud de servicios, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los procedimientos y los tiempos de respuesta por parte de la empresa.</p> <p>La Dirección Técnica Operativa, la Dirección comercial junto con el personal responsable de acuerdo a los resultados de este informe, deben buscar las acciones necesarias para el mejoramiento y cumplimiento de los procedimientos establecidos relacionados con las solicitudes de disponibilidad y solicitud de servicios.</p> | |
| RECOMENDACIONES | |
| <p>Se recomienda que la Dirección Técnica Operativa evalúe, si es necesario fortalecer en el área los equipos de tecnología de algunos funcionarios, con la finalidad de llevar a cabo las revisiones de ingeniería de diseños y para un óptimo y ágil desempeño de sus funciones, igualmente si es necesario que algunos funcionarios cuenten con un equipo celular para facilitar la comunicación con el usuario. Ver página 5. Equipos Tecnológicos y de comunicación.</p> <p>En el área comercial solo se cuenta con un funcionario encargado de revisar y tramitar las solicitudes de acometidas. Razón por la cual se recomienda fortalecer el proceso al menos con un funcionario más, con la finalidad de agilizar el trámite y ofrecer una eficiente y oportuna atención al usuario</p> | |
| OBSERVACIONES (Eventualidades durante el procedimiento de auditoría) | |
| | |
| APROBACIÓN | |
| AUDITOR(ES) | |
| NOMBRE / CARGO | FIRMA: |



INFORME AUDITORIA

Versión: 2

Fecha: Julio 09 de 2018

Código: EIN F05

**MARTHA LUCIA ÁVILA V.
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

AUDITADO

NOMBRE / CARGO

FIRMA:

**JICKSON MAURICIO RAMOS SUSA
DIRECTOR OPERATIVO.**

**ARTURO ROA NIÑO
DIRECTOR COMERCIAL**

**DANIEL CABALLERO
COORDINADOR DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**JOHANA BENITO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO**

**ANDRES BELLO
AUXILIAR ADMINISTRATIVO**