

**INFORME FINAL**

<b>Nombre de la Auditoría Interna</b>	<b>03. MPMU-GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>1050001-2022-0182</b>
		<b>N° Consecutivo</b>

**1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.**

Verificar la efectividad del Sistema de Control Interno del proceso de Gestión Comercial, validando el cumplimiento de procedimientos, la normatividad aplicable y demás elementos relacionados, con el fin de garantizar el logro de objetivos e identificar oportunidades de mejora e incrementar el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.**

1. Verificar la articulación entre el Plan General Estratégico y las actividades de los diferentes subprocesos que componen la Gestión Comercial para determinar el adecuado despliegue de la estrategia empresarial.
2. Evaluar las actividades del ciclo PHVA que componen la Gestión Comercial.
3. Verificar que la Matriz de Riesgos incluya los riesgos más relevantes de gestión y de corrupción del proceso.
4. Verificar que los controles se encuentren adecuadamente diseñados y documentados en los procedimientos correspondientes al proceso de Gestión Comercial para garantizar su efectividad.
5. Verificar que las actividades a cargo de los subprocesos se desarrollen de acuerdo con los procedimientos definidos y que estos se encuentren actualizados, en concordancia con la ejecución actual y la normatividad vigente.
6. Verificar que la planta de cargos definida para el proceso de Gestión Comercial se encuentre se encuentre cubierta adecuadamente.
7. Evaluar los planes de mejoramiento o acciones realizadas y proyectadas por el proceso de Gestión Comercial respecto a los hallazgos vigentes tanto de contraloría y entes de control como por los detectados y reportados por el ejercicio de auditoría.
8. Verificar que los sistemas de información que soportan el proceso de Gestión Comercial cumplan con los requisitos necesarios para la adecuada gestión de la Empresa.
9. Analizar y verificar el compromiso frente a el cumplimiento de la Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá de acuerdo con lo que aplique.
10. Analizar y verificar el compromiso frente al mejoramiento continuo y cumplimiento de los subcomités de control interno, los cuales son de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Resolución 0164 de 2015 de la EAAB-ESP.
11. Verificar el cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial, PESV, en relación con los vehículos que intervienen en la Operación Comercial.
12. Verificar que se garanticen las condiciones de seguridad en el desarrollo de las actividades del personal operativo para minimizar accidentes de trabajo (AT).

**3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

La auditoría evaluará la gestión y el ambiente de control frente al mismo de los subprocesos MPMU03 Facturación, MPMU04 Operación Comercial, MPMU06 Gestión de Portafolio de Servicios del proceso de Gestión Comercial, del mismo modo se verificara del proceso la identificación de riesgos establecidos en las diferentes matrices de la Empresa, el avance y efectividad de los planes de mejoramiento producto de los hallazgos de auditoría de la contraloría y de la OCIG, su aporte a los objetivos del Plan General Estratégico y temas transversales relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo y aspectos financieros.

**4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.**

- MECI-COSO 2013
- MIPG Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Norma ISO 27001 Sistema de Gestión Seguridad de la Información – SGSI
- Norma ISO 31000 Sistema de Gestión de Riesgos
- Ley 142 de 1994 Por el cual se establece el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Reglamentado por la resolución No 0631 del 10 de junio de 2003
- Resolución 740 del 21 de agosto de 2018 adopción de la Política de Seguridad y privacidad de la información.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008 Habeas Data.
- Ley 1755 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto Legislativo 491 de 2020
- NS-098 “Condiciones técnicas para suspensión – reinstalación y corte-reconexión del servicio de acueducto”, EAAB-ESP abril de 2006.
- Guía Técnica Colombiana GTC 45 Icontec “Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional”.
- Resolución 0312 de 2019 Define los estándares mínimos para el SG-SST
- Objetivos estratégicos EAAB-ESP e indicadores de gestión
- Indicadores de Gestión
- Organigrama EAAB-ESP
- Metodología de Riesgos y Oportunidades EAAB-ESP
- Matriz de Riesgos y Oportunidades
- Matriz de identificación de peligros SST
- Acuerdo 11 de 2013 Funciones y Responsabilidades EAAB-ESP
- Caracterización del Proceso
- Acuerdos de Gestión
- APA
- Matriz DOFA-PESTAL
- PGE Plan General Estratégico 2020-2024.
- MPMU0301P-01, Medición – Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
- MPMU0302P-01, Catastro de Usuarios
- MPMU0306P-02, Seguimiento y Control a la Facturación
- MPMU0401P-02, Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes
- MPMU0402P-01, Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)
- MPMU0404P-01, Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)

- MPMU0406P-01, Reconexiones
- MPMU0501P-01, Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa.
- MPMU0601P-01, Venta de Agua a Carrotanque
- MPMU0603P-02, Gestión de Suministro de Agua potable e Interconexión (SAPEI)
- MPMU0701P-02, Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio.
- MPEH0901M01-03 Programa del SG-SST
- Informe de auditoría Contraloría de Bogotá 203 PAD 2021 Hallazgo 3.3.1.1 por incumplimiento a la resolución CRA-759 de 2016 debido a que los contratos no se encuentran actualizados por los requisitos estipulados por la norma.
- Planes de Mejoramiento Vigentes
- Contratos de Recuperación de Espacio Público

## **5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.**

### **5.1 Introducción.**

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías Combinadas - PAA 2022 aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva de la EAAB-ESP, la Oficina de Control Interno y Gestión efectuó la evaluación del Proceso de Gestión Comercial, bajo los lineamientos establecidos en la metodología basada en riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Metodología de Riesgos y Oportunidades EAAB-ESP y los Marcos de referencia ISO 27001 e ISO 31000.

De otra parte, la auditoría se enmarcó en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, que fundamentalmente busca lograr los más altos estándares de eficiencia en la calidad y cubrimiento en la prestación de los servicios, definidos en la normatividad vigente, en lo relacionado con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (usuarios, comunidad y gremios); así mismo, se analizó la eficacia del Sistema de Control Interno del Proceso de Gestión Comercial bajo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, que finalmente corresponde al compromiso que deben tener los servidores públicos con los ciudadanos para lograr una mejor calidad y cubrimiento de los servicios del Estado y en este caso el servicio de acueducto y alcantarillado.

Adicionalmente, se revisaron los indicadores operativos asociados al desarrollo de las actividades de los procedimientos auditados y a su vez los indicadores de gestión cargados en el APA. Esto con el fin de comprobar si los indicadores aprobados corresponden a la realidad del proceso y aportan a la toma de decisiones y mejora de la gestión de los mismos.

Otro aspecto importante identificado en auditorías previas a algunos subprocesos que componen la Gestión Comercial fue la necesidad de realizar un análisis de la capacidad operativa en algunas de las actividades que se consideraron como críticas, para ello se tuvieron en cuenta aspectos como: verificación de la planta de personal aprobada por la Junta Directiva, junto con las incapacidades y restricciones de personal, cantidad de actividades operativas ejecutadas y no ejecutadas, seguridad, trazabilidad y disponibilidad de la información tanto en los Sistemas de Información Empresarial como en Físico, dotación, maquinaria y/o equipos, seguridad y salud en el trabajo, salud ocupacional, el aspecto que no se tuvo en cuenta fue la distribución de cargas de trabajo debido a que quien debe realizar la segregación de funciones y estudio de tiempos y movimientos para establecer las cargas es el área responsable y/o jefe del proceso.

Las técnicas de auditoría utilizadas para la recopilación de la información de las actividades que componen el proceso fueron: entrevistas, pruebas de escritorio y pruebas de recorrido con el fin de tener un panorama amplio de las actividades realizadas y poder verificar la coherencia con los procedimientos establecidos.

**5.2 Marco de Control.**

El decreto Distrital 591 del 16 de octubre de 2018 adoptó para el Distrito capital el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, de que trata el decreto Nacional 1499 de 2017; el cual, en términos generales, busca consolidar todos los elementos que se requieren para que una organización publica funcione de manera eficiente y transparente garantizando la participación ciudadana en su gestión.

Dicho modelo opera a través de la puesta en marcha de 7 dimensiones, una de las cuales es el CONTROL INTERNO que se desarrolla en procura de un mejoramiento continuo para generar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua.

Esta dimensión se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno, MECI, que busca la alineación del control desde el modelo COSO en el marco de cinco componentes a saber: 1. Ambiente de Control, 2. Administración del Riesgo, 3. Actividades de Control, 4. Información y Comunicación y 5. Actividades de Monitoreo.

La estructura está acompañada de un esquema de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y control en el marco del siguiente modelo de Líneas de Defensa adoptado en el “Manual de Administración de Riesgos y Oportunidades EEAB-ESP - MPEE0301M01-V1”, así:

- **Línea Estratégica**, Representante Legal, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Gerencia de Planeamiento y Control, Dirección de Resultados Corporativos.
- **Primera Línea**, Líderes y responsables de proceso, Facilitadores SIG, Colaboradores de la Empresa.
- **Segunda Línea**, Dirección Gestión de Calidad y Procesos, Líderes de los subsistemas.
- **Tercera Línea**, conformada por la oficina de control interno.

Con el propósito de adelantar la presente auditoria en el marco del Modelo Estándar de Control Interno, MECI -COSO 2013, se analizó el esquema de responsabilidad de las Líneas de Defensa del modelo para cada uno de sus componentes, identificando lo siguiente:

<b>LINEAS DE DEFENSA</b>		
<b>Línea Estratégica</b>	<b>1° Línea de Defensa</b>	<b>2° Línea de Defensa</b>
Gerencia General  Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
	Gerencias de Zona	Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos
	Direcciones de Servicio Comercial de Zona.	Seguridad de la Información
	Dirección de Apoyo Comercial	Dirección Gestión de Calidad y Procesos

Fuente OCIG.

### **5.3 Desarrollo de la Auditoría.**

Una vez realizado el alistamiento y definidos los objetivos y alcance de la auditoría, consignados en el “Documento Analítico”, se efectuó la instalación de la auditoría con memorando interno 1050001-2022-0061 del 01 de marzo de 2022 dirigido a: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, Gerencia Jurídica, Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Gerencia de Tecnología. Igualmente, teniendo en cuenta las actuales circunstancias de salud pública se remitió, en forma electrónica, la presentación de la auditoría, los objetivos, alcance y plan de trabajo, así como también se remitió la carta de compromiso a cada una de las Gerencias, la cual debe firmar cada gerente responsable de la unidad auditable. Es importante mencionar que la firma de la carta de compromiso por parte de la Gerencia Jurídica fue realizada por la contratista Ginny Acosta Ávila y no por la Gerencia.

De otra parte, para afianzar los conocimientos por parte del equipo auditor, se efectuaron reuniones o entrevistas con los profesionales encargados, se programaron sesiones con los responsables de las áreas y los funcionarios ejecutores de las actividades de algunos subprocesos tanto de manera presencial como no presencial mediante la aplicación de Microsoft Teams y de esta manera poder comparar la documentación de los procesos con la ejecución.

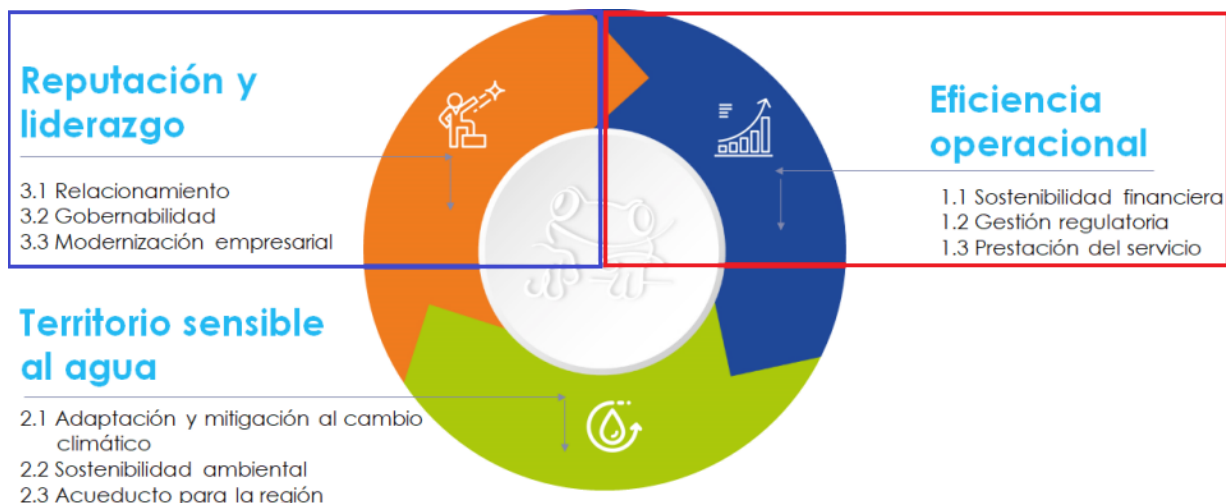
Con el propósito de desarrollar los objetivos específicos propuestos y analizados los criterios que sustentan el desarrollo del proceso de Gestión Comercial se adelantaron las siguientes actividades:

#### **5.3.1. Verificación articulación del Plan General Estratégico con el proceso de Gestión Comercial**

Al verificar el Plan General Estratégico de la EAAB 2020-2024 se identifica al Proceso de Gestión Comercial como uno de los factores importantes definidos en el Objetivo 1: Eficiencia Operacional mediante la Gestión integral del agua, donde se reafirma el compromiso de legalidad por el agua, la gestión de pérdidas y el cumplimiento de los estándares de prestación del servicio, al ser un tema estratégico en el Plan Distrital de Desarrollo y meta de eficiencia en el marco Tarifario.

- También se identifica en la matriz PESTAL como uno de los factores económicos claves para el éxito de la organización la Defraudación de fluidos el cual impacta los indicadores financieros y económicos en el desempeño empresarial.
- Del análisis efectuado al Plan General Estratégico de la EAAB 2020-2024 se identificaron objetivos estratégicos e indicadores definidos para su cumplimiento. Establecidos de la siguiente manera:
  - ❖ Objetivo Estratégico: Reputación y Liderazgo
    - Estrategia: Relacionamiento
      - Indicadores estratégicos: Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés
    - Estrategia: Modernización Empresarial
      - Indicadores estratégicos: Modernización del proceso de facturación, Telemetría para grandes consumidores
  - ❖ Objetivo Estratégico: Eficiencia Operacional
    - Estrategia: Sostenibilidad Financiera
      - Indicador estratégico: Margen EBITDA
    - Estrategia: Prestación del Servicio

- Indicadores estratégicos: IPUF, DACAL, IQR, Beneficio social del mínimo vital
  - Proceso: Gestión Comercial



Fuente: MPFD0801F07 Presentación Plan General Estratégico 2020-2024.

Al validar el cumplimiento de los indicadores establecidos para la Eficiencia Operacional en los Acuerdos de Gestión, se observa en la página web de la EAAB que para el indicador DACAL, se encuentran los resultados por encima del valor planificado, mientras que el IPUF y el Beneficio social del mínimo vital no están siendo calculados por los responsables y el IQR solo está siendo calculado por la Gerencia de Zona 2 y la Dirección Servicio Comercial de Zona 2.

En los Acuerdos de Gestión 2022 se identificaron los siguientes Compromisos Gerenciales e indicadores:

Para la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, se observan los siguientes Compromisos Gerenciales directamente relacionados con el proceso de Gestión Comercial que permiten el despliegue de la estrategia de la Empresa:

### Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Compromiso Gerencial:

MPMU07.7 Implementar tablero de control SGO-Consumos técnicos.

❖ Indicadores Estratégicos:

- 1.3.1 Cobertura de Acueducto Bogotá
- 1.3.5 Incorporación de Suscriptores de Acueducto Bogotá
- 1.3.6 Incorporación de Suscriptores de Alcantarillado Bogotá
- 1.3.7 Índice de Perdidas por Usuario Facturado (IPUF)
- 1.3.8 Diferencia entre el número de suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (DACAL)
- 1.3.9 Índice de Quejas y Reclamaciones (IQR)

❖ Indicador Táctico u Operativo:

- EO.1 1.2.1 Índice de Micromedición Efectiva – IMI Bogotá: Mide el porcentaje de micromedidores que están efectivamente en funcionamiento con respecto al número de suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto.



- EO.1 1.2.1 Agua Controlada en puntos de Uso y Consumo – ACPUC (Cálculo del IPUF): Mide la proporción de agua que es consumida por los usuarios, frente al volumen total de agua que se ingresa al sistema
- CS.3 1.2.1 Índice de Atención PQR Acueducto – IPQRAC Bogotá: Determina la proporción de los derechos de petición, quejas y recursos (PQR) del servicio público domiciliario de Acueducto, que no son atendidos dentro del tiempo estipulado por la normativa vigente, respecto al número total de PQR recibidos durante el período de evaluación. En este sentido, el indicador mide la eficiencia en la atención a las PQR del servicio de Acueducto, independiente de su naturaleza.
- CS.3 1.2.1 Índice de Atención PQR Alcantarillado – IPQRAL Bogotá: Determina la proporción de los derechos de petición, quejas y recursos (PQR) del servicio público domiciliario de Alcantarillado, que no son atendidos dentro del tiempo estipulado por la normativa vigente, respecto al número total de PQR recibidos durante el período de evaluación.
- GT.1 1.2.1. Cumplimiento Metas Reducción de Pérdidas – CMPER Bogotá: Mide el avance obtenido por el prestador, en relación con la reducción de pérdidas técnicas y comerciales de agua en sus APS con relación al valor establecido regulatoriamente.
- Índice de Agua No Contabilizada (IANC) Bogotá: Porcentaje de volumen de agua no facturado en relación al volumen suministrado en un periodo según el método de prorrateo o causación.

### **Gerencias de zona.**

Compromiso Gerencial: Estos se encuentran enfocados al indicador estratégico 1.3.7. IPUF MPMU07.9 Avanzar en la gestión de las pérdidas por suscriptor, a través de acciones de control y acciones de reducción.

MPMU07.10 Avanzar en la gestión de las perdidas por no suscriptores.

#### ❖ Indicadores Estratégicos:

- 1.3.1 Cobertura de Acueducto Soacha
- 1.3.5 Incorporación de Suscriptores de Acueducto Soacha
- 1.3.6 Incorporación de Suscriptores de Alcantarillado Soacha
- 1.3.8 Diferencia entre el número de suscriptores de Acueducto y Alcantarillado Soacha (DACAL Soacha)
- 1.3.9 Índice de Quejas y Reclamaciones Gachancipá (IQR Gachancipá) Zona 1
- 1.3.9 Índice de Quejas y Reclamaciones Soacha (IQR Soacha) Zona 5

#### ❖ Indicador Táctico u Operativo:

- 1.3.5 Cumplimiento del Plan de Facturación: Mide el porcentaje de cumplimiento del plan de facturación.
- 1.3.5 Incorporación de Suscriptores de Acueducto: Registra los nuevos suscriptores con alta de Acueducto activados en el período, incluye el ciclo I.
- 1.3.6 Incorporación de Suscriptores de Alcantarillado Sanitario: Registra los nuevos suscriptores con alta de Alcantarillado activados en el período, incluye el ciclo I.
- 1.3.7 Índice de Pérdida por Usuario Facturado (IPUF): Mide los metros cúbicos no facturados en el mes por cada suscriptor facturado según el método de prorrateo o causación.

- 1.3.7 índice de Agua No Contabilizada: Mide el porcentaje de agua no facturado en relación al volumen suministrado en un período según el método de prorrateo o causación.
- 1.3.8 Diferencia entre el número de suscriptores de Acueducto y Alcantarillado (DACAL): Mide la diferencia entre los suscriptores facturables de Acueducto y Alcantarillado, menos el incremento del DACAL a nivel de las cuentas del ciclo I (Si aplica).

### **Direcciones Comerciales de las zonas.**

Compromiso Gerencial: Estos se encuentran enfocados al indicador estratégico 1.3.9. IQR

MPMU05.1 Fortalecer la atención de los reclamos de facturación.

MPMU05.2 Fortalecer el proceso de medición - facturación.

- ❖ Indicadores Estratégicos: No definidos en el Acuerdo de Gestión.
- ❖ Indicador Táctico u Operativo:
  - 1.3.9 Índice de Quejas y Reclamaciones (IQR): Mide la cantidad de reclamos comerciales por facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia y en firme, por cada 1.000 suscriptores durante el período de evaluación analizado
  - 1.3.9 Tiempo Promedio de Atención de Reclamos por Facturación: Mide el tiempo promedio de respuesta en la atención de reclamos por facturación.
  - 1.3.9 Índice de Reclamos por Facturación: Mide el porcentaje de reclamos por facturación en relación con los usuarios facturados.
  - 1.3.9 Índice de Reclamos por Facturación Justificados: Mide el porcentaje de reclamos atendidos y justificados.

### **Dirección de Apoyo Comercial.**

Compromiso Gerencial:

MPMU03. Optimizar y controlar el calendario de facturación.

MPMU03. Mantener y Conservar los ingresos de REDASSIST

MPMU03. Mantener y conservar los ingresos de facturación conjunta de aseo.

Estos 3 compromisos aportan al indicador Estratégico 1.1.1 Margen EBITDA

- ❖ Indicadores Estratégicos: No definidos en el Acuerdo de Gestión.
- ❖ Indicador Táctico u Operativo:
  - 3.1.1 Nivel de Atención Call Center: Relación de las llamadas contestadas y las llamadas entrantes por los agentes.
  - 3.1.1 Nivel de Servicio Call Center: Relación de las llamadas contestadas y las llamadas entrantes por los agentes.
  - 1.1.1 Ingresos por Venta de Agua a Carrotanque: Mide el valor de la facturación por venta de agua a carrotanque.
  - 1.1.1 Volumen Facturado de Venta de Agua a Carrotanque: Cantidad de metros cúbicos de agua vendida a carrotanque, corresponde a la cantidad de metros cúbicos de agua suministrado al consumidor en el punto de entrega.



Por otra parte, la estrategia de Modernización Empresarial que incluye la Modernización del Proceso de Facturación se encuentra dentro de los Compromisos Gerenciales de la Gerencia de Tecnología y aportando a los indicadores estratégicos 3.3.3 Modernización del proceso de facturación y 3.3.4 Telemetría para grandes consumidores, que se encuentran en sus fases de consultoría, pero cuyos resultados se verán a largo plazo. Compromisos Gerenciales a corto o mediano plazo no se observan.

Dichos indicadores se constituyen en elementos fundamentales para la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo; de acuerdo con el MIPG, los indicadores son base fundamental para el adecuado desarrollo de la dimensión 2: “Direccionamiento estratégico y planeación”, pero también aportan al fortalecimiento de las dimensiones: 4 “Evaluación de Resultados”, 5: “Información y Comunicación” y 7: “Control Interno”. Así mismo, en forma indirecta con la Dimensión 3: “Gestión con valores para resultados”, donde los indicadores son una fuente alterna de información para generar los cambios requeridos para lograr las metas propuestas.

Por otra parte, el proceso de Gestión Comercial contribuye en los siguientes propósitos del Plan Distrital de Desarrollo PDD 2020-2024:

**Propósito: 1.** Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política

- ❖ Logro de ciudad: 1. Rediseñar el esquema de subsidios y contribuciones de Bogotá para garantizar un ingreso mínimo por hogar, que reduzca el peso de los factores que afectan la equidad del ingreso de los hogares.
- ❖ Meta: 8
  - Indicador: Beneficio social del mínimo vital.
    - Meta Sectorial: Transferir utilidades a la Secretaria Distrital de Hacienda para otorgar el beneficio social del mínimo vital a la población de estratos 1 y 2 en Bogotá en 6 m3 por suscriptor por mes en el servicio de Acueducto.

**Propósito: 2.** Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática.

- ❖ Logro de ciudad: 19. Cuidar el Río Bogotá y el sistema hídrico de la ciudad y mejorar la prestación de los servicios públicos.
- ❖ Meta: 288
  - Indicador: Índice de pérdidas por usuario facturado.
    - Meta Sectorial: Reducir el índice de pérdidas por debajo del 6,82 m3 usuario facturado por mes en Bogotá.

En cuanto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) el proceso de Gestión Comercial contribuye en los siguientes:

**ODS: 1. Fin de la pobreza**

- ❖ Indicador ODS: 1.a.1 Proporción de recursos asignados por el gobierno directamente a programas de reducción de la pobreza.
- ❖ Objetivo Estratégico: Eficiencia Operacional
  - Estrategia: Prestación del Servicio
    - Indicador estratégico: Beneficio social del mínimo vital.

**ODS: 6. Agua limpia y saneamiento**

- ❖ Indicador ODS: 6.4.1 Cambio en la eficiencia del uso del agua con el tiempo.
- ❖ Objetivo Estratégico: Eficiencia Operacional
  - Estrategia: Prestación del Servicio
    - Indicador estratégico: IPUF

**ODS: 10. Reducción de las desigualdades**

- ❖ Indicador ODS: 10.3.1 Proporción de la población que declara haberse sentido personalmente víctima de discriminación o acoso en los 12 meses anteriores por motivos de discriminación prohibidos por el derecho internacional de los derechos humanos.
- ❖ Objetivo Estratégico: Reputación y Liderazgo
  - Estrategia: Relacionamiento
    - Indicador estratégico: Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés

**ODS: 11. Ciudades y comunidades sostenibles**

- ❖ Indicador ODS: 11.1.1 Proporción de la población urbana que vive en barrios marginales, asentamientos improvisados o viviendas inadecuadas.
- ❖ Objetivo Estratégico: Eficiencia operacional
  - Estrategia: Prestación del servicio
    - Indicador estratégico: DACAL

**ODS: 16. Paz, justicia e instituciones sólidas**

- ❖ Indicador ODS: 16.6.2 Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos.
- ❖ Objetivo Estratégico: Eficiencia operacional
  - Estrategia: Prestación del servicio
    - Indicador estratégico: IQR
- ❖ Objetivo Estratégico: Reputación y liderazgo
  - Estrategia: Relacionamiento
    - Indicador estratégico: Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés.
  - Estrategia: Modernización Empresarial
    - Indicadores estratégicos: Modernización del proceso de facturación y Telemetría para grandes consumidores.

**5.3.2. Evaluación actividades del ciclo PHVA que componen la Gestión Comercial**

Analizada la caracterización del proceso de Gestión Comercial se observa del ciclo Deming o PHVA lo siguiente en cada una de sus fases: PLANEAR “consiste en realizar las proyecciones de ingresos para determinar el número de usuarios a incorporar” adicional de planificación de actividades antes, durante y después de la facturación mediante el calendario de facturación y la gestión de incorporación de usuarios.

En la fase de HACER cuenta con una actividad clave por cada Subproceso a cargo, estas se describen a continuación:

**Gestión del Desarrollo Urbano** – “Realizar la viabilidad técnica y administrativa de los requerimientos de los usuarios”

**Incorporación de Usuarios** – “Realizar instalaciones e incorporación de usuarios”

**Facturación** – “Realizar la Medición y Facturación”

**Operación Comercial** – “Ejecutar la Cartera Operativa”

**Atención al Cliente** – “Recepcionar, atender y dar respuesta a las PQR’S Comerciales”

**Gestión de Portafolio de Servicios** – “Gestionar el portafolio de servicios (Portafolio de oferta institucional)

**Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar** – “Recuperar los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio”

En la fase de VERIFICAR el proceso no cuenta con una actividad asociada a cada uno de los subprocesos que permita medir los resultados de forma adecuada hecho que impide el ajuste y mejoramiento continuo de los mismos, es por ello que se deben generar actividades para medir la efectividad de los subprocesos de Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar, para Gestión del Desarrollo Urbano, Operación Comercial y Gestión de Portafolio de Servicios, haciendo énfasis en este último ya que maneja un flujo grande de efectivo.

En la última fase, el ACTUAR el proceso cuenta con una sola actividad “Realizar ajustes al calendario de facturación o al Plan de Incorporación de Usuarios”, esta actividad no incluye entre sus ajustes todos los aspectos que desarrollan los Subprocesos que integran la Gestión Comercial, es por eso que se deben incluir todas las actividades que representan ingresos para la Empresa y aquellas en las que se haga uso de los recursos.

Teniendo en cuenta lo anterior respecto al ciclo PHVA se debe tener en cuenta que una buena implementación de este modelo permite a las Empresas realizar una identificación continua de las falencias en los Subprocesos, reducir los márgenes de error, identificar debilidades operativas, económicas y administrativas que, de una forma u otra, afectan tanto la rentabilidad de la organización como la productividad y calidad de la misma, sin embargo, requiere que las actividades tengan una constante aplicación para que la identificación y resolución de incidentes se realice de manera temprana.

Respecto a la medición de la gestión del proceso de Gestión Comercial y subprocesos que lo integran, las áreas responsables de estas actividades han establecido diversos indicadores operativos que les permiten medir su eficacia y efectividad, tales como: Eficacia en Tiempos de atención en puntos, Eficacia de atención de reclamaciones recibidas canal Verbal, Eficacia de atención de reclamaciones canal escrito, Eficacia en la atención de Resoluciones de la SSPD, Eficacia envío de expedientes a la SSPD, Eficiencia en contactos gestionados atención al cliente, Índice de satisfacción de usuarios y Índice de satisfacción de usuarios segmento usuarios preferenciales, Efectividad revisiones internas, Duplicados por no entrega, Eficacia en la ejecución de nuevas conexiones, Eficacia en la recuperación de espacio público, Eficacia en los cambios de medidor por anomalías de facturación, Eficacia en la actualización del montaje de medidores en el sistema, Eficacia en la atención de daños comerciales, Gestión de cartera operativa, Gestión de medidores, Gestión de solicitudes, Indicador de proveeduría, Indicador de absentismos, indicador de restricciones operativas, por orden médica, Indicador de disponibilidad vehículos y equipos.

Estos indicadores mencionados, los cuales ya han sido diseñados, proporcionan información relevante para el mejoramiento continuo de la gestión y deberían ser formalizados en la herramienta establecida por la Empresa para tal fin. Estos indicadores permiten conocer el comportamiento del proceso, controlar su gestión y establecer acciones de mejora en caso de incumplir con los niveles mínimos establecidos.

Por otra parte, para MIPG es importante, en desarrollo de la 4ª. Dimensión: Evaluación de Resultados, que las entidades conozcan de manera permanente los avances en su gestión y los logros de los resultados y metas propuestas, en los tiempos y con los recursos previstos y si generan los efectos deseados para la sociedad; de igual manera, esto le permite introducir mejoras en la gestión como resultado de plantear las

acciones para mitigar posibles riesgos que la puedan desviar del cumplimiento de sus metas. Tanto el seguimiento como la evaluación exigen contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño de los procesos. Es importante señalar que la ejecución de actividades se debe medir en los diferentes momentos o etapas de su desarrollo, para garantizar el logro de los resultados previstos e identificar con mayor precisión las oportunidades de mejora que se deban emprender.

Sin embargo y a pesar de la relevancia de los aspectos que los mencionados indicadores controlan, estos no se encuentran inscritos en la herramienta que la Empresa tiene dispuesta para su formalización, lo que permitiría darles un carácter oficial y por lo tanto ser presentados en diferentes escenarios para la toma de decisiones y propender por el mejoramiento continuo.

**5.3.3. Gestión de Riesgos**

Respecto a los riesgos establecidos en la Matriz de Riesgos Institucional vigente, el Proceso de Gestión Comercial incluye cuatro riesgos: MUR1, MUR2, MUR3 y MUR4 correspondientes respectivamente a “Generar la factura por fuera de los términos establecidos por la Ley”, “Realizar el cobro por promedio en un tiempo superior al límite establecido por la Ley (más de dos vigencias)”, “Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley” y “Incumplimiento en la meta de incorporación de usuarios planteada en el Plan General Estratégico”. Igualmente, se ha establecido el riesgo de corrupción MURC01 “Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero”.

Para los anteriores riesgos se han diseñado los siguientes controles con las situaciones que se indican a continuación:

**Matriz de riesgos de Gestión y Corrupción:**

Riesgo	Riesgo inherente	Control	Riesgo Residual	Observación
<i>MUR1-Generar la factura por fuera de los términos establecidos por la Ley.</i>	Bajo	CTMU13 Seguimiento al calendario operativo de facturación	Aceptable	Este control no se encuentra formalmente documentado (Calendario Operativo)
		CTMU14 Ejecución de las actividades de supervisión del contrato de impresión de las facturas		Corresponde a la interventoría del contrato de impresión.
		CTMU15 Validar Proceso de Preselección		Revisar la efectividad del control. Aparecen inconsistencias en desarrollo del proceso de facturación (MUAC030 - Control Cuentas Crítica)
		CTMU18 Validación Facturación Total		Este control no se encuentra formalmente documentado y por cambio de personal producto de los concursos no se ejecutaba se debe preguntar esto último con el área. (Validación de Facturación Total). Sin embargo, se observa que el proceso de Catastro de Usuarios cuenta con el

		CTMU23 Verificar en las cuentas contrato la información de clase de instalación		<p>MUAC067 correspondiente al Manual Base de Datos e Informe FACTO, el cual se encuentra desactualizado, no presenta coherencia en su redacción y se debe estructurar de manera que cualquier persona pueda replicarlo para la transferencia de conocimiento.</p> <p>El MUAC030 no incluye todos los casos de cuentas pendientes de cálculo, se debe incluir en el mismo como se corrigen las cuentas con calculo parcial.</p>
<p><i>MUR2: Realizar el cobro por promedio en un tiempo superior al límite establecido por la Ley (más de dos vigencias).</i></p>	<p><b>Importante</b></p>	<p>CTMU01 Escalar al comité de área de la Gerencia Corporativa de Servicio al cliente</p> <p>CTMU16 Notificación al usuario</p> <p>CTMU17 Recuperación de cuentas facturadas por promedio</p> <p>CTMU22 Planificación de recursos</p> <p>CTGD20 Seguimiento a la notificación de comunicaciones oficiales</p>	<p><b>Bajo</b></p>	<p>Si bien se encuentra formalmente documentado y queda como evidencia el acta del comité, no es claro donde quedan los soportes de los mismos, ni la difusión de los problemas a los niveles o áreas respectivas.</p> <p>Es necesario ajustar la documentación del control (Notificación), con el fin de una adecuada gestión documental el área debe digitalizar y cargar todas las notificaciones generadas en la herramienta dispuesta por la Empresa bien sea SIMAD o archivo electrónico.</p> <p>Documentar el control en el MUAC 024 – Precrítica</p> <p>Se deben verificar la Gestión de la Dirección de Apoyo Técnico debido a que se han presentado problemas en los insumos de medidores, tapas, dotación y otros elementos que son clave para la gestión de las áreas. ¿Dónde quedan los soportes?</p> <p>Al verificar en el aplicativo Lotus Notes se encontraron salidas reservadas sin anexo, el área generadora debe implementar un autocontrol que permita realizar un seguimiento de todas estas salidas generadas sin anexo para evitar silencios administrativos y basura en el sistema.</p>
<p><i>MUR3: Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.</i></p>	<p><b>Moderado</b></p>	<p>CTMU04 Asignación y seguimiento a las respuestas de las PQR</p>	<p><b>Bajo</b></p>	<p>El procedimiento se encuentra parcial o informalmente documentado, se deben priorizar y verificar los controles aplicados actualmente debido a que en seguimiento pasado se detectaron silencios administrativos.</p> <p>A pesar de que las zonas de atención al cliente llevan un registro estadístico de las PQR gestionadas no existe una retroalimentación a los procesos que las originan, en aras de verificar el porqué de la generación de las mismas y así mitigar o mermar su ocurrencia.</p>

		<p>CTMU05 Retroalimentación de errores encontrados en respuestas de PQR</p>		<p>Se encuentra formalmente documentado, se puede encontrar en los informes de atención al cliente de las zonas contenido en la sección retroalimentación errores encontrados en respuesta de PQR.</p>
<p>MUR4: Incumplimiento en la meta de incorporación de usuarios planteada en el Plan General Estratégico</p>	<p>Moderado</p>	<p>CTMU01 Escalar al Comité de área de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p>	<p>Aceptable</p>	<p>Se encuentra formalmente documentado y queda la evidencia en las actas de comité. (Se debe solicitar acceso a las mismas para poder evaluar la pertinencia del control.</p>
		<p>CTMU02 Realizar mesas agilizadoras</p>		<p>Se encuentra formalmente documentado y queda la evidencia en las ayudas de memoria. (Se debe solicitar acceso a las mismas para poder evaluar las soluciones, oportunidades de mejoramiento y optimización propuestas al Urbanizador)</p>
		<p>CTMU03 Suscripción de carta de compromiso con el urbanizador y seguimiento del supervisor</p>		<p>El formato utilizado es MPMU0101F08-02 Carta de compromisos de urbanizadores, es necesario que el área indique en que lugar quedan guardados los soportes y el informe periódico de la supervisión efectuada.</p>
		<p>CTMU10 Escalar al Comité de Gerencia de Zona</p>		<p>Se encuentra formalmente documentado y queda la evidencia en las actas de comité. (Se debe solicitar acceso a las mismas para poder evaluar la pertinencia del control.</p>
		<p>CTMU11 Programación de instalación de medidores y acometidas</p>		<p>Procedimiento desactualizado se debe actualizar la relación documental debido a que el procedimiento MPMU0208P Gestión de Acometidas de Acueducto no se encuentra en el mapa de procesos. Existe un universo de suspensiones y actividades de cortes pendientes que no es programado, ni sale a terreno de acuerdo al área por falta de capacidad operativa. En cuanto a la planificación de equipos y materiales se debe verificar a quien corresponde la falta de estos debido a que muchas actividades operativas no fueron realizadas por falta de material como se pudo evidenciar en la auditoría MPMU04 – Operación Comercial realizada en el segundo semestre del año 2021.</p>
<p>CTMU12 Tratamiento aviso SAP de la orden de ejecución</p>	<p>Procedimiento desactualizado se debe actualizar la relación documental debido a que el procedimiento MPMU0208P Gestión de Acometidas de Acueducto no se encuentra en el mapa de procesos. En cuanto a la planificación de equipos y materiales se debe verificar a quien corresponde la falta de estos debido a que muchas actividades operativas no fueron realizadas por falta de material como se pudo evidenciar en la auditoría MPMU04 – Operación Comercial realizada en el segundo semestre del año 2021.</p>			



OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

		CTMU19 Activación de las Cuentas Contrato		La activación de la cuenta contrato en el sistema es la acción a ejecutar, se debe establecer un autocontrol para evitar la activación de cuentas en el sistema superior a 90 días ya que esto representa detrimento patrimonial al no poder realizar el cobro posterior a este tiempo como lo establece la Ley. Se debe actualizar la relación documental debido a que el procedimiento MPMU0208P Gestión de Acometidas de Acueducto no se encuentra en el mapa de procesos.
<p><i>MURC01: Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero</i></p>	Inaceptable	CTMU20 Asesoría previa (técnica y comercial)	Importante	La relación de la documentación en el control se encuentra desactualizada, estos no corresponden a los documentos encontrados en el mapa de procesos.
		CTMU06 Seguimiento a partidas bloqueadas		No se evidencia gestión frente a la posible materialización del riesgo de corrupción
		CTMU07 Seguimiento a ajustes de facturación		No se evidencia gestión frente a la posible materialización del riesgo de corrupción
		CTMU08 Validación de fugas imperceptibles producto de la atención de PQR		Se observa en los informes de Gestión de Atención al Cliente un numeral destinado para el control a las infiltraciones detectadas, sin embargo, en muchos de estos no indican lo detectado o relación alguna para verificar que no incurra en este riesgo de corrupción.
		CTMU09 Actividades de monitoreo y control		No hay evidencia de investigaciones posteriores por parte de la Direcciones Comerciales de las zonas que permita establecer una posible materialización del riesgo de corrupción.
		CTMU18 Validación Facturación Total		Este control no se encuentra formalmente documentado y por cambio de personal producto de los concursos no se ejecutaba se debe preguntar esto último con el área. (Validación de Facturación Total). Sin embargo, se observa que el proceso de Catastro de Usuarios cuenta con el MUAC067 correspondiente al Manual Base de Datos e Informe FACTO, el cual se encuentra desactualizado, no presenta coherencia en su redacción y se debe estructurar de manera que cualquier persona pueda replicarlo para la transferencia de conocimiento.
		CTMU21 Validación de parámetros en Catastro de Usuarios		La forma en que ejecutan la Preselección se encuentra parcialmente documentado en la Matriz de Riesgos Institucional, sin embargo, no se observa un control asociado o control posterior que evite que se genere este riesgo asociado.

**Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo**

A continuación, se relaciona la matriz de riesgos y peligros de las Direcciones de Servicio Comercial de las zonas.

En los riesgos más relevantes evidenciados en las visitas de campo, se observa que los trabajadores se encuentran más expuestos a los riesgos que se muestran a continuación, debido a las actividades realizadas en desarrollo de sus funciones. Estas son sustentadas en el registro fotográfico, las inspecciones realizadas y las entrevistas a los colaboradores.

RIESGO	PELIGRO		
	DESCRIPCION	CLASIFICACION	EFECTO POSIBLE
<b>BIOLÓGICO</b>	Mordeduras	Mordeduras	Lesiones, tejidos, muerte, enfermedades infectocontagiosas
<b>BIOMECÁNICO</b>	Posturas, movimiento repetitivo	Forzadas prolongadas	Lesiones osteomusculares, osteoarticulares, y musculoesqueléticas
<b>FÍSICO</b>	Energía térmica, cambio de temperatura, durante los recorridos	Temperaturas extremas calor y frío	Golpe de calor, Deshidratación, Hipotermia
<b>CONDICIONES DE SEGURIDAD</b>	Mantenimiento de Puentes, Grúas, Limpieza de Canales, Mantenimiento de Instalaciones Locativas, Mantenimiento y Reparación de Pozos	Trabajo en alturas	Caídas a distinto nivel, fracturas, lesiones o la muerte.
	Ingreso pozos, red de acueducto, o excavaciones	Espacios confinados	Ahogamiento, Asfixia, Intoxicación, muerte
	Reparación de redes e instalaciones	Excavaciones	atrapamiento, aplastamiento, lesiones o la muerte
	Superficies de trabajo irregulares o deslizantes	Locativo	Caídas del mismo nivel, fracturas, golpe con objetos, caídas de objetos, obstrucción de rutas de evacuación
	Sistemas y medidas de almacenamiento	Locativo 1	Caídas del mismo y distinto nivel, fracturas, golpe con objetos, caídas de objetos, obstrucción de rutas de evacuación
	Atraco, golpiza, atentados y secuestros	Riesgo Público	Estrés, golpes, Secuestros, saqueo, acoso, atraco, extorsión, atentados.

<b>ELÉCTRICO</b>	Inadecuadas conexiones eléctricas-saturación en tomas de energía	Eléctrico	Quemaduras, electrocución, muerte
<b>QUÍMICO</b>	Almacenamiento de productos químicos	Mala Distribución de Productos Químicos	Incendio, Explosión, Quemaduras, Lesiones Dérmicas, Lesiones en vías respiratorias, intoxicación, náuseas, vómitos, irritación conjuntiva.

**Matriz de riesgos de Gestión y de Corrupción identificados en el desarrollo de la auditoría**

Tras realizar una validación del proceso de Gestión Comercial se evidencia que no se encuentran correctamente identificados y valorados los riesgos asociados a la actividad que se realiza, motivo por el cual se realiza una observación al respecto en el numeral 6.3 de este informe.

Clasificación del riesgo	Tipo Riesgo	Riesgo	Descripción del evento	Causas	Consecuencias	Nivel Riesgo Inherente
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Manipulación indebida de los parámetros facturables, para beneficio propio o de un tercero	Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero	3. Personas externas a la entidad que puedan generar presiones políticas, tráfico de influencias o extorsión.	1. Impacto operativo generado por reprocesos (reprogramación de visitas para verificar información) 2. Impacto económico por la afectación en los ingresos de la Empresa. 3. Deterioro de la imagen Corporativa ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés.	<b>Inaceptable</b>
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Manipulación indebida de los parámetros facturables, para beneficio propio o de un tercero	Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero	4. Formulación de proyectos basados en intereses políticos particulares ajenos a las necesidades de la comunidad y de la Empresa.	1. Impacto económico por la afectación en los ingresos de la Empresa. 2. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés.	<b>Inaceptable</b>

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Manipulación indebida de los parámetros facturables, para beneficio propio o de un tercero	Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero	5. No realizar la actividad operativa de corte y/o suspensión del servicio a cambio de un beneficio económico y reportar la actividad como ejecutada.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés.	Inaceptable
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Registrar información falsa en los formatos oficiales de visita establecidos por la Empresa para las distintas actividades comerciales.	Registrar información falsa en los formatos de visita establecidos a cambio de un beneficio económico o con el fin de evitar el traslado hasta el sitio.	1. Indicar una anomalía falsa como medidor bajo llave u otros datos falsos como predio desocupado cuando no se ha tenido un contacto con la realidad del predio.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés. 2. Perdidas de legitimidad y credibilidad institucional.	Inaceptable
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Indebida gestión de materiales o inadecuada valoración de la actividad a realizar en terreno.	Registrar de manera equivocada en los formatos de ejecución la cantidad de elementos utilizados en la realización de las actividades operativas	1. Recibir un beneficio económico por parte de un tercero al revender los materiales.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés. 2. Detrimento patrimonial por uso indebido de los recursos.	Inaceptable
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Indebida gestión documental de los formatos de visita y demás documentos asociados a la ejecución operativa	Indebida gestión documental de los distintos documentos asociados a actividades comerciales para su posterior consulta o tratamiento del mismo en el tiempo.	1. Error en digitalizar los documentos creados para las distintas actividades comerciales para su posterior cargue en el Sistema de Información Empresarial dispuesto por la Empresa.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés. 2. Detrimento patrimonial por uso indebido de los recursos.	Inaceptable
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Indebida gestión documental de los formatos de visita y demás documentos asociados a la ejecución operativa	Indebida gestión documental de los distintos documentos asociados a actividades comerciales para su posterior consulta o tratamiento del mismo en el tiempo.	2. Posible adulteración de documentos al no estar los documentos oficiales cargados con oportunidad.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés. 2. Detrimento patrimonial por uso indebido de los recursos.	Inaceptable

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Favorecimiento por acción u omisión en las actuaciones en el proceso disciplinario	Realizar u omitir acciones, en favor o perjuicio de un tercero, obteniendo beneficios particulares al no reportar al proceso disciplinario cuando se generan silencios administrativos u otro tipo de acciones que deberían desencadenar en un proceso disciplinario.	1. No reporta el profesional a cargo pese a conocer la situación de los silencios administrativos u otro tipo de actos en contra del patrimonio de la Empresa.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés. 2. Detrimiento patrimonial por uso indebido de los recursos.	Inaceptable
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Inadecuado registro y disposición final de los medidores retirados	No llevar un adecuado registro de la disposición final de los medidores retirados.	1. Recibir un beneficio económico por parte de un tercero al revender los materiales.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés. 2. Detrimiento patrimonial por uso indebido de los recursos.	Inaceptable
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Generación y remuneración de horas extras sin una justa causa o sin haberlas laborado.	Ineficiencia en la ejecución de actividades o no realizar las mismas dentro de la jornada laboral con el fin de solicitar horas extras.	1. No contar con una adecuada valoración de los tiempos de ejecución de las actividades administrativas y comerciales.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés. 2. Detrimiento patrimonial por uso indebido de los recursos. 3. Investigaciones disciplinarias.	Inaceptable
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Generación y remuneración de horas extras sin una justa causa o sin haberlas laborado.	Ineficiencia en la ejecución de actividades o no realizar las mismas dentro de la jornada laboral con el fin de solicitar horas extras.	2. Falta de priorización de las cargas de trabajo.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control u otros grupos de interés. 2. Detrimiento patrimonial por uso indebido de los recursos. 3. Investigaciones disciplinarias.	Inaceptable
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Descargue de la información de las bases de datos de los distintos sistemas de información empresarial para beneficio propio o de terceros	Aprovechamiento del nivel de acceso a la información para terceros y/o indebida utilización de las bases de datos de la Empresa.	1. No existe control de la salida de archivos o de información de los Sistemas de Información Empresarial, ni de los equipos de cómputo de la Empresa.	1. Perdida de la data de la Empresa tanto económica como comercial. 2. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control y otros grupos de interés. 3. Afectación de nuestros usuarios al tener su información un tercero.	Inaceptable
Corrupción (RC)	Corrupción (RC)	Uso indebido de los vehículos a cargo de los funcionarios o para uso propio.	Utilizar los vehículos de las Empresa en actividades que no son propias de la misma o utilizar los vehículos para uso propio o de un tercero.	1. Falta de seguimiento a los vehículos a cargo de los funcionarios.	1. Deterioro de la imagen ante la ciudadanía, Entes de Control y otros grupos de interés. 2. Afectación de nuestros usuarios al tener su información un tercero.	Inaceptable

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

Estratégico (RE)	Administración de Procesos (RG/RO)	Deficiencia en la inducción y reintucción al personal de manera oportuna y en los tiempos programados	No realizar una debida capacitación en tiempo y en contenido ocasiona que sean mayores los períodos de adaptación de los funcionarios, que se produzcan errores y se omitan procesos o procedimientos producto de las confusiones y malentendidos.	1. No contar con un plan de capacitación y reintucción adecuado.	1. Procesos y procedimientos desactualizados. 2. Deficiencias en los procesos. 3. Incumplimiento de objetivos institucionales. 4. Incumplimiento en la normatividad legal vigente. 5. Bajo nivel de motivación y productividad.	Importante
Estratégico (RE)	Administración de Procesos (RG/RO)	Deficiencia en la inducción y reintucción al personal de manera oportuna y en los tiempos programados	No realizar una debida capacitación en tiempo y en contenido ocasiona que sean mayores los períodos de adaptación de los funcionarios, que se produzcan errores y se omitan procesos o procedimientos producto de las confusiones y malentendidos.	2. Dificultades en la disponibilidad del recurso humano para realizar la capacitación.	1. Procesos y procedimientos desactualizados. 2. Deficiencias en los procesos. 3. Incumplimiento de objetivos institucionales. 4. Incumplimiento en la normatividad legal vigente. 5. Bajo nivel de motivación y productividad.	Importante
Estratégico (RE)	Administración de Procesos (RG/RO)	Deficiencia en la inducción y reintucción al personal de manera oportuna y en los tiempos programados	No realizar una debida capacitación en tiempo y en contenido ocasiona que sean mayores los períodos de adaptación de los funcionarios, que se produzcan errores y se omitan procesos o procedimientos producto de las confusiones y malentendidos.	3. Inexistencia de directrices claras respecto a la frecuencia y valoración de la efectividad de la capacitación.	1. Procesos y procedimientos desactualizados. 2. Deficiencias en los procesos. 3. Incumplimiento de objetivos institucionales. 4. Incumplimiento en la normatividad legal vigente. 5. Bajo nivel de motivación y productividad.	Importante
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Deficiencia en el desempeño laboral y desviaciones en el cumplimiento de los objetivos de los subprocesos comerciales.	Debido al movimiento de funcionarios sin la capacitación y entrenamiento adecuado por los concursos efectuados, se pueden producir desviaciones en cumplimiento de los objetivos de los subprocesos.	1. Falta de una valoración objetiva por parte de la entidad que realizo los concursos al no evaluar conocimientos específicos de las áreas, ni capacidades específicas necesarias para la realización de la labor.	1. Deficiencia en los procesos al contar con mano de obra no calificada. 2. Baja calidad de los productos y/o servicios. 3. Incumplimiento de los objetivos institucionales. 4. Desconocimiento del personal tanto de los objetivos del proceso como los institucionales. 5. Errores humanos en los procesos que manejan que terminan en detrimento patrimonial y multas para la Empresa.	Importante



OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Deficiencia en el desempeño laboral y desviaciones en el cumplimiento de los objetivos de los subprocesos comerciales.	Debido al movimiento de funcionarios sin la capacitación y entrenamiento adecuado por los concursos efectuados, se pueden producir desviaciones en cumplimiento de los objetivos de los subprocesos.	2. Inexistencia de una Evaluación de Desempeño o falta de una reglamentación que la realice de manera objetiva.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia en los procesos al contar con mano de obra no calificada.</li> <li>Baja calidad de los productos y/o servicios.</li> <li>Incumplimiento de los objetivos institucionales.</li> <li>Desconocimiento del personal tanto de los objetivos del proceso como los institucionales.</li> <li>Errores humanos en los procesos que manejan que terminan en detrimento patrimonial y multas para la Empresa.</li> </ol>	Importante
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Deficiencia en el desempeño laboral y desviaciones en el cumplimiento de los objetivos de los subprocesos comerciales.	Debido al movimiento de funcionarios sin la capacitación y entrenamiento adecuado por los concursos efectuados, se pueden producir desviaciones en cumplimiento de los objetivos de los subprocesos.	3. Falta de planeación en la inducción, capacitación y entrenamiento en la implementación del proceso de concursos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia en los procesos al contar con mano de obra no calificada.</li> <li>Baja calidad de los productos y/o servicios.</li> <li>Incumplimiento de los objetivos institucionales.</li> <li>Desconocimiento del personal tanto de los objetivos del proceso como los institucionales.</li> <li>Errores humanos en los procesos que manejan que terminan en detrimento patrimonial y multas para la Empresa.</li> </ol>	Importante
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Imposibilidad de iniciar el cobro coactivo o dificultad para realizar la Gestión de Cobro de las cuentas.	Dificultad para realizar la Gestión del cobro coactivo de las cuentas contrato por errores en las etapas del proceso coactivo y/o falta del seguimiento a los predios demolidos o unificados para que el nuevo usuario cancele la obligación pendiente.	1. Realizar las bajas provisionales de las cuentas contrato en el sistema de información empresarial de forma inadecuada.	1. Detrimento patrimonial por inadecuada gestión del cobro.	Moderado
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Imposibilidad de iniciar el cobro coactivo o dificultad para realizar la Gestión de Cobro de las cuentas.	Dificultad para realizar la Gestión del cobro coactivo de las cuentas contrato por errores en las etapas del proceso coactivo y falta del seguimiento a los predios demolidos o unificados para que el nuevo usuario cancele la obligación pendiente.	2. Inadecuada gestión de cobranza en las etapas preventiva, administrativa y judicial.	1. Detrimento patrimonial por inadecuada gestión del cobro.	Moderado

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Imposibilidad de iniciar el cobro coactivo o dificultad para realizar la Gestión de Cobro de las cuentas.	Dificultad para realizar la Gestión del cobro coactivo de las cuentas contrato por errores en las etapas del proceso coactivo y falta del seguimiento a los predios demolidos o unificados para que el nuevo usuario cancele la obligación pendiente.	3. Prescripción de la deuda por fecha.	1. Detrimiento patrimonial por inadecuada gestión del cobro.	Moderado
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Imposibilidad de iniciar el cobro coactivo o dificultad para realizar la Gestión de Cobro de las cuentas.	Dificultad para realizar la Gestión del cobro coactivo de las cuentas contrato por errores en las etapas del proceso coactivo y falta del seguimiento a los predios demolidos o unificados para que el nuevo usuario cancele la obligación pendiente.	4. Falta de seguimiento y registro por el área de coactivo a los predios deudores cuando estos son demolidos.	1. Detrimiento patrimonial por inadecuada gestión del cobro.	Moderado
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Inadecuada creación e incorporación de usuarios al Sistema de Información Empresarial SAP	Inadecuada aplicación del procedimiento en la creación e incorporación de usuarios al sistema, generando vacíos en la información al no llenar la totalidad de los requisitos.	1. Falta de seguimiento por parte del coordinador del área.	1. Duplicidad de cuentas en el sistema. 2. Cobro indebido por parte del prestador SAP por la nueva cuenta generada por ineficiencia del funcionario que realizo el alta e incorporación en el sistema. 3. Inadecuado registro de la data, que desencadena en falencias en los QUERYS al tratar de descargar la información para procesos de consulta o tratamiento masivo. 4. Incumplimiento de la Ley 142 de 1994 en cuanto a la emisión de la primera factura.	Inaceptable
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Inadecuada creación e incorporación de usuarios al Sistema de Información Empresarial SAP	Inadecuada aplicación del procedimiento en la creación e incorporación de usuarios al sistema, generando vacíos en la información al no llenar la totalidad de los requisitos.	2. Falta de controles post creación de las cuentas por parte del funcionario de incorporaciones.	1. Duplicidad de cuentas en el sistema. 2. Cobro indebido por parte del prestador SAP por la nueva cuenta generada por ineficiencia del funcionario que realizo el alta e incorporación en el sistema. 3. Inadecuado registro de la data, que desencadena en falencias en los QUERYS al tratar de descargar la información para procesos de consulta o tratamiento masivo. 4. Incumplimiento de la Ley 142 de 1994 en cuanto a la emisión de la primera factura.	Inaceptable

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Inadecuada creación e incorporación de usuarios al Sistema de Información Empresarial SAP	Inadecuada aplicación del procedimiento en la creación e incorporación de usuarios al sistema, generando vacíos en la información al no llenar la totalidad de los requisitos.	3. Falta de conocimiento y manejo del sistema SAP ERP.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Duplicidad de cuentas en el sistema.</li> <li>2. Cobro indebido por parte del prestador SAP por la nueva cuenta generada por ineficiencia del funcionario que realizó el alta e incorporación en el sistema.</li> <li>3. Inadecuado registro de la data, que desencadena en falencias en los QUERYS al tratar de descargar la información para procesos de consulta o tratamiento masivo.</li> <li>4. Incumplimiento de la Ley 142 de 1994 en cuanto a la emisión de la primera factura.</li> </ol>	Inaceptable
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Falta de atención oportuna o mala atención a los usuarios que acuden a los puntos de atención presencial	Demoras en los tiempos de atención y ejecución a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los diferentes grupos de interés en los puntos de atención al usuario.	1. Inadecuada gestión de filas o falta de implementación de un sistema de turnos que optimice los tiempos de respuesta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perdida reputacional de la Empresa.</li> <li>2. Insatisfacción de los diferentes grupos de interés por los tiempos de atención y falta de respuesta.</li> </ol>	Inaceptable
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Falta de atención oportuna o mala atención a los usuarios que acuden a los puntos de atención presencial	Demoras en los tiempos de atención y ejecución a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los diferentes grupos de interés en los puntos de atención al usuario.	2. Canales de comunicación deficientes entre la Empresa y el usuario que le permitan realizar su petición, queja y/o reclamo de manera virtual.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perdida reputacional de la Empresa.</li> <li>2. Insatisfacción de los diferentes grupos de interés por los tiempos de atención y falta de respuesta.</li> </ol>	Inaceptable
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Falta de atención oportuna o mala atención a los usuarios que acuden a los puntos de atención presencial	Demoras en los tiempos de atención y ejecución a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los diferentes grupos de interés en los puntos de atención al usuario.	3. Falta de difusión a los usuarios respecto a otros canales de atención.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perdida reputacional de la Empresa.</li> <li>2. Insatisfacción de los diferentes grupos de interés por los tiempos de atención y falta de respuesta.</li> </ol>	Inaceptable
Gestión (RG)	Administración de Procesos (RG/RO)	Falta de atención oportuna o mala atención a los usuarios que acuden a los puntos de atención presencial	Demoras en los tiempos de atención y ejecución a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los diferentes grupos de interés en los puntos de atención al usuario.	4. Falta de implementación de indicadores o retroalimentación de la atención realizada mediante encuestas de satisfacción a los usuarios que sirvan de insumo para mejorar la atención prestada.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perdida reputacional de la Empresa.</li> <li>2. Insatisfacción de los diferentes grupos de interés por los tiempos de atención y falta de respuesta.</li> </ol>	Inaceptable



**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Incumplimiento de la ley 142 de 1994 en sus artículos 146 y 149	Debido a falencias de recursos y reducción de costos no se realizan investigaciones por desviación significativa de consumos, lo que conlleva al incumpliendo de la normatividad.	1. Capacidad insuficiente de mano de obra en el área operativa para realizar la labor.	Impacto legal derivado de multas y sanciones impuestas la SSPD.	Inaceptable
Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Incumplimiento de la ley 142 de 1994 en sus artículos 146 y 149	Debido a falencias de recursos y reducción de costos no se realizan investigaciones por desviación significativa de consumos, lo que conlleva al incumpliendo de la normatividad.	2. Error en la planeación y aprobación de los recursos necesarios para ejecución.	Impacto legal derivado de multas y sanciones impuestas la SSPD.	Inaceptable
Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Incumplimiento de la ley 142 de 1994 en sus artículos 146 y 149	Debido a falencias de recursos y reducción de costos no se realizan investigaciones por desviación significativa de consumos, lo que conlleva al incumpliendo de la normatividad.	3. Falta de seguimiento a las restricciones medicas de los funcionarios de la parte operativa.	Impacto legal derivado de multas y sanciones impuestas la SSPD.	Inaceptable
Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Dificultad en el cumplimiento de las actividades operativas	Las falencias de recursos no permiten cumplir las actividades generadas y programadas en terreno	1. Falencia de los recursos necesarios para la ejecución de las actividades operativas.	Inefectividad en la operación y reclamaciones por incumplimiento en la realización de actividades.	Inaceptable
Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Demandas por parte de los usuarios por incumplimiento por parte de la Empresa del contrato de condiciones uniformes.	Demandas por parte de los usuarios en los casos en que la Empresa incumpla con el contrato de condiciones uniformes	1. Incumplimiento a la normatividad establecida y/o el contrato de condiciones uniformes por parte de la Empresa.	Impacto negativo económico y legal para la Empresa y funcionarios específicos	Inaceptable
Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Dificultad en la gestión de recuperación de metros cúbicos dejados de facturar	Al no contar con la infraestructura suficiente se omite gestión en los predios que generan perdida de m3.	Falencias de recurso humano e infraestructura operativa	Pérdidas económicas	Inaceptable
Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Incumplimiento en la aplicación del Reglamento de Urbanizadores y Constructores	Al omitir pasos del Manual se dificulta el cumplimiento estricto de la normatividad, generando reprocesos.	Controles inexistentes o ineficaces	Reprocesos, demoras, reclamaciones,	Inaceptable
Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Modificar información del sistema de información empresarial SAP, que	Realizar modificaciones en los parámetros comerciales de las cuentas generando	1. Falta de restricciones a los funcionarios para acceder y modificar los parámetros	Reprocesos, demoras, reclamaciones, detrimento patrimonial.	Inaceptable

		desencadena en error en los procesos.	inconsistencias en el sistema y en la correcta facturación al usuario.	comerciales de las cuentas.		
Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Modificar información del sistema de información empresarial SAP, que desencadena en error en los procesos.	Realizar modificaciones en los parámetros comerciales de las cuentas generando inconsistencias en el sistema y en la correcta facturación al usuario.	2. Desconocimiento del sistema o falta de capacitación sobre el mismo.	Reprocesos, demoras, reclamaciones, detrimento patrimonial.	<b>Inaceptable</b>
Gestión (RG)	Legal o Cumplimiento (RG)	Orientar y/o entregar información errónea a los usuarios	Brindar información y/o orientación errónea a los usuarios por desconocimiento, generando desconfianza y credibilidad ante la Institución	No tener identificada la información que poseen los funcionarios y poca aplicación de mecanismos para conocer la calidad del servicio prestado y de la información suministrada al usuario.	Demoras, reclamaciones, pérdida de credibilidad y confianza, afectación de la imagen institucional.	<b>Inaceptable</b>

Del análisis efectuado el equipo auditor detecto 13 posibles riesgos de corrupción, 3 de carácter estratégico y 25 de gestión asociados al proceso de Gestión Comercial

#### **5.3.4. Diseño y ejecución de controles adecuados**

En el Plan Anual de Auditoría PAA 2021 se realizaron auditorías a los subprocesos Operación Comercial, Facturación, Atención al Cliente y Recuperación de Consumos Dejados de Facturar, en estos se tipificaron observaciones relacionadas a la desactualización de los procedimientos o la discrepancia entre el actuar y lo documentado para los siguientes procedimientos:

- ❖ MPMU0301 Medición – Facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- ❖ MPMU0401 Gestión de Solicitudes: incorporaciones, acometidas y otras solicitudes.
- ❖ MPMU0403 Gestión de Medidores.
- ❖ MPMU0405 Instalación de dispositivo de control de consumo para mínimo vital.
- ❖ MPMU0407 Gestión Integral de Medidores.
- ❖ MPMU0501 Atención y trámite de PQR de los servicios domiciliarios que preste la Empresa.
- ❖ MPMU0701 Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio.

Hecho que impide realizar una adecuada transferencia del conocimiento y genera procesos menos eficientes, además de incumplir con el procedimiento de mejoramiento continuo, sobre estas observaciones las áreas involucradas realizaron como plan de mejoramiento el actualizar los procedimientos, sin embargo a la fecha no se observan adelantos frente a los mismos lo que podría llevar a un riesgo de ejecución por parte de los subprocesos, riesgo que están asumiendo al no realizar las acciones correctivas.

Del mismo modo se revisó la pertinencia de otros procedimientos asociados a los subprocesos ya que no fueron evaluados en el PAA 2021 anterior y sus resultados se evidencian en el siguiente numeral.

### **5.3.5. Efectividad de los Procedimientos Operacionales, junto con sus MUAC, IFU y demás documentos relacionados**

#### ❖ MPMU0302P-01 Catastro de Usuarios

Se observó durante el desarrollo de la auditoría para el procedimiento “Catastro de Usuarios” junto con los MUAC – Manuales de Usuario de Atención al Cliente e IFU – Instructivos Funcionales del usuario que lo complementan, lo siguiente:

El procedimiento se encuentra en el mapa de procesos de la Empresa dentro del Subproceso de atención al cliente con el código de procedimiento MPMU0302P-01, cuyo objetivo es el Mantenimiento y actualización de los parámetros comerciales y geográficos de los usuarios que hacen parte del catastro de suscriptores de la EAAB; con el fin de asegurar una correcta facturación, minimizando los errores y maximizando los ingresos.

Al revisar el procedimiento se observaron los siguientes aspectos, los cuales se describirán en el mismo orden de la estructura del procedimiento:

El procedimiento, se encuentra erróneamente definido, dado que el Catastro, es básicamente “el censo de los bienes inmuebles de un determinado territorio o población, que contiene la descripción física, jurídica y económica de la propiedad”. Luego no debería llamarse Catastro de usuarios, sino Censo de suscriptores.

Consecuente con lo anteriormente expresado, existen algunas definiciones que el procedimiento debe reevaluar, tales como:

Clandestino, que no pertenecen al censo actual, pero existen en terreno y se surten del servicio, deberían denominarse “usuarios sin registrar”.

Lote, sobre usuarios que no pertenecen al censo.... La expresión lote, está orientada hacia aspectos inmobiliarios y no a grupos como en este caso.

Porción, relacionada con el conjunto de predios que se facturan en una misma fecha. El término suele desviar el sentido de lo que se quiere expresar.

En el punto 2 de las políticas de operación del subproceso se observa inconsistencia en cuanto al registro documental ya que en el procedimiento se indica que los documentos generados “*deben ser archivados bajo la metodología establecida por el proceso en los estantes destinados para tal fin*”, sin embargo al entrevistar a la coordinadora del proceso indico que desde la pandemia no estaban guardando en el fileservidor el archivo digital de los avisos realizados y que el documento físico de los avisos lo remitían a Gestión Documental, según testimonio de la coordinadora habían consultado y les habían indicado que no era relevante el que guardaran el digital de las visitas que el subproceso remitía a terreno, sin embargo, al ser formatos de visita mediante los cuales modifican o confirman los parámetros comerciales de una o muchas cuentas contrato, estos deben contar con un adecuado control documental con el fin de que la información esté disponible para su consulta donde y cuando se necesite, así como se debe asegurar su preservación e integridad de la información.

En la actividad número 1 del procedimiento correspondiente a Planificar Actividades se indica que una de las actividades planificadas que realiza el área es la realización de censos de nuevos usuarios clandestinos o potenciales, sin embargo, al validar con el área de Recuperación de Consumos Dejados de Facturar, confirman que no les envían de parte de Catastro de Usuarios dicha información, en el procedimiento tampoco se indica que se hace con estos formatos o a que área se deben remitir, además de lo anterior en la primer actividad no poseen documentos y/o registros asociados al control que realizan para la planificación.



En las actividades 6, 7, 9, 11 y 12 del procedimiento tienen como documentos generados y/o registros los formatos del MPMU0302F01 al MPMU0302F13, sin embargo, no se indica dentro del procedimiento, ni en los MUAC asociados, para que tipo de predios o en qué condiciones se deben utilizar estos formatos o si en cada una de las actividades hacen uso de todos los formatos que mencionan.

En cuanto a los formatos también se encontró uno desactualizado correspondiente al código MPMU0302F01-03 ya que en el procedimiento se llama plano de actualizaciones y en el mapa de procesos se llama catastro de usuarios, tampoco es claro el porqué del uso del formato MPMU0302F07 Visitas de Coactivo ya que en el procedimiento no se menciona que el área de Catastro de Usuarios suministre visitas a Coactivo.

Para la actividad No. 11 no se especifica en el procedimiento cómo se realiza la priorización o que aspectos se tienen en cuenta para valorar la verosimilitud de la información capturada en SAP y así enviarle una visita.

La última actividad del procedimiento corresponde a realizar el entrenamiento a los nuevos funcionarios de Catastro de Usuarios, para la cual poseen el MUAC015 asociado, al verificar el Manual no se observa un plan de capacitación para aquellos nuevos funcionarios operativos del área o que realizan las visitas que sirven de suministro o verificación.

A lo largo del procedimiento se utiliza como punto de control el archivo Base de parámetros comerciales de SAP y SIGUE, pero en el procedimiento y documentos asociados no se detalla cómo se incorporan o tratan los diferentes datos que llegan al área a la base de datos en Access.

Cabe resaltar que la última fecha de actualización del procedimiento es del año 2018, mientras que los MUAC asociados corresponden a los años 2019 y 2017.

El propósito del procedimiento denominado Catastro de usuarios, no es otra cosa que validar el 100% de las bases de datos tanto comercial como geográfica, con el fin de actualizar la mayor cantidad de inconsistencias, generadas cada vigencia. Su razón de ser, es asociar o georreferenciar la información de los usuarios o suscriptores, con la información comercial de las cuentas contrato facturables. Cabría preguntarse, si no se tuviera la opción de georreferenciar un medidor, si se podría continuar con la validación y la respuesta es que sí, luego la georreferenciación, es de por sí un validador y en ese sentido debe tomarse.

#### ❖ MPMU0306P-02 Seguimiento y Control a la Facturación

Este procedimiento se encuentra en el mapa de procesos de la Empresa dentro del Subproceso de atención al cliente con el código de procedimiento MPMU0306P-02, cuyo objetivo es efectuar seguimiento y control a las actividades operativas del subproceso de facturación que corresponden a lectura, revisión interna, volanteo y reparto con el fin de verificar el cumplimiento de la actividad ejecutada por las zonas, contribuyendo a la mejora continua.

Al revisar el procedimiento se observaron los siguientes aspectos, los cuales se describirán en el mismo orden de la estructura del procedimiento:

La primera política general y de operación del procedimiento indica que, mediante el equipo de seguimiento y control, la Dirección de Apoyo Comercial es responsable del mejoramiento continuo del procedimiento, sin embargo, en las acciones de mejora e informes presentados no se evidencia que las mejoras implementadas por la mencionada Dirección hayan sido producto de los aportes realizados por el equipo de seguimiento y control.

En las actividades del procedimiento no se observan puntos de control debidamente documentados y en varias de estas no poseen puntos de control.

En la actividad 3.2 se debe establecer cómo se vincula la información recibida de otras áreas en los archivos base que posee el área, adicional se deben implementar actividades de control.

Se observa que los MUAC asociados al procedimiento no solamente se encuentran desactualizados, sino que además se encuentran mal documentados ya que carecen de una adecuada y clara redacción que facilite la ejecución de las actividades y evite reprocesos, por ejemplo: en los MUAC056 “Seguimiento y control obras sin vinculación”, MUAC058 “Seguimiento y control post lectura” y MUAC059 “Seguimiento y Control volanteo y calidad en Revisiones Internas” se evidencia que varias actividades indican acceder o guardar los archivos en una ruta de fileserver específica (\\virtualfs08fs), sin embargo, a esta ruta de acceso no se puede ingresar en la actualidad debido a que las rutas de los servidores cambiaron. También se evidencia que los controles y registros relacionados al final de los MUAC no poseen coherencia con el desarrollo del procedimiento o del mismo MUAC.

Respecto al MUAC057 al que se hace mención en el procedimiento para el desarrollo de la actividad 3.1 fue cargado erróneamente al IBM Lotus Notes por el área responsable ya que también se encuentra cargado el MUAC056.

Por otra parte, en el numeral 7 del procedimiento, actividad correspondiente a “Analizar, elaborar y remitir informe” no se especifica que se analiza de la información consolidada y encontrada en terreno, ni como se estructura el informe, que se remite a la Dirección de Apoyo Comercial

Por último, en cuanto al procedimiento si bien nombran puntos de control estos carecen de la actividad de un control asociado debido a que presentan debilidad en su diseño lo que puede terminar en la materialización de un riesgo establecido o provocar la materialización de nuevos riesgos.

#### ❖ MPMU0401P-02 Gestión de Solicitudes

Si bien este procedimiento fue evaluado en anteriores auditorías, en el desarrollo de la presente auditoría se evidenció que dentro de este procedimiento no está claramente establecida la gestión que se le debe dar a la suspensión por solicitud del usuario y que constituye uno de los trámites establecidos oficialmente por la Empresa e incluidos en el SUIT del DAFP.

Este procedimiento se encuentra en el mapa de procesos de la Empresa dentro del Subproceso de Operación Comercial con el código de procedimiento MPMU0401P-02, cuyo objetivo es establecer las herramientas necesarias para la gestión integral de solicitudes, acometidas y otras solicitudes, con el fin de atender las necesidades de los usuarios.

De acuerdo con el numeral 5.3.4. del presente informe se auditó el procedimiento en cuanto a la verificación documental y a la ejecución del mismo en terreno, para lo cual se resalta notablemente el tema de *recuperación de espacio público*; de la revisión realizada al procedimiento se evidenciaron las siguientes inconsistencias, las cuales se describirán en el mismo orden de la estructura del procedimiento:

En la actividad 8.2 se enuncian formatos asociados a “daños” como lo son: MPMU0208F11 “Acta de ejecución acometidas”, MPMU0208F12 “Acta de ejecución taponamiento” y MPMU0402F04 “Acta corte de servicio”. Sin embargo, al revisar los formatos en el mapa de procesos, se evidencia que los dos primeros no existen bajo estos códigos de formato ya que hacen parte del subproceso Incorporación de Usuarios,

pero para bajo los códigos de formato MPMU0202F12 y MPMU0202F13 respectivamente, respecto al tercer formato tiene fecha de documento el 22/02/2020 pero sin fecha de aprobación.

A su vez, la actividad 8.2. describe que estos formatos deben contener: “... *como mínimo la siguiente información: actividad ejecutada, materiales utilizados, dimensiones de la afectación del espacio público, estado en que quedó el espacio público, observaciones relevantes en la ejecución y la firma del solicitante recibiendo a satisfacción el trabajo ejecutado*”; al revisar los formatos no se contempla específicamente el estado en que quedó el espacio público posterior a la intervención ya que estos solo contienen un apartado donde se pueden relacionar las observaciones en terreno y si se requiere resane o no.

❖ **MPMU0402P-01 Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)**

Este procedimiento se encuentra en el mapa de procesos de la Empresa dentro del Subproceso de Operación Comercial con el código de procedimiento MPMU0402P-01, cuyo objetivo es apoyar el cobro de la cartera misión, mediante mecanismos operativos de interrupción del servicio en terreno (Suspensión o Corte) a los predios que presentan mora en el pago de la factura o el restablecimiento del servicio (reinstalación) cuando se soluciona la causa que genero la interrupción.

De la revisión realizada al procedimiento se evidenciaron las siguientes inconsistencias, las cuales se describirán en el mismo orden de la estructura del procedimiento:

La política general y de operación número 5 indica que la División de Atención al Cliente debe reportar periódicamente a la Dirección Jurisdicción Coactivo las cuentas contrato con reclamación vigente, para ser excluidas en la generación del DUNNING de suspensión y corte, sin embargo, al entrevistar al área que realiza el DUNNING confirmaron que de la División de Atención al Cliente no remite a la Dirección Jurisdicción Coactivo las cuentas contrato con reclamación vigente para que las excluyan en su lugar las envían a procesos masivos.

La política general y de operación número 6 indica que para los usuarios de estratos 1 y 2 con clase de uso residencial y multiusuario beneficiarios del mínimo vital aplica la suspensión del servicio al presentar mora en dos facturas. Esta política va en contravía del Decreto N° 064 del 15 de febrero de 2012 “Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 485 de 2011” ya que como en este se indica es necesario eliminar la morosidad como una causal de exclusión del mínimo vital por atentar contra el derecho.

Respecto al MUAC relacionado en el procedimiento se identificó, que este se encuentra desactualizado, el manual de usuario MUAC050 correspondiente a la “Gestión de Cartera Operativa – Suspensión, Reinstalación y Corte” o proceso de DUNNING, es ejecutado por el área de procesos masivos a cargo de la Dirección de Apoyo Comercial, al verificar en visita de campo al área que lo ejecuta, se evidencio que lo realiza de manera diferente a la descrita en el procedimiento ya que en la descripción de las tareas esta inicia con la ejecución de la transacción ZFICA012 pero esta no la realizan, adicional en el ejecutar del procedimiento se deben incluir palabras en el glosario como el flack o ejecución de fondo para que la transferencia del conocimiento mediante el procedimiento sea más eficiente, este manual tampoco posee fecha de aprobación en el formato.

En cuanto a las actividades descritas en el procedimiento se observan las siguientes inconsistencias:

En el numeral 1.5 como punto de control se realiza un Query para verificar los pagos, se debe describir en el procedimiento que Query se utiliza y como se cruza la información de los pagos realizados.

En los numerales 1.6, 1.7 y 1.8 no es claro en el punto de control como garantizan la ejecución de la actividad, se debe documentar como realizan el control para garantizar la ejecución de estas actividades.

Para el numeral 1.9 y 1.10 no se menciona un control que asegure la realización de las actividades.

El numeral 1.11 corresponde a la actividad de seguimiento y verificación en terreno de las actividades reportadas como ejecutadas, sin embargo, al no contar con un reporte fotográfico de la actividad realizada y no contar con un traslado hasta el sitio con el fin de verificar no es posible asegurar que la actividad fue efectivamente ejecutada.

Falta especificar a qué documento hace referencia el documento “Archivo en SIIE” utilizado en las actividades 1.12, 1.13 y 1.14

Falta especificar los MUAC o transacciones utilizadas en el numeral 1.14 que sirven para modificar los parámetros comerciales manualmente.

Falta especificar en los numerales 1.16 y 1.17 como el informe de gestión realiza el seguimiento y control tanto al proceso de suspensiones y entrega del acta de la actividad realizada al usuario.

Falta especificar en el numeral 2.3 que Query se realiza para hacer el comparativo entre SIIE y FELA.

En el numeral 2.4 se debe especificar en qué consiste la verificación manual, que aspectos se revisan.

Falta especificar como se realiza el seguimiento y verificación de las actividades ejecutadas en terreno del numeral 2.9 entre FELA, SIIE y boletín.

Para las actividades de los numerales 2.10, 2.11, 2.12 y 2.13 se debe especificar tanto el archivo generado producto de la actividad, como el paso a paso descrito en las actividades cargue de la información a los diferentes sistemas, validación de la integridad y modificación de los parámetros y verificación en SIIE o terreno de los avisos inefectivos.

Falta especificar que Query se debe usar y que se verifica en el control establecido para los numerales 3.3, 3.4, 3.8, 3.10 y 3.12

Cabe resaltar que la última fecha de aprobación del procedimiento es del año 2018.

❖ MPMU0404P-01 Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)

Este procedimiento se encuentra en el mapa de procesos de la Empresa dentro del Subproceso de Operación Comercial con el código de procedimiento MPMU0404P-01, cuyo objetivo es ejecutar el corte del servicio de acueducto y alcantarillado definitivo relacionado con una solicitud expresa por parte del usuario y/o suscriptor tanto en SIIE como en terreno.

De la revisión realizada al procedimiento se evidenciaron las siguientes inconsistencias, las cuales se describirán en el mismo orden de la estructura del procedimiento:

Falta relacionar las transacciones en SAP o MUAC o IFU asociados tanto para la creación de avisos descritos en los numerales 3.2 y 3.3 como para el descargue de los mismos como se indica en el numeral 4.1 del procedimiento.

No se describe el tratamiento de los avisos U5 remitidos por U&C en el numeral 4.1

En el numeral 4.5 hace falta describir la clase de aviso que se debe crear para la ejecución de los eventos viables operativos, así como el T3 o U5.

El numeral 4.6 tiene como registros de la actividad el cierre de los avisos y contacto, sin embargo, en este no se explica cómo se realiza el cierre en el sistema de los mismos, ni se asocian MUAC o IFU que den claridad al tema.

En el numeral 5.1 falta indicar tanto la disposición final del medidor retirado, es decir, se entrega al usuario, se lleva a la Empresa o adonde se lleva, así como indicar que se revisa para la identificación del predio en terreno.

Falta especificar un control para validar el cobro de la actividad ejecutada en terreno para el numeral 5.3.

En el numeral 6.3 se debe especificar como se arma el archivo que se remite a las diferentes dependencias de la Empresa y que información debe contener, del mismo modo se debe verificar que los parámetros remitidos al subproceso de Catastro de usuarios por unificación de cuentas sean tratados de manera oportuna.

En el numeral 7.1 se debe indicar como Jurisdicción Coactivo gestiona el cobro de las cuentas reportadas por U&C que finalidad tiene remitir las cuentas con Paz y Salvo al subproceso de Catastro de Usuarios.

Para los numerales 7.2, 7.3 y 7.4 se debe especificar como se realizan estas actividades en el SIIE SAP y especificar qué control posee el subproceso para la verificación de estas actividades.

Cabe resaltar que la última fecha de aprobación del procedimiento es del año 2018.

#### ❖ MPMU0406P-01 Reconexiones

Este procedimiento se encuentra en el mapa de procesos de la Empresa dentro del Subproceso de Operación Comercial con el código de procedimiento MPMU0406P-01, cuyo objetivo es restablecer el servicio de acueducto y alcantarillado a solicitud del usuario a predios cortados por el incumplimiento del contrato de Servicios Públicos.

De la revisión realizada al procedimiento se evidenciaron las siguientes inconsistencias, las cuales se describirán en el mismo orden de la estructura del procedimiento:

Se debe modificar de la política general y de operación número 9 la sección en la que se indica, que si se evidencian cuentas sin contratos de aseo estas se deben crear.

En cuanto a las actividades del procedimiento no se observa a lo largo de las mismas que se indique los MUAC, IFU o transacciones utilizadas para la creación y cierre tanto de los contactos, como de los avisos en el sistema de información empresarial SAP, así como la consulta y descargue de información para las diferentes actividades.

Para el numeral 1.1 y 1.3 se debe incluir que la creación de los contactos se realiza conforme al MUAC048 “Atención y trámite de PQR Servicio Acueducto y Alcantarillado – Tipificación de Contactos por Roles de Usuario”

En la actividad 1.2 no se evidencia como garantiza el auxiliar de Atención al Cliente que el dueño del predio o persona autorizada faculto la solicitud.

En la actividad 2.1 falta especificar tanto que actividad realiza el Auxiliar de la División Operación Comercial para garantizar que los avisos y contactos sean seleccionados para atender en terreno junto con que transacciones utiliza para descargar la información del SIIE SAP para incluir en la base de datos.

Se debe indicar en la actividad 2.2 si la diferencia de lecturas tenida en cuenta para la creación del aviso T2 corresponde al último período o desde que punto se tiene en cuenta esta diferencia.

En la actividad 3.1 no se indica como garantiza el Auxiliar de Operación Comercial que todos los eventos viables hayan sido impresos.

Se debe hacer claridad al boletín utilizado en las actividades 3.1 y 3.2 si es algún formato utilizado o creado en el sistema.

El formato MPMU0407F01 “Asignación de trabajo a operarios” utilizado en los numerales 3.2, 3.4, 3.5 y 4.4 no se encuentra aprobado en el Mapa de procesos de la Empresa.

En la actividad 3.2 falta especificar de donde se obtiene la información de los eventos de cajilla

Se debe indicar en la actividad 3.5 cuantas veces se reprograman las reconexiones inefectivas y en qué casos se deben cerrar.

Se debe especificar como se realiza el control y ejecución de la activación y alta de las cuentas reconectadas, de la liquidación de los metros pendientes por facturar, del cierre de los documentos de bloqueo y la facturación de pedido de reconexiones efectivas relacionadas en la actividad 4.1

Falta especificar a quien se reporta las inconsistencias de información presentadas en la actividad 4.2

Para la actividad 4.5 se evidencia un reproceso de la actividad 2.2 al indicar que si la reconexión se efectuó en el aviso de viabilidad U6 se debe cerrar el aviso U1 con los mismos datos del aviso U6, para evitar el reproceso se debe generar un control en la actividad 2.2 que evite la generación de un aviso U1 de reconexiones ya realizadas.

Cabe resaltar que la última fecha de aprobación del procedimiento es del año 2018.

#### ❖ MPMU0601P-01 Venta de Agua a Carrotanque

Este procedimiento se encuentra en el mapa de procesos de la Empresa dentro del Subproceso de Gestión de Portafolio de Servicios con el código de procedimiento MPMU0601P-01, cuyo objetivo es efectuar las actividades comerciales necesarias para el suministro y facturación del servicio de Venta de Agua a Carrotanque, que garantice la atención efectiva al cliente durante la prestación de este servicio y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

De la revisión realizada al procedimiento se evidenciaron las siguientes inconsistencias, las cuales se describirán en el mismo orden de la estructura del procedimiento:

En la actividad 1.1 y 1.2 no se especifica dónde queda guardado el registro del contacto del usuario con la Empresa, ni se le indica del tratamiento de los datos personales o Habeas Data.

Desde la actividad 2.1 a la 2.3 no se observa un control que certifique que a todos los solicitantes se les recibió la documentación y que a todos se les envió respuesta por parte de la Empresa respecto a la viabilidad de la misma.



Se debe generar un control tanto para las actividades 4.1 y 4.2 con el fin de verificar que el valor calculado de manera manual corresponda a la cantidad de metros cúbicos facturados con la tarifa vigente como para la actividad 5.2 que verifique que la orden de entrega u ordenes generadas correspondan a la totalidad de metros facturados al usuario.

Falta establecer para la actividad 9.1 la periodicidad con la que se realizan las compensaciones.

No se indica en el procedimiento como se realiza la devolución de efectivo en los casos que el usuario solicito menor cantidad de metros cúbicos en las ordenes generadas que las facturadas.

Cabe resaltar que la última fecha de aprobación del procedimiento es del año 2018.

❖ MPMU0603P-02 Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)

Este procedimiento se encuentra en el nuevo formato MPFD0802F02 - V2, formato de actualización establecido para la documentación de procesos. Posee fecha de revisión y elaboración el 28/12/2020 y aprobado por la Directora de Apoyo Comercial el 08/02/2021.

Respecto a los contratos que maneja el área para el suministros a los diferentes municipios, actualmente cuenta con un hallazgo administrativo de la Contraloría de Bogotá # 3.3.1.1 con fecha de vencimiento el 19/12/2022 y que consiste en la falta de cumplimiento a la Resolución CRA-759 de 2016 en los contratos SAPEI debido a que en la vigencia auditada los contratos no se encuentran actualizados bajos los requisitos estipulados por la norma y la mayoría de estos no tienen contrato suscrito, frente a esto el área tiene programado durante el año 2022 una serie de actividades que incluyen revisión de la minuta del contrato para beneficiarios SAPEI que permita la firma de contratos para junio 30 de 2022 para los que cumplan requisitos de la Resolución 943 de 2021 de la CRA. Para los demás beneficiarios con los que no se logre arreglo directo, se plantea, a partir del 01 de julio de 2022 el inicio de solicitud de servidumbre a la CRA, cuyos plazos de ejecución dependen de la gestión de esta Comisión. Por fecha del calendario propuesto para esta serie de actividades no es posible validar en el momento la firma de los contratos ya que están programados para el 30 de junio de 2022, sin embargo, se verificará la efectividad de la acción en los subsecuentes seguimientos

### **5.3.6. Estudio de la capacidad Operativa realizado por la OCIG**

Las diferentes áreas que componen el proceso de Gestión Comercial indican que una de las principales causas por las cuales han disminuido los indicadores internos operativos además de la falta de material corresponde a no contar con el personal necesario para ejecución de las actividades que se requieren, siendo la actividad más afectada, la actividad operativa y el cambio de personal producto de los concursos realizados en el año 2019.

Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo auditor solicito a la Gerencia Corporativa de Gestión Humana remitir las bases de datos tanto de la planta aprobada por la Junta Directiva como la lista de absentismos laborales con el fin de dar una opinión subjetiva de la misma.

A continuación, se describe la cantidad total de cargos creados y aprobados en los acuerdos y sobre los cuales se realizó comparación con la planta existente:

En el Acuerdo 28 del 20 de diciembre de 2019 se estableció en el artículo sexto que las funciones propias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. serian cumplidas por una planta de setenta



y siete (77) cargos de empleados públicos de libre nombramiento y remoción y tres mil doscientos siete (3.207) cargos de trabajadores oficiales como se muestra a continuación:

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CODIGO	GRADO	Nº DE EMPLEOS
Gerente General de Entidad Descentralizada	050	02	1
Secretario General de Entidad Descentralizada	054	04	1
Gerente	039	04	9
Gerente	039	06	5
Asesor	105	06	3
Asesor	105	08	9
Jefe de Oficina	006	06	1
Jefe de Oficina	006	08	1
Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones	115	08	1
Jefe de Oficina Asesora de Jurídica	115	08	2
Director Administrativo	009	08	12
Director Técnico	009	08	13
Director Financiero	009	08	5
Director Operativo	009	08	14
<b>TOTAL, EMPLEOS LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN</b>			<b>77</b>

*Tabla 1 – Empleos Libre nombramiento y remoción  
Fuente Acuerdo 28 del 20 de diciembre de 2019*

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NIVEL	Nº DE TRABAJADORES
Jefe de División	20	36
Pagador	20	1
Profesional Especializado	20	112
Profesional Especializado	21	175
Profesional	22	234
Médico	30	10
Odontólogo	30	1
Tecnólogo Administrativo	30	71
Tecnólogo Operativo	30	4
Topógrafo	30	21
Bibliotecario	31	1
Secretaria Profesional	31	3
Técnico en Tratamiento de Aguas	31	13
Tecnólogo Administrativo	31	111
Tecnólogo en Obras Civiles	31	4
Tecnólogo Operativo	31	49
Aforador	32	24
Auxiliar Administrativo	32	177
Auxiliar Operativo	32	33
Operador Equipo Técnico Especializado	32	37



OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Secretaria Profesional	32	8
Soldador	32	4
Técnico	32	6
Técnico Administrativo	32	35
Técnico en Tratamiento de Aguas	32	23
Tecnólogo en Obras Civiles	32	85
Tecnólogo Operativo	32	69
Auxiliar Administrativo	40	42
Auxiliar Operativo	40	16
Auxiliar Técnico	40	13
Operador de Válvulas	40	35
Secretaria	40	25
Sustanciador	40	3
Técnico en Tratamiento de Aguas	40	17
Técnico	40	1
Auxiliar Administrativo	41	22
Auxiliar Operativo	41	33
Celador	41	5
Conductor Operativo	41	92
Fontanero	41	57
Secretaria	41	55
Técnico	41	60
Albañil	42	23
Auxiliar Administrativo	42	69
Auxiliar en Topografía	42	49
Auxiliar Operativo	42	6
Ayudante	42	15
Ayudante Operativo	42	121
Celador	42	2
Fontanero	42	211
Guardabosques Hoyas Hidrográficas	42	30
Operador de cabrestantes	42	19
Operador de Válvulas	42	65
Secretaria	42	6
Técnico	42	446
Auxiliar	50	35
Secretaria	50	2
Ayudante	52	252
<b>CARGOS COLEGIO RAMÓN B. JIMENO</b>		
Rector	20	1
Vicerrector	22	1

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

Docente	31	26
Orientador Escolar	31	1
Secretaria Académica	32	1
Técnico Administrativo	32	1
Bibliotecóloga	41	1
Secretaria	41	1
<b>TOTAL, TRABAJADORES OFICIALES</b>		<b>3207</b>

*Tabla 2 – Planta de trabajadores oficiales  
Fuente Acuerdo 28 del 20 de diciembre de 2019*

Además de estos cargos descritos en el Acuerdo 28 del 20 de diciembre de 2019, la Empresa cuenta con 70 cargos de trabajadores oficiales vinculados a término fijo para la prestación del servicio de atención al cliente a través del canal telefónico call center, tal y como se indica en el Acuerdo N° 85 del 28 de octubre de 2021, planta prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2022 de la siguiente manera:

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NIVEL	N° DE TRABAJADORES
Profesional Especializado	21	2
Profesional	22	3
Auxiliar Administrativo	40	65
<b>Total, Cargos</b>		<b>70</b>

*Tabla 3 – Cargos Servicio Call Center  
Fuente Acuerdo 85 del 28 de octubre de 2021*

En la tabla 4 se muestra el detalle de la cantidad de cargos por Gerencia y subprocesos que la componen:

Gerencia y Área de la Empresa	Nivel				Total general
	2	4	6	8	
<b>Ambiental</b>		<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>
Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico				1	1
Dirección Saneamiento Ambiental				1	1
Gerencia Corporativa Ambiental		1		1	2
<b>Financiera</b>		<b>1</b>		<b>7</b>	<b>8</b>
Dirección Análisis de Riesgos Financieros				1	1
Dirección Contabilidad				1	1
Dirección Jurisdicción Coactiva				1	1
Dirección Presupuesto				1	1
Dirección Tesorería				1	1
Dirección Tributaria				1	1
Gerencia Corporativa Financiera		1		1	2
<b>General</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
Gerencia General	1		3	3	7
Oficina de Control Interno y Gestión			1		1
Oficina de Investigaciones Disciplinarias				1	1
<b>Gerencia Zona Cinco</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cinco				1	1

Dirección Servicio Comercial Zona Cinco			1	1
Gerencia Zona Cinco			1	1
<b>Gerencia Zona Cuatro</b>			<b>1</b>	<b>2</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cuatro			1	1
Dirección Servicio Comercial Zona Cuatro			1	1
Gerencia Zona Cuatro			1	1
<b>Gerencia Zona Dos</b>			<b>1</b>	<b>2</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Dos			1	1
Dirección Servicio Comercial Zona Dos			1	1
Gerencia Zona Dos			1	1
<b>Gerencia Zona Tres</b>			<b>1</b>	<b>2</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Tres			1	1
Dirección Servicio Comercial Zona Tres			1	1
Gerencia Zona Tres			1	1
<b>Gerencia Zona Uno</b>			<b>1</b>	<b>2</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Uno			1	1
Dirección Servicio Comercial Zona Uno			1	1
Gerencia Zona Uno			1	1
<b>Gestión Humana y Administrativa</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Dirección Administración de Activos Fijos			1	1
Dirección Desarrollo Organizacional			1	1
Dirección Gestión de Compensaciones			1	1
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida			1	1
Dirección Salud			1	1
Dirección Servicios Administrativos			1	1
Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa		1		1
<b>Jurídica</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Gerencia Jurídica		1	1	2
Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa			1	1
Oficina de Asesoría Legal			1	1
<b>Liquidación Aseo</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1		1
<b>Planeamiento y Control</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Dirección Gestión de Calidad y Procesos			1	1
Dirección Planeación y Control de Inversiones			1	1
Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos			1	1
Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos			1	1
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control		1	1	2
<b>Secretaría General</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Dirección Contratación y Compras			1	1
Dirección Seguridad			1	1

Dirección Seguros			1	1
Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones			1	1
Secretaría General	1		1	2
<b>Servicio al Cliente</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>
Dirección Apoyo Comercial			1	1
Dirección Apoyo Técnico			1	1
Dirección Gestión Comunitaria			1	1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1			1
<b>Sistema Maestro</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>6</b>
Dirección Abastecimiento			1	1
Dirección Bienes Raíces			1	1
Dirección Red Matriz Acueducto			1	1
Dirección Red Troncal Alcantarillado			1	1
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	1		1	2
<b>Tecnología</b>	<b>1</b>		<b>6</b>	<b>7</b>
Dirección Información Técnica y Geográfica			1	1
Dirección Ingeniería Especializada			1	1
Dirección Servicios de Electromecánica			1	1
Dirección Servicios de Informática			1	1
Dirección Servicios Técnicos			1	1
Dirección Sistema de Información Empresarial			1	1
Gerencia de Tecnología	1			1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>57</b>

Tabla 4 Planta de Vinculación Legal o Reglamentaria – Fuente GCGH

Gerencia y Área de la Empresa	Nivel											Total general
	20	21	22	30	31	32	40	41	42	50	52	
<b>Ambiental</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>				<b>28</b>
Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico	1	3	5	2			1	1				13
Dirección Saneamiento Ambiental	2	2	5	2			1					12
Gerencia Corporativa Ambiental	1					1		1				3
<b>Financiera</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>3</b>		<b>18</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>		<b>1</b>	<b>99</b>
Dirección Análisis de Riesgos Financieros	1	1	2					1				5
Dirección Contabilidad	2	2	5	2		1	1	1				14
Dirección Jurisdicción Coactiva	2	3	11			6	2	1	5			30
Dirección Presupuesto	2		8			2		2				14
Dirección Tesorería	3	1	5			5	1	1	2			18
Dirección Tributaria	1	4		1		2	2	1				11
Gerencia Corporativa Financiera	2		1			2		1			1	7
<b>General</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>			<b>37</b>
Gerencia General					3	2	1	3				9
Oficina de Control Interno y Gestión	3	7	4				1	1	1			17

Oficina de Investigaciones Disciplinarias	2	1	2			3	2	1				11
<b>Gerencia Zona Cinco</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>54</b>	<b>13</b>	<b>47</b>	<b>164</b>		<b>36</b>	<b>379</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cinco		2		2	1			1	3			9
Dirección Servicio Comercial Zona Cinco				5		1		2	1			9
División Atención al Cliente Zona Cinco	1	1	9	3	11	21		1	3			50
División Operación Comercial Zona Cinco	1	1	4		8	8	2	7	93		5	129
División Servicio Acueducto Zona Cinco	1	4				8	8	16	37		12	86
División Servicio Alcantarillado Zona Cinco	1	3			1	10	1	17	22		19	74
Gerencia Zona Cinco	1	1	4			6	2	3	5			22
<b>Gerencia Zona Cuatro</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>172</b>		<b>44</b>	<b>376</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cuatro		2		1	1			1	3			8
Dirección Servicio Comercial Zona Cuatro				5	1				2			8
División Atención al Cliente Zona Cuatro	1	1	10	4	8	21			3			48
División Operación Comercial Zona Cuatro	1	1	3	1	11	7		7	104		5	140
División Servicio Acueducto Zona Cuatro	1	2	2			8	8	14	37		12	84
División Servicio Alcantarillado Zona Cuatro	1	1	1		1	11	2	7	20		27	71
Gerencia Zona Cuatro	1		3	1		5	3	1	3			17
<b>Gerencia Zona Dos</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>149</b>		<b>37</b>	<b>352</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Dos		3		1				1	3			8
Dirección Servicio Comercial Zona Dos				4	1	1		1				7
División Atención al Cliente Zona Dos	1	1	11	3	11	20		1	4			52
División Operación Comercial Zona Dos	1	2	2		8	6	1	7	95		5	127
División Servicio Acueducto Zona Dos	1	3	1			4	11	16	28		6	70
División Servicio Alcantarillado Zona Dos	1	3		1	3	7	1	12	14		26	68
Gerencia Zona Dos	1	1	3	1		6	3		5			20
<b>Gerencia Zona Tres</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>49</b>	<b>22</b>	<b>37</b>	<b>164</b>		<b>39</b>	<b>379</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Tres		2		1	1			1	3			8
Dirección Servicio Comercial Zona Tres				5	1			1				7
División Atención al Cliente Zona Tres	1	2	12	3	8	18	1		5			50
División Operación Comercial Zona Tres	1	3	1		10	9		6	103		5	138
División Servicio Acueducto Zona Tres	1	3			1	5	16	16	29		6	77
División Servicio Alcantarillado Zona Tres	1	1	1		2	12	2	12	19		28	78
Gerencia Zona Tres	1	2	3	1		5	3	1	5			21
<b>Gerencia Zona Uno</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>13</b>	<b>38</b>	<b>169</b>		<b>43</b>	<b>396</b>
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Uno		2		1	1				3			7
Dirección Servicio Comercial Zona Uno				5		1		2				8
División Atención al Cliente Zona Uno	1	2	12	4	9	23		1	4			56
División Operación Comercial Zona Uno	1	1	4		9	7		6	110		5	143
División Servicio Acueducto Zona Uno	1	2				8	9	17	35		13	85
División Servicio Alcantarillado Zona Uno	1	2	1		1	13		12	12		25	67
Gerencia Zona Uno	1	5	4	1		10	4		5			30



**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

<b>Gestión Humana y Administrativa</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>238</b>
Colegio Ramón B. Jimeno	1		1		27	2		2				33
Dirección Administración de Activos Fijos	2	1		3		2	2	1				11
Dirección Desarrollo Organizacional	1		3		1							5
Dirección Gestión de Compensaciones	2	2	2	2		5	3	5			1	22
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	5	3	5	5	2	3	6	2	1			32
Dirección Salud	1		1	4		1	3		2			12
Dirección Servicios Administrativos	1	3	8	2	1	7	3	10	12	19	6	72
División Almacenes	1					10	3	2	8	2	3	29
División Salud Ocupacional	1	2	2	8	1	1	1		3			19
Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa			1			1		1				3
<b>Jurídica</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>				<b>22</b>
Gerencia Jurídica	1					1		2				4
Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa	5	2	1				1	2				11
Oficina de Asesoría Legal	4	1			1			1				7
<b>Planeamiento y Control</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>6</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>				<b>30</b>
Dirección Gestión de Calidad y Procesos	1	2	2									5
Dirección Planeación y Control de Inversiones	2	2	2		1							7
Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	3	2										5
Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos	4	1										5
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	2		2			1	1	2				8
<b>Secretaría General</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>			<b>6</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>50</b>
Dirección Contratación y Compras	2	4	4				1		4	1		16
Dirección Seguridad		1					1	5	1			8
Dirección Seguros	1	1					1					3
Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	2		1			4		5	2		3	17
Secretaría General	1	1				2	1	1				6
<b>Servicio al Cliente</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>13</b>		<b>139</b>
Dirección Apoyo Comercial	6	4	6	9	4	44		4	7	13		97
Dirección Apoyo Técnico	5	1		1	1	1	3		1			13
Dirección Gestión Comunitaria	6	2	5			6		2	1			22
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	1				1	2	1	1			7
<b>Sistema Maestro</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>83</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>121</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>407</b>
Dirección Abastecimiento	2	4	3	1		1	1		31			43
Dirección Bienes Raíces		1		1	1	1	2	2	3			11
Dirección Red Matriz Acueducto								1		1		2
Dirección Red Troncal Alcantarillado		3				1		1				5
División Apoyo Técnico	2	2	1		2							7
División Centro de Control	1	1	8		1			1	13			25
División Jurídica Predial	1		2					1	1		2	7
División Obras Civiles Red Troncal	4	3										7



División Operación y Mantenimiento	1	2	3		2	17	3	7	30		9	74
División Planeación y Control	1	3	1		1							6
División Planeación y Operación Red Troncal	1	1	3		1							6
División Sistema Abastecimiento Tibitoc	1	3	1		9	27	4	9	13		10	77
División Sistema Norte Abastecimiento	1	2			8	26	7	8	14		11	77
División Sistema Sur Abastecimiento	1	2			6	9	9	6	16		5	54
División Técnica Predial	1		2									3
Gerencia Corporativa Sistema Maestro			1			1		1				3
<b>Tecnología</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>275</b>
Dirección Información Técnica y Geográfica	2	1	2	9	1	8		3	22			48
Dirección Ingeniería Especializada	5	2			2			1	1			11
Dirección Servicios de Electromecánica		1	1					2				4
Dirección Servicios de Informática	3	4	3	2	1	1	1	1	2		1	19
Dirección Servicios Técnicos	1	5	6		8	13	3	6	20	1	1	64
Dirección Sistema de Información Empresarial	8	10	12			1		1	1			33
División Ejecución de Mantenimiento	1	3			10	16		16	25			71
División Logística de Mantenimiento	1	3						2				6
División Táctica de Mantenimiento	1		1		4	4		4	1			15
Gerencia de Tecnología	3							1				4
<b>Total general</b>	<b>150</b>	<b>175</b>	<b>235</b>	<b>107</b>	<b>208</b>	<b>503</b>	<b>152</b>	<b>326</b>	<b>1062</b>	<b>37</b>	<b>252</b>	<b>3207</b>

Tabla 5 Distribución de cargos contrato a término fijo e indefinido por nivel - Fuente GCGH

Gerencia y Área de la Empresa	Nivel			Total general
	21	22	40	
<b>Gerencia Zona Cuatro</b>			<b>2</b>	<b>2</b>
División Atención al Cliente Zona Cuatro			1	1
Gerencia Zona Cuatro			1	1
<b>Gerencia Zona Tres</b>			<b>2</b>	<b>2</b>
División Atención al Cliente Zona Tres			2	2
<b>Servicio al Cliente</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>61</b>	<b>66</b>
Dirección Apoyo Comercial	2	3	61	66
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>65</b>	<b>70</b>

Tabla 6 Distribución de cargos Call Center - Fuente GCGH

Lo anterior en cuanto a distribución de cargos en las diferentes dependencias, por otra parte, el grupo auditor reviso los absentismos cuya fecha de finalización se realizó en los años 2021 y 2022, correspondiente al proceso de Operación Comercial, valorando dos aspectos; el primero, en cuanto a la cantidad de incapacidades solicitadas y el tiempo en días y horas producto de estos absentismos.

De lo descrito en el párrafo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

Origen y Dependencia	Incapacidad Accidente de Trabajo	Incapacidad Enfermedad Profesional	Incapacidad General Ambulatoria	Prorroga Incapacidad General > 180	Prorroga Enfermedad Profesional	Prorroga Incapacidad Accidente de Trabajo	Prorroga Incapacidad General Ambulatoria	Total incapacidades
<b>Origen Común</b>			1.674	2			422	2.098
Dirección Servicio Comercial Z1			4					4
<b>Dirección Servicio Comercial Z2</b>			12				7	19
Dirección Servicio Comercial Z3			1					1
<b>Dirección Servicio Comercial Z4</b>			12				6	18
Dirección Servicio Comercial Z5			5				3	8
<b>Dirección Servicios Administrativos</b>			31				6	37
División Atención al Cliente Z1			41				8	49
<b>División Atención al Cliente Z2</b>			70				33	103
División Atención al Cliente Z3			90				20	110
<b>División Atención al Cliente Z4</b>			63				11	74
División Atención al Cliente Z5			75				16	91
<b>División Operación Comercial Z1</b>			242				30	272
División Operación Comercial Z2			195				59	254
<b>División Operación Comercial Z3</b>			240				80	320
División Operación Comercial Z4			322	1			59	382
<b>División Operación Comercial Z5</b>			271	1			84	356
<b>Origen Laboral</b>	86	8			5	46		145
Dirección Servicio Comercial Z1		1						1
<b>Dirección Servicios Administrativos</b>	3							3
División Atención al Cliente Z1	1	3			3			7
<b>División Atención al Cliente Z2</b>	1							1
División Atención al Cliente Z3	1					2		3
<b>División Atención al Cliente Z5</b>	1							1
División Operación Comercial Z1	15					7		22
<b>División Operación Comercial Z2</b>	7					9		16
División Operación Comercial Z3	16	2				10		28
<b>División Operación Comercial Z4</b>	27					11		38
División Operación Comercial Z5	14	2			2	7		25
<b>Total incapacidades por Area</b>	86	8	1.674	2	5	46	422	2.243

Tabla 7 Total incapacidades por Tipo y origen - Fuente GCGH

Del total de las incapacidades, el 94% corresponde a incapacidad de origen común y el 6% restante a origen laboral.

La Dirección de Servicios Administrativos y la Dirección de Servicio Comercial corresponde solamente el 4% de las incapacidades con un total de 51 y 40 incapacidades solicitadas respectivamente, incluyendo la prórroga de las mismas, a la División de Atención al Cliente corresponde el 20% con un total de 439 incapacidades y a la División Operación Comercial corresponde el 76% faltante con un total de 1.713 incapacidades solicitadas en el transcurso de estos años.

Al validar estas mismas incapacidades generadas por la cantidad de días que se profirió la incapacidad se observan leves diferencias en la participación de las áreas que las generaron.

Origen y Dependencia	Incapacidad Accidente de Trabajo	Incapacidad Enfermedad Profesional	Incapacidad General Ambulatoria	Prorroga Incapacidad General > 180	Prorroga Enfermedad Profesional	Prorroga Incapacidad Accidente de Trabajo	Prorroga Incapacidad General Ambulatoria	Total incapacidades
<b>Origen Común</b>			5.272	651			3.001	8.924
Dirección Servicio Comercial Z1			12					12
<b>Dirección Servicio Comercial Z2</b>			55				57	112
Dirección Servicio Comercial Z3			8					8
<b>Dirección Servicio Comercial Z4</b>			82				54	136
Dirección Servicio Comercial Z5			66				15	81
<b>Dirección Servicios Administrativos</b>			187				57	244
División Atención al Cliente Z1			125				84	209
<b>División Atención al Cliente Z2</b>			213				391	604
División Atención al Cliente Z3			306				66	372
<b>División Atención al Cliente Z4</b>			164				21	185
División Atención al Cliente Z5			223				89	312
<b>División Operación Comercial Z1</b>			736				256	992
División Operación Comercial Z2			744				490	1.234
<b>División Operación Comercial Z3</b>			692				462	1.154
División Operación Comercial Z4			928	361			286	1.575
<b>División Operación Comercial Z5</b>			731	290			673	1.694
<b>Origen Laboral</b>	548	45			53	681		1.327
Dirección Servicio Comercial Z1		3						3
<b>Dirección Servicios Administrativos</b>	13							13
División Atención al Cliente Z1	15	14			18			47
<b>División Atención al Cliente Z2</b>	2							2
División Atención al Cliente Z3	30					60		90
<b>División Atención al Cliente Z5</b>	5							5
División Operación Comercial Z1	103					128		231
<b>División Operación Comercial Z2</b>	31					97		128
División Operación Comercial Z3	83	10				152		245
<b>División Operación Comercial Z4</b>	147					120		267
División Operación Comercial Z5	119	18			35	124		296
<b>Total incapacidades por Area</b>	548	45	5.272	651	53	681	3.001	10.251

Tabla 8 Total días incapacidad por Tipo y origen Operación Comercial - Fuente GCGH

Los resultados de la tabla se asemejan en proporción a la cantidad de incapacidades solicitadas, por ejemplo: para la Dirección de Servicios Administrativos y la Dirección de Servicio Comercial corresponde solamente el 6% de las incapacidades con un total de 257 y 352 días de incapacidad otorgada respectivamente, incluyendo la prórroga de las mismas, a la División de Atención al Cliente corresponde el 18% con un total de 1.826 días de incapacidad otorgada y a la División Operación Comercial corresponde el 76% faltante con un total de 7.816 días de incapacidad otorgada en el transcurso de estos años.

De la base de incapacidades se debe realizar por parte de la Dirección Salud seguimiento a los casos particulares que se nombran a continuación, con el fin de retornar los funcionarios a sus labores debido a que representan un gran número de mano de obra que le falta a la Empresa:

- 22 casos con 10 o más incapacidades solicitadas en este transcurso de tiempo cuyos días de incapacidad otorgados tienen como mínimo 19 días y un máximo de 197 días y que en su mayoría corresponden a una clase de absentismo de incapacidad general ambulatoria.
- 23 casos con más de 80 días de incapacidad otorgados.

Esta base de incapacidades muestra que a la Empresa perdió un total de 10.251 días de trabajo correspondiente a 82.008 horas de trabajo teniendo en cuenta una jornada de 8 horas día.

Del mismo modo en cuanto absentismos la Empresa también cuenta con restricciones médicas. Respecto a estas, la información fue otorgada por la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa y el análisis de resultados efectuado se plasmó en las tablas 9 y 10 a continuación descritas.

Area y Cargo	Descripción incapacidad por días	Sin descripción incapacidad por días	Total
<b>Dirección Servicios Administrativos</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
Ayudante	1		1
<b>División Operación Comercial Z1</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
Auxiliar Operativo	1		1
Técnico	13	4	17
<b>División Operación Comercial Z2</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>14</b>
Ayudante	1		1
Fontanero	2	1	3
Técnico	6	4	10
<b>División Operación Comercial Z3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
Ayudante	1		1
Fontanero	1		1
Profesional Especializado		1	1
Técnico	5		5
<b>División Operación Comercial Z4</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
Auxiliar Operativo		1	1
Ayudante	1		1
Fontanero	2		2
Técnico	6	2	8
<b>División Operación Comercial Z5</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
Auxiliar Administrativo		1	1
Auxiliar Operativo	1		1
Ayudante	2		2
Fontanero	1		1
Técnico	6	2	8
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>66</b>

Tabla 9 Área y Cargo de la Empresa por descripción de incapacidad - Fuente GCGH

En las bases remiten un total de 66 personas con restricción médica, sin embargo, solo relacionan el detalle de la incapacidad de manera desglosada para un total de 50 funcionarios. Se evidencia que las personas con restricción médica hacen parte de la Dirección Servicios Administrativos y a las Divisiones de Operación Comercial de las Zonas, teniendo la mayor cantidad de personal con restricciones, en la División de Operación Comercial de Zona 1 equivalente a un 27.2% del total de funcionarios con restricciones.

Respecto a estos 50 funcionarios se observa que la totalidad de los días otorgados por restricción medica equivalen a 1.531 días calendario (Véase tabla 10).

Estas restricciones médicas generadas pueden ser de origen común o laboral y están catalogadas en 3 tipos de incapacidades: la correspondiente a origen común es la incapacidad general ambulatoria, la cual supone que el trabajador se recupera fuera del recinto hospitalario y es presentada por una enfermedad o accidente sufrido por el funcionario que no es relacionado con aspectos laborales y que inhabilitan al trabajador para cumplir con sus funciones. Las de origen laboral son las incapacidades por accidentes de trabajo o enfermedad profesional, ocasionadas por las actividades propias del trabajador en la Empresa o por un accidente sucedido mientras laboraba.

De la base de 50 funcionarios, 41 presentan restricción por incapacidad general ambulatoria, 6 presentan restricción por incapacidad debido a un accidente de trabajo y general ambulatoria, 1 presenta restricción por accidente de trabajo y 2 por enfermedad profesional e incapacidad general ambulatoria. (Véase tabla 10).

Tipo incapacidad por Dependencia	Cantidad de funcionarios y continuidad de la restricción				Total de días restricción
	Continuo	Continuo y Discontinuo	Discontinuo	Total general	
Dirección Servicios Administrativos			1	1	2
Incapacidad Gral Ambulato			1	1	2
División Operación Comercial Z1		2	12	14	209
Incapacidad Gral Ambulato		2	10	12	178
Incapacidad Gral Ambulato e Incapacidad Accid. Trabaj			2	2	31
División Operación Comercial Z2	1	1	7	9	284
Incapacidad Gral Ambulato	1	1	7	9	284
División Operación Comercial Z3	1	1	5	7	408
Incapacidad Accid. Trabaj		1		1	106
Incapacidad Gral Ambulato	1		3	4	152
Incapacidad Gral Ambulato e Incapacidad Accid. Trabaj			1	1	13
Incapacidad Gral Ambulato e Incapacidad Enferm.Profes			1	1	137
División Operación Comercial Z4		1	8	9	230
Incapacidad Gral Ambulato			8	8	174
Incapacidad Gral Ambulato e Incapacidad Accid. Trabaj		1		1	56
División Operación Comercial Z5		4	6	10	398
Incapacidad Gral Ambulato		2	5	7	230
Incapacidad Gral Ambulato e Incapacidad Accid. Trabaj		1	1	2	101
Incapacidad Gral Ambulato e Incapacidad Enferm.Profes		1		1	67
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>50</b>	<b>1.531</b>

Tabla 10 Total días por restricción - Fuente GCGH

Respecto a las restricciones medicas otorgadas por la Dirección Salud a estos funcionarios, las áreas comerciales reubican a los mismos de acuerdo a la sugerencia realizada, sin embargo, ese faltante de personal operativo no se supe o sustituye, lo que puede ocasionar retrasos en los tiempos de atención, sobrecarga de trabajo para los funcionarios restantes terminando en un clima laboral desfavorable, aumento en las reclamaciones y por último, afectación del musculo financiero de la Empresa. Es por esto que en el numeral **6.3.** del presente informe se realiza una observación al respecto.

### **5.3.7. Valoración de los Planes de Mejoramiento producto de hallazgos de auditoría**

En años anteriores se han realizado auditorías a algunos subprocesos que componen el proceso de Gestión Comercial, subprocesos como MPMU0301 Medición y Facturación, MPMU04 Operación Comercial, MPMU05 Atención al Cliente, MPMU0603 Gestión de Portafolio de Servicios en Venta de agua al Territorio ahora llamado Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI) y MPMU07 Recuperación de consumos Dejados de Facturar. Adicional a estos se realiza y se publica de manera semestral un informe de seguimiento a las peticiones quejas y reclamos en cumplimiento de la Ley 1474 de 2.011.

Sobre estos subprocesos e informes de Ley se realizaron un total de 34 observaciones, para los cuales las áreas responsables plantearon 50 acciones (véase tabla 11 y 12)

Subproceso \ Año de Seguimiento	2.014	2.017	2.019	2.020	2.021	2.022	Total general
MPMU03 Facturación	7				11		18
MPMU04 Operación Comercial			2				2
MPMU05 Atención al Cliente					8		8
MPMU0603 Gestión Portafolio de Servicios Venta de Agua al Territorio		2					2
MPMU07 Recuperación de consumos dejados de facturar	2			3		5	10
Seguimiento PQR Segundo Semestre de 2018			1				1
Seguimiento PQR Primer Semestre de 2020				3			3
Seguimiento PQR Segundo Semestre de 2020					6		6
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>50</b>

Tabla 11 Cantidad de observaciones por auditoría - Fuente OCIG

Proceso responsable	2.014	2.017	2.019	2.020	2.021	2.022	Total general
Direccionamiento Estratégico y Planeación				1			1
Gestión Comercial				2			2
Direccionamiento Estratégico y Planeación							
Gestión Comercial				3	23	5	45
Servicio Acueducto					2		2
Gestión Comercial	9	2	3	3	23	5	45
Gestión de TIC					2		2
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>50</b>

Tabla 12 Cantidad de observaciones por área responsable - Fuente OCIG

De estas 50 acciones establecidas por las áreas responsables como plan de mejoramiento, en la actualidad se encuentran 23 acciones vencidas, 13 cerradas y 14 abiertas; las acciones vencidas significan que no cumplieron con el plan establecido ni en tiempo ni en forma, las abiertas que se encuentran aún vigentes y de lo observado se encuentran en avance de la actividad y las cerradas que cumplieron con lo establecido por el área en tiempo y en forma (Véase tabla 13).

Subproceso \ Año de Seguimiento	Cumplido			En avance	Vencido	Total general
	Abierto	Cerrado	Vencido	Abierto	Vencido	
MPMU03 Facturación	2	2		6	8	18
MPMU04 Operación Comercial					2	2
MPMU05 Atención al Cliente	2	2		4		8
MPMU0603 Gestión Portafolio de Servicios Venta de Agua al Territorio					2	2
MPMU07 Recuperación de consumos dejados de facturar		2		3	5	10
Seguimiento PQR Segundo Semestre de 2018					1	1
Seguimiento PQR Primer Semestre de 2020					3	3
Seguimiento PQR Segundo Semestre de 2020			4		2	6
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>50</b>

Tabla 13 Estado de los planes de mejoramiento por área responsable - Fuente OCIG

De las observaciones cuyo plan de mejoramiento se encuentra vencido se realizó el siguiente análisis:

❖ **Facturación:**

Respecto a la observación de la insuficiencia en la ejecución de las revisiones internas, el área se encuentra adelantando actividades para optimizar el recurso humano, sin embargo, en la actualidad no están ejecutando la totalidad de las primeras visitas.

Respecto a la debilidad en la calidad de la información en los campos de identificación del cliente y ciclo de las cuentas, el área está gestionando la capacitación, sin embargo, esta aún no se ha realizado.

❖ **Operación Comercial:**

El área aún no cuenta con el procedimiento actualizado y socializado pese a que la observación indica la necesidad de actualizar los procedimientos MPMU0401P y MPMU0404P debido a que presentan dificultad para el desarrollo y aplicación de actividades.

❖ **Atención al Cliente:**

El subproceso de Atención al Cliente no presenta planes de mejoramiento vencidos, en la actualidad cuenta con cuatro (4) acciones abiertas y en estado de avance.

## ❖ Gestión Portafolio de Servicios:

La Gestión Comercial para el Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI) ha venido realizando acercamientos y acuerdos con los diferentes beneficiarios de la venta de agua en bloque, sin embargo, existen beneficiarios que todavía no cumplen con la normatividad vigente para su suscripción, lo cual afecta la efectividad de la actividad, adicional, ninguno de estos beneficiarios ha actualizado y firmado el nuevo contrato con la Empresa para el suministro de agua en bloque.

Respecto a la segunda observación realizada, es necesario actualizar toda la documentación del proceso como lo son el procedimiento, instructivos y documentación relacionada de los beneficiarios del servicio, actualizar la matriz de riesgos del proceso incluyendo los riesgos financieros y legales que pueden originarse de las falencias actuales, diseñar e implementar controles tanto preventivos como detectivos de la ejecución de la labor y redimensionar las metas e indicadores establecidos para el proceso con el fin de medir efectivamente la actividad, lo que permita evaluar y controlar la ejecución del subproceso,

## ❖ Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar:

El subproceso se encuentra actualmente realizando las respectivas reuniones tanto para el proyecto de Resolución que busca incorporar usuarios al Ciclo I, como para la actualización del procedimiento, valoración de los riesgos y formatos empleados en el desarrollo de la actividad, a la fecha estos no se encuentran actualizados y tampoco se evidencia una formulación de indicadores que mida efectivamente la gestión realizada por el subproceso

## ❖ Seguimiento PQR:

En los últimos seis seguimientos de Ley realizados se ha evidenciado reincidencia en la inadecuada clasificación y cierre de los contactos recibidos por los diferentes canales de atención de la Empresa, respecto a esta observación el área responsable radico un SOLMAN ante la Dirección—\_SIE—\_ el cual se encuentra pendiente.

Otro hecho reincente radica en el aparente vencimiento de términos por falta de cierre de las peticiones realizadas por los usuarios en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS generando posibles riesgos en el cumplimiento normativo.

De las observaciones realizadas a los diferentes subprocesos que componen la Gestión Comercial se puede concluir que es necesario realizar una correcta valoración tanto de los riesgos asociados como de los indicadores ya que se evidencia en muchos de los subprocesos que no miden efectivamente las actividades ejecutadas, hecho que impide medir la productividad, calidad del servicio, tiempos de ejecución entre otros cambios y progresos de un proceso en el tiempo y establecer acciones de mejora.

**5.3.8. Verificación Sistemas de Información Empresarial**

La EAAB cuenta con el Sistema de Información Empresarial SAP ERP el cual administra la gestión de múltiples procesos de la Empresa, los cuales incluyen la gestión del talento humano, el manejo de inventarios, modulo financiero, gestión comercial, entre otros.

Adicional a esta herramienta la EAAB también cuenta con herramientas como CORI que sirven para la adecuada gestión de correspondencia de la Empresa.

Para el presente informe se verificaron las bases de datos correspondientes a Gestión Comercial y de estas se identificaron los siguientes resultados:



**5.3.8.1 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones**

El total de las PQR recibidas por la Empresa se encuentra en dos sistemas: el primero corresponde al consolidado de contactos registrados en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP y el segundo a los oficios radicados en el sistema de correspondencia institucional (CORI), el cual está compuesto de tres fuentes: los radicados realizados en el canal presencial o punto de radicación de la Empresa, la página Web de la Empresa y por último el SDQS hoy en día llamado Bogotá te escucha.

El total de contactos generados durante el segundo semestre de 2021 asciende a 546.219 contactos generados en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP, a continuación, se registra la cantidad de contactos por el medio en el que se generó.

Canal de recepción	MEDIO DE RADICADO			Total general
	1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	
Cantidad de contactos	86.034	258.974	201.211	546.219

Tabla 14 – Cantidad de Contactos por canal de recepción  
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

Estos contactos se registran en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP de acuerdo a lo establecido en el Manual de Usuario con Código MUAC048 “Tipificación de Contactos por Roles de Usuario”, (Ver Tabla 15) con el fin de poder generar una traza en el sistema de la PQR solicitada y dar trámite oportuno de acuerdo a la clase del contacto realizado.

Clase	Codigo Contacto	MEDIO DE RADICADO			Total general
		1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	
Información EAAB_ESP	1	15.688	203.822	68.119	287.629
<b>Consultas</b>	<b>2</b>	<b>2.898</b>	<b>80</b>	<b>5.559</b>	<b>8.537</b>
Expedición	3	45	33	12.877	12.955
<b>Denuncias</b>	<b>4</b>	<b>430</b>	<b>418</b>	<b>569</b>	<b>1.417</b>
Actualización	5	4.032	1.133	5.826	10.991
<b>Financiaciones</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5.336</b>	<b>39.639</b>	<b>44.976</b>
Peticiones	7	44.575	11.279	22.387	78.241
<b>Venta de Servicios (v)</b>	<b>8</b>	<b>1.547</b>	<b>1.732</b>	<b>778</b>	<b>4.057</b>
Venta de Servicios (sv)	10	150	11.790	4.093	16.033
<b>Daños Operativos</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>18.591</b>	<b>1.962</b>	<b>20.556</b>
Quejas	12	148	165	50	363
<b>Solicitudes</b>	<b>13</b>	<b>921</b>	<b>3.303</b>	<b>8.911</b>	<b>13.135</b>
Derecho de Alta Prioridad	14	2			2
<b>Revisión Inconsistencias</b>	<b>15</b>	<b>831</b>	<b>8</b>	<b>217</b>	<b>1.056</b>
Certificaciones	16	156		246	402
<b>Urbanizadores</b>	<b>17</b>	<b>1.385</b>		<b>6.206</b>	<b>7.591</b>
Reclamos Ventas Servicios	19	659		2	661
<b>Vinculaciones Agua en Bloque</b>	<b>20</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
Reclamos Parámetros	21	48		4	52
<b>Daños Comerciales</b>	<b>23</b>	<b>124</b>	<b>1.136</b>	<b>473</b>	<b>1.733</b>
Denuncia Contrato	26	4			4
<b>Pedidos Urbanizadores y Constructores</b>	<b>32</b>	<b>4</b>		<b>1.943</b>	<b>1.947</b>
Reclamos cobros a terceros	33	42	148	96	286
<b>Vía Gubernativa</b>	<b>34</b>	<b>10.991</b>		<b>48</b>	<b>11.039</b>
Silencios	35	193			193
<b>Urbanismo</b>	<b>36</b>	<b>169</b>		<b>694</b>	<b>863</b>
Acciones Constitucionales	37	22		20.494	20.516
<b>Alcantarillado por Aforo</b>	<b>200</b>	<b>1</b>			<b>1</b>
Suspensión/Reconexión	300	1			1
<b>Solicitud Aseo</b>	<b>3003</b>	<b>1</b>		<b>12</b>	<b>13</b>
Información-Aseo	3006	960		5	965
<b>Reclamos Aseo</b>	<b>3007</b>	<b>2</b>			<b>2</b>
Recursos Aseo	3008	1			1
<b>Total Contactos</b>		<b>86.034</b>	<b>258.974</b>	<b>201.211</b>	<b>546.219</b>

Tabla 15 – Cantidad de Contactos por canal de recepción  
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

De acuerdo a lo anterior en este informe se incluyen en las tablas 16, 17 y 18 el estadístico de los contactos generados por localidad y por zona, por mes y medio de recepción en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Localidad \ Medio	1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	Total por Medio
Usaquen	18.828	41.825	41.049	101.702
Chapinero	4.253	7.006	3.895	15.154
Santa Fe	2.117	3.721	3.385	9.223
San Cristóbal	2.814	10.827	10.652	24.293
Usme	2.171	7.465	7.224	16.860
Tunjuelito	1.547	4.185	4.530	10.262
Bosa	3.154	16.880	11.130	31.164
Kennedy	7.420	27.575	16.125	51.120
Fontibón	3.090	8.965	5.624	17.679
Engativá	7.469	29.713	17.122	54.304
Suba	9.816	31.005	21.311	62.132
Barrios Unidos	2.660	8.416	4.783	15.859
Teusaquillo	3.119	5.970	3.833	12.922
Los Martirés	2.036	3.945	3.461	9.442
Antonio Nariño	1.088	3.026	2.871	6.985
Puente Aranda	3.437	8.815	6.237	18.489
La Candelaria	563	905	764	2.232
Rafael Uribe Uribe	3.035	9.865	12.368	25.268
Ciudad Bolívar	4.308	15.804	15.491	35.603
Soacha	3.089	12.976	9.315	25.380
Gachancipa	20	85	39	144
Tocancipa			2	2
<b>Total por Localidad</b>	<b>86.034</b>	<b>258.974</b>	<b>201.211</b>	<b>546.219</b>

Tabla 16 – Cantidad de Contactos por canal de recepción y localidad  
Fuente: Informe OCIG

Zona \ Medio	1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	Total por Medio
Urbanizadores y Constructores			30	30
ZN01	19.410	52.054	41.207	112.671
ZN02	16.786	48.966	29.660	95.412
ZN03	23.646	58.738	48.585	130.969
ZN04	13.570	45.637	46.673	105.880
ZN05	12.622	53.579	35.056	101.257
<b>Total por Zona</b>	<b>86.034</b>	<b>258.974</b>	<b>201.211</b>	<b>546.219</b>

Tabla 17 – Cantidad de Contactos por canal de recepción y zona de servicio  
Se incluyen los predios que realizan solicitud por Urbanizadores y Constructores  
Fuente: Informe OCIG

Zona \ Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total por Mes
Urbanizadores y Constructores			1			29	30
ZN01	17.622	19.962	20.765	19.011	19.522	15.789	112.671
ZN02	14.006	17.220	16.228	17.989	15.913	14.056	95.412
ZN03	19.974	21.905	22.799	22.640	23.220	20.431	130.969
ZN04	16.734	16.840	18.143	19.691	18.266	16.206	105.880
ZN05	17.877	17.491	17.177	17.993	16.386	14.333	101.257
<b>Total por Zona</b>	<b>86.213</b>	<b>93.418</b>	<b>95.113</b>	<b>97.324</b>	<b>93.307</b>	<b>80.844</b>	<b>546.219</b>

Tabla 18 – Cantidad de Contactos por zona y mes de recepción  
Fuente: Informe OCIG

En cuanto a los oficios radicados en el sistema de correspondencia institucional (CORI), se recibieron un total de 104.419 oficios, de los cuales se encuentra correctamente referenciada la salida de 17.503.

De estos 104.419 oficios recibidos corresponde a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y las áreas que la componen un total de 88.872, el restante de 15.547 oficios corresponde a otras áreas de la Empresa.

Mes	Cantidad Radicados	%
Julio	16.616	15,91%
Agosto	17.847	17,09%
Septiembre	19.359	18,54%
Octubre	18.679	17,89%
Noviembre	17.703	16,95%
Diciembre	14.215	13,61%
<b>Total por mes</b>	<b>104.419</b>	<b>100,00%</b>



Tabla 19 - Gráfico 1 – Consolidado Radicados por CORI primer Semestre 2021  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

De los oficios que corresponden a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente se observa correctamente referenciada la respuesta de salida con el radicado de entrada a un total de 16.063 oficios equivalente a un 18.07% del total de oficios radicados en CORI. De lo anterior se evidencia que se deben implementar controles que aseguren la calidad de la información y soporte documental de todos los oficios en el sistema de correspondencia de la Empresa y que se requiere validación en CORI en cuanto al diligenciamiento del radicado de salida que permitan asegurar un seguimiento y uso de la información en cualquier momento.

Tipo de Solicitud	Mes de Radicación en CORI						Total del Semestre
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
AC: Acción de cumplimiento		3					3
AP: Acción Popular	16	9	7	2	5	6	45
CO: Consulta	7	12	5	4	13	10	51
DBD no puede obtener la lista de libretas de direcciones para el servidor local.		3	5		1		9
DC: Derecho de Petición - Consulta	4	1	9	2	5		21
DEE: Derecho de Petición - Entre Entidades	14	26	15	5	6	13	79
DG: Derecho de Petición - General	2.810	3.349	2.809	3.717	2.826	1.524	17.035
DI: Derecho de Petición - Información	42	31	37	38	17	6	171
DP: Derecho de Petición - Particular	7.480	7.194	7.589	7.500	7.873	6.652	44.288
E: Ejecutivo	5	5	2		1		13
El servidor remoto no es un host de TCP/IP conocido.			1				1
IC: Invitaciones - Citaciones	68	51	73	51	53	27	323
PS: Portafolio de Servicios		3	3	2	3		11
Q: Queja	43	36	22	54	63	74	292
RE: Reclamo	69	72	58	91	132	120	542
RR: Recurso de Reposición	306	268	310	232	323	258	1.697
RRSA: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	655	764	887	837	974	800	4.917
RSO: Resolución "SSPD" - Otros	454	951	2.335	1.418	878	815	6.851
RSRA: Resolución "SSPD" - Recurso de Apelación	250	454	376	340	430	278	2.128
RSRQ: Resolución "SSPD" - Recurso de Queja	143	155	122	128	207	141	896
S: Solicitud	4.168	4.388	4.604	4.151	3.799	3.366	24.476
SU: Sugerencias	10	7	11	14	12	15	69
T: Tutela	12	9	12	4	13	14	64
UYC FS: Urbanizadores y Constructores - Factibilidad de Servicios	1	5	4	4	9	2	25
UYC RDRE: Urbanizadores y Constructores - Revisión de Diseños de Redes Externas	34	31	44	43	49	32	233
S: Peticiones	25	20	19	42	11	62	179
<b>Total por solicitud</b>	<b>16.616</b>	<b>17.847</b>	<b>19.359</b>	<b>18.679</b>	<b>17.703</b>	<b>14.215</b>	<b>104.419</b>

Tabla 20 – Tipo de Radicados mediante CORI  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

En cuanto a los oficios radicados mediante la plataforma del SDQS (Bogotá Te Escucha), se recibieron un total de 1.788 para el período de julio a diciembre de 2021 (Ver Tabla 21), sin embargo, de la asignación realizada en el año 2021 se encuentran pendientes por cerrar en la

plataforma del SDQS un total de 64 de los cuales 7 corresponden a años anteriores y 57 al año 2021, equivalente al 3.1% del total recibido en el año 2021 (Ver Tabla 22)

Tipo de Solicitud	Mes de Radicación en SDQS						Total del Semestre
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
CO: Consulta	7	12	5	4	13	10	51
DC: Derecho de Petición - Consulta			2	1	2		5
DEE: Derecho de Petición - Entre Entidades		1				1	2
DG: Derecho de Petición - General	94	96	92	102	72	58	514
DI: Derecho de Petición - Información	3		2	7	7		19
DP: Derecho de Petición - Particular	114	139	95	80	118	101	647
Q: Queja	35	29	19	39	55	60	237
RE: Reclamo	32	40	16	22	73	44	227
RRSA: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación						1	1
RSO: Resolución "SSPD" - Otros				1			1
S: Solicitud	15	8	12	11	14	14	74
SU: Sugerencias	1		2	1	4	2	10
<b>Total por solicitud</b>	<b>301</b>	<b>325</b>	<b>245</b>	<b>268</b>	<b>358</b>	<b>291</b>	<b>1.788</b>

Tabla 21 – Tipo de Radicados mediante SDQS  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

Etiquetas de fila	Año de Recepción				Total general
	2016	2019	2020	2021	
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1			3	11	14
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4				3	3
BIENES RAICES				1	1
COMERCIAL ZONA 5	1				1
GERENCIA JURIDICA			1	1	2
GERENCIA ZONA 2				17	17
RED MATRIZ				2	2
RED TRONCAL				1	1
SISTEMA MAESTRO		1	1	21	23
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>57</b>	<b>64</b>

Tabla 22 – Pendientes de cerrar en el SDQS  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

De los 546.219 contactos generados en SAP por los diferentes canales de atención, se evidencia inconsistencia en la fecha de cierre en dos aspectos, el primero se encuentran 58.540 contactos sin cerrar y el segundo se detectan 12.768 contactos con fecha de cierre en SAP superior a los 15 días hábiles de ley.

Respecto a los contactos cerrados en SAP con fecha posterior a la fecha de salida en CORI, se verificó una muestra de 20 cuentas en este sistema, con el fin de validar los tiempos de atención y calidad de respuesta de los oficios generados por el área de Atención al Cliente, arrojando el siguiente resultado según la fecha de creación del contacto:

Resultado muestra revisada	1/07/2021	2/07/2021	7/07/2021	8/07/2021	12/07/2021	14/07/2021	15/07/2021	Total por fecha
Documento modificado						2		2
Error en la asignación al área de solicitudes		1						1
Fecha de respuesta por fuera de términos de ley	1		1		2			4
OK		2		1		7	2	12
Trasladada por competencia							1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

Tabla 23 – Revisión de contactos con fecha de cierre mayor a 15 días  
Fuente: Análisis OCIG

A continuación, se describen una a una las categorías de la anterior tabla, bajo las cuales se definieron las causas que la generan:

- Se encontraron 2 cuentas cuyo documento adjunto en la respuesta fue modificado.
- Se detectó 1 error en la asignación del oficio al área de solicitudes
- Se detectó 4 cuentas con fecha de respuesta en CORI por fuera de los términos establecidos por la Ley lo que podría generar posibles silencios administrativos positivos.
- Se verificaron 12 cuentas, con ningún tipo de inconsistencia.
- Se realizó un traslado por competencia.

De la revisión efectuada se concluye que la fecha del cierre del contacto en SAP no obedece a la fecha en la que se remitió la respuesta al usuario (salida de CORI), motivo por el cual el área responsable debe generar un control de la fecha de cierre en SAP con el fin de mantener una data con la información correcta.

Por otra parte, de los contactos recibidos por los diferentes canales dispuestos por la Empresa se realizó muestra aleatoria para validar la calidad de los mismos. Para ello se tomó como referencia aquellos identificados con clase 05 y actividad 04 de acuerdo al Manual de Usuario (MUAC048) “*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*” y se identificó lo siguiente:

Revisión calidad de contactos		
Clase: 05. Actualización - Actividad: 04. Cambio de Nombre		
Código Status	Status Cierre Contacto	Cantidad
0		1
1	Tramite Iniciado	5
2	Zona No Corresponde	6
3	Tramite Terminado Con Ajuste	4
4	Tramite Terminado Sin Ajuste	9
5	Modifica	1
12	Trámite terminado	254
18	Trámite terminado con modificación	5.403
19	Trámite terminado sin modificación	517
22	Trámite Efectivo	63
23	Trámite No Efectivo	19
24	Parametro actualizado	330
25	Parametro No actualizado	95
79	Practicas de pruebas	1
99	Cerrado - Proceso erroneo	39
112	Aprueba planos record.	1
<b>Total General</b>		<b>6.748</b>

Tabla 24 – Revisión calidad de contactos  
Fuente: Análisis OCIG

De acuerdo al Manual mencionado, todos los contactos generados se deben crear en SAP con una clase y una actividad de acuerdo al requerimiento del usuario, adicional a ello todos los contactos poseen un status de inicio que para el ejemplo en estudio es trámite iniciado y trámite en estudio, también estos cuentan con un status de terminación en el sistema los cuales deben tipificarse de acuerdo al manual de usuario como zona no corresponde, trámite terminado con modificación, trámite terminado sin modificación y cerrada proceso erróneo, sin embargo, al verificar los 6.748 contactos correspondientes a actualización cambio de nombre se encontró que solo 5.965 contactos se encuentran con un status de cierre de acuerdo al manual de usuario, la cantidad restante equivalente a 783 contactos se encuentran cerrados con un código diferente al descrito en el Manual, como se observa en la tabla 24.

De lo anterior se sugiere que en caso de que se requiera la implementación de códigos adicionales o el empleo de los códigos que actualmente se usan erróneamente, es necesario actualizar el Manual y en caso contrario capacitar adecuadamente al personal que realiza el cierre de los mismos con el fin de realizar una adecuada traza en el sistema.

De acuerdo con el procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que presta la Empresa”, indica en su numeral 2 el trámite y respuesta de peticiones verbales (Presenciales y Call Center), en forma inmediata, se debe diligenciar tramitar, verificar y cerrar el tipo de solicitud, dejando constancia en el sistema, estas actividades son claras frente a peticiones comerciales.



### 5.3.8.2 Verificación y Análisis de Resultados de Gestión de Cartera Operativa y Reconexiones

Con el fin de validar la efectividad de la ejecución de los avisos generados por la Operación Comercial y la veracidad de la información, se extrajo del sistema SAP el día 23 de mayo de 2022, la totalidad de los avisos generados desde el 01/06/2021 hasta el 14/05/2022.

Mes de Creación	A (Reconexión)	C (Reinstalación)	R (Reinstalación)	S (Suspensión)	U (Suspensión)	T (Corte)	(Sin catalogar)	Total por mes
2021	11.828	68	80.058	208.404	16	56.300	108	356.782
jun	1.130	8	8.530	15.448		818	54	25.988
jul	1.168	8	10.882	21.860	10	908	8	34.844
ago	1.082	4	9.766	14.546	2	538	2	25.940
sep	1.386		13.086	22.616	2	674		37.764
oct	990	6	10.562	13.648	2	484	2	25.694
nov	2.380	16	12.126	53.528		21.366	26	89.442
dic	3.692	26	15.106	66.758		31.512	16	117.110
2022	11.534	45	56.636	165.005	4	25.279	104	258.607
ene	2.065	16	8.403	19.292		5.159	12	34.947
feb	2.827	5	11.219	29.059	3	6.665	6	49.784
mar	3.115	3	13.424	50.098	1	6.345	46	73.032
abr	2.097	10	15.427	51.493		4.863	26	73.916
may	1.430	11	8.163	15.063		2.247	14	26.928
<b>Total por categoría</b>	<b>23.362</b>	<b>113</b>	<b>136.694</b>	<b>373.409</b>	<b>20</b>	<b>81.579</b>	<b>212</b>	<b>615.389</b>

Tabla 25 – Avisos creados por Operación Comercial  
Fuente: SAP

De esta información extraída y consolidada se evidenció que se están creando avisos con una clase de acción que ya está determinada, tal y como se puede ver en la tabla 25, la clase de acción R y C corresponden a la reinstalación del servicio, mientras que la clase de acción S y U a la de suspensión, sin embargo, tanto la acción C como U no deberían crearse, ya que como se observa en la tabla corresponden a un universo muy pequeño y puede que se estén creando por error. Del mismo modo se identificaron 212 avisos que se crearon sin catalogar a que acción pertenecen, en la tabla 26 se muestra el detalle de los avisos generados por cada una de las zonas.

Avisos por Zona	A (Reconexión)	C (Reinstalación)	R (Reinstalación)	S (Suspensión)	U (Suspensión)	T (Corte)	(Sin catalogar)	Total por Zona
Zona 1	4.060	34	31.895	91.920	2	13.125	28	141.064
Zona 2	4.040	51	32.804	84.805	14	10.773	34	132.521
Zona 3	5.006	6	43.537	87.784		15.281	30	151.644
Zona 4	3.927	3	9.689	28.083	2	19.568	84	61.356
Zona 5	6.329	19	18.769	80.817	2	22.832	36	128.804
<b>Total avisos por acción</b>	<b>23.362</b>	<b>113</b>	<b>136.694</b>	<b>373.409</b>	<b>20</b>	<b>81.579</b>	<b>212</b>	<b>615.389</b>

Tabla 26 – Avisos creados por Operación Comercial en las Zonas de Servicio  
Fuente: SAP

Respecto a los avisos creados sin catalogar el 39,6% de los mismos corresponden a la Zona 4, mientras que los avisos creados con otro código de acción C y U corresponden en su mayoría a Zona 2, en un 45,1% y 70% respectivamente a la participación del total de avisos por acción.

Por otra parte, se validó la información teniendo en cuenta varios criterios como lo son avisos duplicados, inconsistencia en la fecha de ejecución, avisos con fecha de cierre superior a 120 días desde su creación, entre otros, siendo los más representativos la inconsistencia de la información, sin observación del resultado de visita, avisos duplicados y sin código de resultado de visita (Véase tabla 27).

Inconsistencia presentada	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Total general
Aviso cerrado con más de 120 días desde su creación al cierre	2.078		1.644		2.962	6.684
<b>Aviso Duplicado</b>	<b>38.619</b>	<b>40.106</b>	<b>47.078</b>	<b>17.052</b>	<b>35.536</b>	<b>178.391</b>
Aviso sin cerrar	1.130	3.499	970	4.749	13.072	23.420
<b>Aviso sin cerrar con más de 120 días desde su creación</b>	<b>212</b>	<b>2.658</b>	<b>41</b>	<b>2.285</b>	<b>4.644</b>	<b>9.840</b>
Cerrado capacidad Operativa	4.379	6.371				10.750
Cerrado con código 0 y sin observación	1.130	3.622	970	4.749	13.072	23.543
Inconsistencia de la información	41.358	49.093	49.770	41.749	61.152	243.122
<b>Inconsistencia en fecha de ejecución</b>	<b>674</b>					<b>674</b>
Inconsistencia en la lectura presentada	118	4	2	1	1	126
<b>No es coherente el código con la observación</b>	<b>6.287</b>	<b>6.624</b>	<b>8.231</b>	<b>15.280</b>	<b>14.312</b>	<b>50.734</b>
Sin código de resultado de la visita	38.613	40.241	46.890	17.052	35.536	178.332
<b>Sin observación de resultado de la visita</b>	<b>39.430</b>	<b>45.590</b>	<b>48.710</b>	<b>37.000</b>	<b>48.108</b>	<b>218.838</b>

Tabla 27 – Avisos creados por Operación Comercial en las Zonas de Servicio  
Fuente: Análisis OCIG

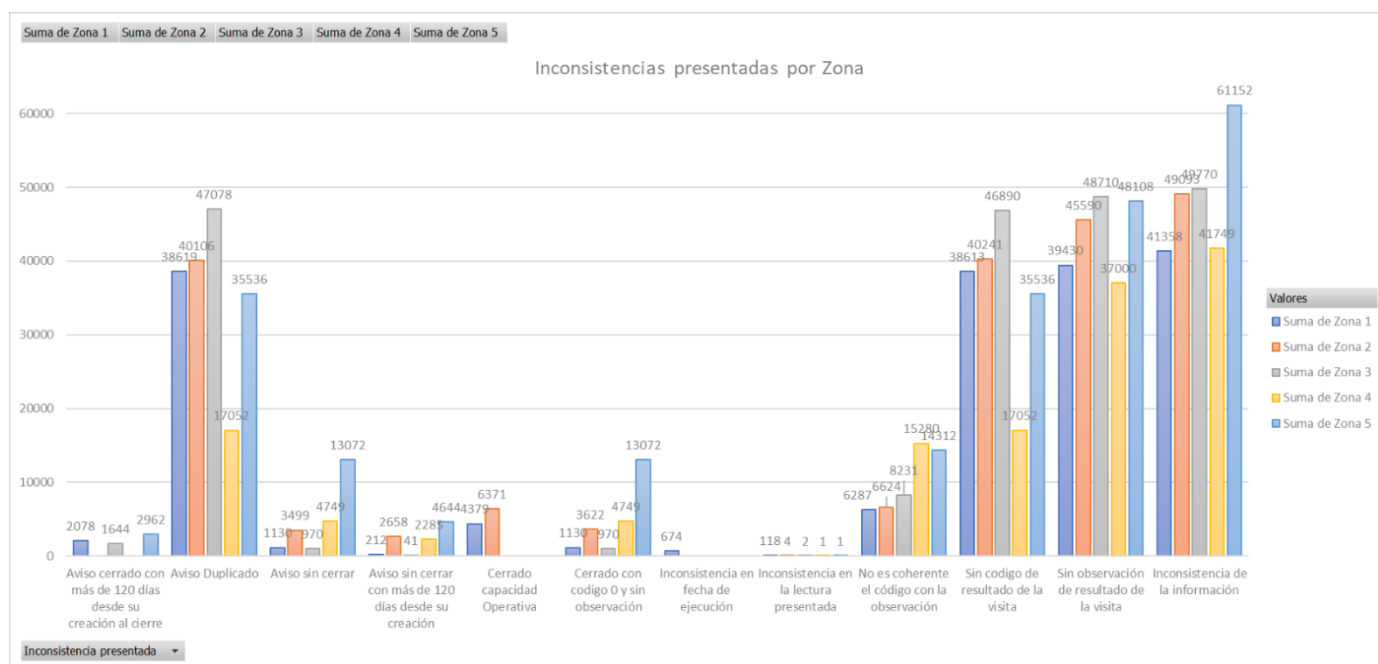


Gráfico 2 – Avisos creados por Operación Comercial en las Zonas de Servicio  
Fuente: Análisis OCIG

Por otra parte, con el fin de verificar el cobro realizado a los usuarios de las actividades de suspensiones y reinstalaciones, se tomó una muestra de 130 avisos, los cuales se verificaron tanto por resultado de lecturas como por el módulo FICA y se pudo concluir lo siguiente:

Sobre un total de 95 avisos del total de la muestra de 130, se identificó que se generó erróneamente el cobro de la actividad realizada por tres motivos: Cobro realizado con visita inefectiva, cobro realizado sin aviso de ejecución y cobro efectuado a avisos sin cerrar por un total cobrado por las 95 cuentas de \$1.342.530

Etiquetas de fila	Cobro realizado	Avisos revisados
Aviso sin cerrar	\$ 1.223.720	87
Cobro realizado sin aviso de ejecución	\$ 47.220	2
Cobro realizado con visita inefectiva	\$ 71.590	6
<b>Total general</b>	<b>\$ 1.342.530</b>	<b>95</b>

Tabla 28 – Validación error en cobro base 95 cuentas  
Fuente: Análisis OCIG

Etiquetas de fila	Cobro realizado	Avisos revisados
Sin cobro realizado y sin evento de lectura	\$ -	5
Sin motivo de lectura 13 o 18 en el resultado de lectura	\$ -	7
Cobro OK	\$ 239.020	20
Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 111.520	10
Fact. Suspension Bogota	\$ 127.500	10
Aviso sin cerrar	\$ 1.223.720	87
Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 476.210	37
Fact. Reinstalacion Soacha	\$ 24.000	2
Fact. Suspension Bogota	\$ 680.050	35
Fact. Suspension Soacha	\$ 23.590	1
Fact.tap.sencillo o desde red	\$ 19.870	1
Sin cobro	\$ -	11
Cobro realizado sin aviso de ejecución	\$ 47.220	2
Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 23.630	1
Fact. Suspension Bogota	\$ 23.590	1
Inconsistencia en el evento de lectura	\$ 47.180	3
Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 12.000	1
Fact. Suspension Bogota	\$ 35.180	2
Cobro realizado con visita inefectiva	\$ 71.590	6
Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 12.000	1
Fact. Reinstalacion Soacha	\$ 48.000	4
Fact. Suspension Bogota	\$ 11.590	1
<b>Total general</b>	<b>\$ 1.628.730</b>	<b>130</b>

Tabla 29 – Validación error en cobro base 130 cuentas  
Fuente: Análisis OCIG

Respecto a esto se realizará una observación en el numeral 6.3 del presente informe

### 5.3.8.3 Verificación y Análisis de Resultados de Facturación por Promedio

Respecto a la facturación se tienen 5 códigos resultantes con los que se imprime la factura: 01 para consumo normal, 02 para alto consumo, 03 para bajo consumo, 04 para consumo promedio histórico y 05 para cuentas sin consumo.

Teniendo en cuenta lo anterior para validar la facturación realizada por consumo promedio histórico se tomó como referencia el spool de impresión de los ciclos A y B para el período de facturación comprendido de la vigencia 202201 a 202204. De la comprobación realizada se establecieron 3 causas (Véase tabla 29) de acuerdo a la cantidad de vigencias que se ha facturado por promedio de manera continua.

Observación	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	LA	LB	Total cuentas
Facturación promedio por 4 o más vigencias	180	151	177	267	83	210	151	295	183		49	1.746
Facturación promedio en las ultimas 3 vigencias	58	69	21	115	39	46	74	47	64	106	29	668
Facturación promedio menos de 3 vigencias	2.556	1.425	899	2.457	467	2.313	775	1.268	1.985	626	769	15.540
<b>Total por porción</b>	<b>2.794</b>	<b>1.645</b>	<b>1.097</b>	<b>2.839</b>	<b>589</b>	<b>2.569</b>	<b>1.000</b>	<b>1.610</b>	<b>2.232</b>	<b>732</b>	<b>847</b>	<b>17.954</b>

Tabla 30 – Cuentas facturadas por promedio vigencias 202201 a 202204  
Fuente: Análisis OCIG

Como resultado de la revisión efectuada a la información de las cuentas facturadas por consumo promedio histórico se obtuvo, que las cuentas facturadas por promedio durante las últimas 3 vigencias ascienden a 668 cuentas mientras que las facturadas por 4 o más vigencias asciende a 1.746 cuentas.

Adicional, al revisar 125 cuentas de las facturadas por más de 4 vigencias se encontraron casos graves como las cuentas 10233971, 10269366, 10013995 y 10669339 las cuales han sido facturadas por consumo

promedio histórico por más de 19 vigencias seguidas, siendo el caso más grave la cuenta 10233971 con 52 vigencias.

#### **5.3.8.4 Verificación y Análisis de Resultados Mínimo Vital**

De acuerdo al Decreto 064 de 2012 se reconoció el derecho de mínimo vital de agua potable a los predios de estrato 1 y 2 de uso residencial y mixto.

Con el fin de validar el cumplimiento de Ley en otorgar este subsidio de 6 m<sup>3</sup> mensuales a los predios de estas condiciones se validó de manera aleatoria el spool de impresión de la vigencia 202230 de la porción R5, de la verificación efectuada se obtuvo lo siguiente:

Conclusión	Cta. Contrato	Subsidio	Valor consumo	Consumo m <sup>3</sup>	Diferencia
Predio sin consumo	12299555	\$ 830	\$ -	0	-\$ 830
Se otorgo mayor subsidio del consumo	11324132	\$ 14.199	\$ 13.562	8	-\$ 637
Se otorgo mayor subsidio del consumo	11676479	\$ 40.260	\$ 25.428	15	-\$ 14.832
Predio sin consumo	11954998	\$ 60.053	\$ -	0	-\$ 60.053
Se otorgo mayor subsidio del consumo	11345159	\$ 5.016	\$ 1.695	1	-\$ 3.321
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>\$ 120.358</b>	<b>\$ 40.685</b>	<b>24</b>	<b>-\$ 79.673</b>

Tabla 31 – Cuentas con inconsistencia en el cálculo de mínimo vital  
Fuente: Análisis OCIG

En la porción R5 se identificaron 5 cuentas con inconsistencia en el valor del subsidio otorgado, se detectaron 2 cuentas sin consumo a las cuales se les otorgo mínimo vital y 3 cuentas a las cuales el valor del mínimo vital es mayor que el que debería otorgarse.

Respecto a lo anterior se realiza una observación en el numeral 6.3 del presente informe.

#### **5.3.9. Análisis compromiso y cumplimiento frente a la Directiva 008 de 2021**

Valorados los procedimientos del Proceso de Gestión Comercial se evidenció que muchas actividades a cargo de las áreas que la integran no son llevadas a cabo y que el registro documental de las mismas se ha visto deteriorado al no salvaguardar la información por parte de algunas de las áreas.

Sin embargo, es de anotar que de manera empresarial no se ha socializado ni dado los lineamientos correspondientes que permitan dar pleno cumplimiento a la directiva en mención.

#### **5.3.10. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST**

En recorrido por las zonas auditadas, se evidencian varias situaciones de peligro, se evidenciaron riesgos por condiciones de seguridad, también el incumplimiento en cuanto al Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), esto teniendo como referencia el Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST según la Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019 sobre los estándares mínimos de SST.

Se realizaron visitas a terreno zonas 2 y 3 con el personal operativo de las zonas auditadas, en las cuales se inspeccionaron motos y vehículos y se efectuaron entrevistas con los trabajadores, complementado con el registro fotográfico.

Procesos auditados en las visitas de campo:

MPMU0301P-01, Medición – Facturación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
 MPMU0401P-02, Gestión de Solicitudes: Incorporaciones, Acometidas y Otras Solicitudes

**En Condiciones de seguridad encontramos los riesgos a continuación descritos:**

**5.3.10.1 Riesgo Locativo:**

El día 24 de marzo de 2022, en recorrido por el almacén de medidores Vestier y Lokers de zona 2, se observa lo siguiente:

En los estantes del almacén correspondiente a la zona 2, se observó cajas demasiado pesadas en la parte superior, y demasiadas canastas apiladas. De igual manera en el Vestier de la zona 2 se encontró mobiliario, mangueras, repuestos, botas, madera en la misma condición insegura.

En cuanto a los Lokers se evidenciaron varios elementos en la parte superior. Lo cual puede causar caída de objetos, caídas a distinto nivel, y golpes, esto causado por mal almacenamiento.

De igual forma en visita realizada el día 13 de junio de 2022 al almacén COA, se evidencian goteras en el techo generados por la lluvia causando que se inunden varios sitios, ocasionando riesgo de caídas por superficies deslizantes causadas por el agua.

Esto incumple el Decreto 1072 de 2015, Artículo 2.2.4.6.8 Numeral 6 Gestión de peligro y riesgos.

Resolución 2400 de 1979 Artículo 5

Resolución 0312 de 2019 de los estándares mínimos en su artículo 4.2.5.

Norma Técnica Colombiana GTC 45.



Imagen 01



Imagen 02



Imagen 03



Imagen 04



Imagen 05



Imagen 06

Imagen 01-06 – Almacén de Medidores, Almacén Edificio  
 COA, Vestier y Lokers  
 Fuente: Visita de campo OCIG



**5.3.10.2 Riesgo Eléctrico:**

En recorrido el día 24 de marzo de 2022 al almacén de medidores, se encuentran cables y tomas expuestas, con conexiones no adecuadas, además se encuentra cerca de materiales de fácil combustión aumentando el riesgo eléctrico descrito. Lo cual puede generar Accidentes de Trabajo (AT).

Incumpliendo el Procedimiento MPEH0903M02-01 Programa Riesgo Electrico-1, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el Decreto 1072 de 2015, y la Resolución 0312 de 2019 sobre los Estándares mínimos.



Imagen 07



Imagen 08

Imagen 07-08 – Almacén de Medidores  
Fuente: Visita de campo OCIG

**5.3.10.3 Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV):**

En la visita ejecutada el día 24 de marzo de 2022, se realizó inspección a los vehículos y motos utilizados en el proceso de Gestión Comercial, se evidenció orden y aseo deficientes, además de exceso de varios elementos, materiales, herramientas, repuestos, valdes entre otros, los cuales obstaculizan la comodidad de los trabajadores en las sillas del vehículo. Se observa también que no se realiza la inspección preoperacional diaria, tampoco se porta ni se verifica que el equipo de carretera este completo ni que cumpla con las especificaciones y características técnicas, en cuanto al botiquín se observó que contiene medicamentos vencidos, esto incumple el PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL (PESV) de la EAAB-ESP, y el Código Nacional de Tránsito en su artículo 30.



Imagen 09



Imagen 10



Imagen 11



Imagen 12

Imagen 09-12 – Vehículos Zona 2  
Fuente: Visita de campo OCIG

#### **5.3.10.4 Dotación y Elementos de Protección Personal (EPP):**

En los recorridos de campo se puede observar que la dotación de los trabajadores se encuentra incompleta y deteriorada, esto no es acorde al manual de dotación, lo cual deteriora la imagen institucional de la EAAB-ESP, puesto que se evidencia que algunos de los trabajadores usan overoles de dos piezas, además los elementos de protección personal (EPP) algunos están rotos o con daño, ver (Imagen 20, 21, 22). Se sugiere validar las especificaciones respecto a la calidad de los elementos que se le entregan a los trabajadores, para garantizar la durabilidad idónea y el uso de los mismos. En cuanto a la dotación se recomienda hacer la entrega completa de la misma. Esto enfocado según el procedimiento MPEH0905P Procedimiento Gestión de Dotación y elementos de protección personal, Manual Elementos de Dotación y EPP 2021 y las normas aplicables según la Ley 9 de 1979, Resolución 2400 1979, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019.



Imagen 13



Imagen 14



Imagen 15

*Imagen 13-15 – Dotación y EPP*  
Fuente: Visita de campo OCIG

#### **VERIFICACION BASE DE DATOS DOTACION Y ELEMENTOS DE PROTECCION (EPP)**

Se observa que el procedimiento MPEH0905P Gestión de la dotación y de elementos de protección personal, se encuentra desactualizado.

Esta base de datos se revisó teniendo en cuenta el personal auditado en los recorridos de campo, efectuados a la cuadrilla de Villa Luz y en Zona 2, donde fue verificado también el almacén de medidores.

Según el análisis de la base de datos recibida se observa lo siguiente:

- ❖ Faltan datos importantes como el cargo exacto de los trabajadores relacionados.
- ❖ Faltan los trabajadores (Contratistas) los cuales también fueron entrevistados en las visitas de campo, esto según el alcance del Programa del SG-SST MPEH0901M01-03, el cual abarca todos los grupos de interés donde se contemplan los contratistas y subcontratistas, y la cual aplica a todos los trabajadores bajo cualquier tipo de vinculación laboral según el procedimiento Gestión de la dotación y de elementos de protección personal MPEH0905P.



**5.3.11 Verificación de contratos a cargo de Operación Comercial**

El proceso de Gestión Comercial no tiene a cargo los contratos de recuperación de espacio público, estos se encuentran a cargo de las Gerencias de Zona, sin embargo, en el desarrollo de las funciones del subproceso MPMU0401P-02 “Gestión de solicitudes: incorporaciones, acometidas y otras solicitudes” se desarrolla esta actividad posterior a la ejecución de la solicitud en terreno con el fin de recuperar los daños realizados por la labor efectuada.

Cada Zona cuenta con un contrato de recuperación de espacio público y un supervisor asignado, estos son:

- 1-01-31300-1185-2021 para la Zona 1 bajo supervisión de la División de Servicio Acueducto Zona 1
- 1-01-32300-1253-2021 para la Zona 2 bajo supervisión de la División de Servicio Alcantarillado Zona 2
- 1-01-33300-1189-2021 para la Zona 3 bajo supervisión de la División de Servicio Acueducto Zona 3
- 1-01-34300-1191-2021 para la Zona 4 bajo supervisión de la División de Servicio Alcantarillado Zona 4
- 1-01-35300-1184-2021 para la Zona 5 bajo supervisión de la División de Servicio Acueducto Zona 5

En el procedimiento antes nombrado (MPMU0401P-02) se establece la política general y de operación No. 18 respecto a los avisos de solicitud W3 (ya que hacen referencia a solicitudes comerciales) estos se crean por el área involucrada posterior al desarrollo de actividades por el personal de la empresa y en donde se consigna la información de la necesidad de recuperar o no el espacio público que fue objeto de intervención; luego, la información es comprobada y se determina en terreno si el punto es viable para ser atendido por los contratos de recuperación de espacio público.

En concordancia con lo anterior y con el fin de verificar el proceso operativo o acciones implementadas in-situ por el Subproceso de Operación Comercial – Procedimiento MPMU0401P02 Gestión de solicitudes: incorporaciones, acometidas y otras solicitudes, se realizó visita de campo para identificar puntos con intervenciones realizadas por personal directo de la Empresa y poder constatar el estado en que queda el espacio público; A continuación, se presentan algunas evidencias de las visitas efectuadas:



Imagen 16 – Punto intervenido sin recuperación de espacio público.  
Fuente: Visita de campo OCIG



Imagen 17 – Evidencia estado espacio público posterior a intervención.  
Fuente: Visita de campo OCIG



Imagen 18 – Intervención actividad G. Comercial en espacio público  
Fuente: Visita de campo OCIG



Imagen 19 – Evidencia residuos en espacio público posterior a intervención  
Fuente: Visita de campo OCIG

Con las evidencias obtenidas por el equipo auditor, se genera un motivo para validar los tiempos de ejecución por parte del área para la Recuperación de Espacio Público, teniendo en cuenta como antecedentes la misma línea del informe final de auditoría 1050001-2021-0240 al subproceso MPMU04 Operación Comercial en las observaciones 2 y 3, en las cuales se tipifica el incumplimiento de las licencias de excavación a las cinco (5) zonas operativas de la empresa (artículo 4 de las licencias No. 484, 485, 486, 487 y 488 de 2018).

Este artículo cuarto de las licencias indicadas, estipula lo siguiente: “**ARTÍCULO CUARTO.** - Una vez intervenido el espacio público con las excavaciones autorizadas, deberá recuperarse dentro de los veinte (20) días siguientes a su ejecución, cumpliendo con lo dispuesto en la Guía GU-CI-01\_ versión 3.0, la cual hace parte integral de la presente Resolución y que encuentra publicada en la página web [www.idu.gov.co link trámites y servicios / licencias de excavación](http://www.idu.gov.co/link/tramites-y-servicios/licencias-de-excavacion)”; En complemento a lo mencionado y basados en lo manifestado en entrevistas a las áreas, se evidencian rezagos importantes en la atención de los puntos para recuperar espacio público debido a demoras en la formalización de los contratos como también en la poca asignación de recursos para los trabajos a realizar, lo cual no solo incumple la normatividad ya mencionada sino que también se ve involucrado el componente ambiental por el inadecuado almacenamiento y permanencia de residuos (residuos de construcción y demolición – RCD) en espacio público conllevando también a multas que podrían ser impuestas fácilmente desde el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, respecto a esto se realiza una observación en el numeral 6.3 del presente informe.

### **5.3.12 Plan de Gestión de Pérdidas de Agua**

La Empresa ha establecido un Plan de Gestión de Pérdidas de agua el cual está constituido por tres ejes estratégicos los cuales incluyen actividades para la Gestión de la Información, el control y reducción de las pérdidas comerciales y el control y reducción de las pérdidas técnicas respectivamente.

Las actividades de cada uno de los ejes mencionados corresponden a actividades que, si bien es cierto impactan los indicadores de pérdidas, son actividades que la Empresa ha venido ejecutando de manera permanente.

Sin embargo, es necesario explorar la inclusión de otras actividades que pueden llegar a significar proyectos específicos para la gestión de las pérdidas de agua. Estos proyectos deben ser priorizados teniendo en cuenta su impacto sobre los indicadores de desempeño definidos, para lo cual es necesario

cuantificar dichos impactos a través de un Balance Hídrico, que permita dar una mirada estratégica a cada uno de los aspectos que puedan estar contribuyendo a las pérdidas de agua.

Para el levantamiento de este Balance Hídrico es necesario implementar una metodología como la propuesta por la CRA en el anexo I de la Resolución 688 de 2014, la cual se basa a su vez en metodología propuesta por la IWA y permite tener un mayor conocimiento de las pérdidas en un sistema.

De otra parte, el Plan de Gestión de Pérdidas de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP forma parte del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua el cual es de obligatorio cumplimiento de acuerdo con lo establecido por la Ley 373 de 1997 y por el Decreto 1090 de 2018, y se constituye en la carta de navegación de la Empresa para hacer un uso óptimo y sostenible del recursos hídrico, lo cual a su vez está alineado con uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados por la Organización de las Naciones Unidas, el cual establece como meta para el 2030 “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”

## 6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

### 6.1 Aspectos Generales.

En términos generales se identifico que no existe una adecuada identificación y valoración tanto de indicadores que midan de manera efectiva las actividades realizadas por cada uno de los subprocesos que integran la Gestión Comercial como de los riesgos de Gestión y de Corrupción asociados a los mismos y que estos a su vez brinden información valiosa para la toma de decisiones, que al final se traduzca en mejor calidad del servicio y procesos eficientes. Sin embargo, las áreas poseen, aunque no de manera oficial indicadores tácticos y operativos con los que miden las actividades que realizan.

Otro aspecto evidenciado a nivel general de los subprocesos y que se considera un alto riesgo operacional corresponde a la falta de actualización de los diferentes procedimientos, manuales de usuario e instructivos funcionales, hecho que puede generar demoras de las actividades, vulneración de las normas vigentes, entre otros aspectos que puede terminar en multas o sanciones para la Empresa afectando el musculo financiero de la misma.

### 6.2 Fortalezas.

Se evidenciaron actividades de mejoramiento continuo a nivel tecnológico en distintos subprocesos que componen la Gestión Comercial como lo son la implementación de la factura virtual, apertura de mas canales de atención virtual a los usuarios como la plataforma clic to call, el chatbot y la asistente virtual EBA y otros que se encuentran en proyecto pero aún no han sido terminados y formalizados como la impresión y entrega de factura en sitio y el uso de ArcGIS PRO para la actualización de parámetros comerciales del área de catastro de usuarios y la telemetría.

### 6.3 Observaciones

***“Las OBSERVACIONES, deben ser objeto de Plan de Mejoramiento en el marco del procedimiento de -Mejoramiento Continuo- de la EAAB-ESP, con el fin de eliminar las causas que les dieron origen. La OCIG analizará y verificará la efectividad de las acciones formuladas y gestionadas en el marco de los seguimientos a los Planes de mejoramiento o en próximas auditorías del proceso o tema en cuestión”.***

**OBSERVACION 1**

<p><b>Condición</b></p>	<p><b>El Acuerdo de Gestión de las diferentes áreas que ejecutan los subprocesos que integran el proceso de Gestión Comercial no incluye indicadores tácticos o de proceso y operativos que permitan medir diferentes aspectos de la gestión realizada.</b></p> <p>En el desarrollo de las actividades de los diferentes subprocesos de la gestión comercial se cuentan con indicadores tácticos y operativos que permiten tomar decisiones a los encargados de dichos subprocesos en aras del mejoramiento continuo, evidenciados en los informes que realizan de manera periódica. Sin embargo, estos indicadores no se oficializan en la herramienta establecida por la Empresa para su seguimiento y control por parte de la primera línea de defensa y lo correspondiente también a la segunda línea de defensa.</p> <p>Se observa por ejemplo que las Direcciones de Servicio Comerciales de Zona realizan seguimiento a las actividades operativas del Calendario de Facturación que debiera formalizarse como indicador para el monitoreo y seguimiento del cumplimiento.</p> <p>En la caracterización del proceso de Gestión Comercial se observa del ciclo PHVA que en la fase de VERIFICAR el proceso no cuenta con actividades asociadas a cada uno de los subprocesos que permita medir los resultados de manera adecuada hecho que impide el ajuste y mejoramiento continuo de los mismos.</p> <p>Se revisaron los Acuerdos de Gestión de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencias de Zona, Direcciones de Servicio Comercial y Dirección de Apoyo Comercial donde no es posible observar de manera clara el aporte de los subprocesos, a través de indicadores, a los indicadores estratégicos 1.1.1 Margen EBITDA, 1.2.1 CMPER y 1.3.7 IPUF.</p>
<p><b>Criterios</b></p>	<p>Resolución 1164 de 2020 Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, dimensión 2: “Direccionamiento Estratégico y Planeación” que indica: Desde el ejercicio de planeación se deben definir los mecanismos a través de los cuales se hará el seguimiento y evaluación a su cumplimiento (ver 4a Dimensión Evaluación de Resultados). Esto permitirá, verificar el logro de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción. Por ello, es recomendable contar con un grupo de indicadores que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de metas, objetivos o resultados y sus efectos en la ciudadanía.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno, MECI - Componente Ambiente de Control MPCS0102M01 Manual Indicadores Procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión.</p>
<p><b>Causas</b></p>	<p>Falta de orientación por parte de la segunda línea de defensa en la formalización de los indicadores de gestión empleados para el monitoreo y evaluación del cumplimiento de objetivos.</p>



	Falta de entendimiento de la metodología de indicadores propuesta por el DAFP y la oficializada dentro del Mapa de Procesos de la Empresa.
<b>Efecto / Impacto</b>	Posibles pérdidas económicas por decisiones tomadas basadas en información de indicadores insuficiente o poco confiables. Falta de visibilización del comportamiento de los procesos por parte de la segunda línea de defensa.
<b>Evidencia</b>	Acuerdo de Gestión de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y las áreas integrantes relacionadas con el proceso de Gestión Comercial.
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial
<b>Corresponsables</b>	Dirección de Servicio Comercial zonas
	Divisiones de Operación Comercial y Atención al Cliente de las zonas
<b>Proceso Asociado</b>	Direccionamiento Estratégico, Seguimiento, Monitoreo y Control, Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Se recomienda formalizar en el Acuerdo de Gestión de las áreas que integran la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente los indicadores tácticos y operativos con los que actualmente se monitorea la gestión de todos los subprocesos integrantes del proceso de Gestión Comercial
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 2**

<b>Condición</b>	<b>Falta fortalecer la efectividad de las actividades de control de los Riesgos de Gestión y Corrupción, así como la identificación y valoración de los mismos</b>
	En el análisis de los riesgos de gestión y corrupción se observó que los controles presentan debilidad en su diseño y efectividad y por lo tanto la calificación del riesgo residual puede ser diferente a la registrada.
	También se identificaron los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo a los cuales están expuestos el personal operativo de acuerdo a las visitas de campo efectuadas.
	Adicionalmente se identificó que los subprocesos poseen más riesgos emergentes, los cuales no han sido identificados, ni valorados de una forma adecuada lo que aumenta la posible materialización de los riesgos.
	Respecto a lo anterior el grupo auditor identificó 41 posibles riesgos que no han sido correctamente valorados e identificados por el proceso de Gestión Comercial, ya que como se observa en la Matriz de Riesgos Institucional de la Empresa muchos de los subprocesos no poseen riesgos registrados a pesar de la cantidad de actividades administrativas y operativas que poseen cada uno de estos.

<p><b>Criterios</b></p>	<p>NTC ISO 31000, Numeral 2.9 Se debe establecer el contexto interno, externo de la entidad y el contexto del proceso y sus activos.</p> <p>Metodología de riesgos y oportunidades de la EAAB</p> <p>Guía Administración de riesgos de gestión, Corrupción, Seguridad Digital y Diseño de Controles – DAFP.</p> <p>MIPG 2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p><i>MECI: Componente Gestión del Riesgo.</i></p>
<p><b>Causas</b></p>	<p>Falencias en la orientación por parte de la segunda línea de defensa en la identificación, Medición, Control y Seguimiento de riesgos normativos o de cumplimiento legal.</p> <p>Falta de entendimiento de la metodología de riesgos por parte de los funcionarios de las áreas.</p>
<p><b>Efecto / Impacto</b></p>	<p>Posible afectación económica por Ineficacia en la gestión de los riesgos en las etapas de identificación, medición, control y seguimiento.</p> <p>Debilita el Sistema de Control Interno – SCI- en el componente Gestión del Riesgo.</p>
<p><b>Evidencia</b></p>	<p>Análisis de riesgos emergentes de gestión y corrupción del proceso de Gestión Comercial.</p>
<p><b>Responsable</b></p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial</p>
<p><b>Corresponsables</b></p>	<p>Dirección de Servicio Comercial zonas</p>
	<p>Divisiones de Operación Comercial y Atención al Cliente de las zonas</p>
<p><b>Proceso Asociado</b></p>	<p>Gestión Comercial</p>
<p><b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b></p>	<p>Dirección Gestión de Calidad y Procesos</p>
<p><b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b></p>	<p>Se recomienda efectuar un análisis y revisión de los riesgos de los diferentes subprocesos que integran la Gestión Comercial, así como los controles a establecer para mitigar su probabilidad e impacto, además de efectuar una valoración consecuente para establecer el riesgo residual.</p> <p>En el ejercicio de auditoría el equipo auditor, identificó y valoro 41 posibles riesgos del proceso de Gestión Comercial, que pueden ser considerados para su análisis e inclusión en la matriz de riesgos de Gestión y Corrupción de la Empresa.</p>
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b></p>	

**OBSERVACION 3**

**Desactualización de los procedimientos y MUACs que los complementan y desarticulación con la matriz de riesgos.**

Se observó durante el conocimiento de los subprocesos MPMU0302P-01 “Catastro de Usuarios”, MPMU0306P-02 “Seguimiento y Control a la Facturación”, MPMU0401P-02 “Gestión de Solicitudes”, MPMU0402P-01 “Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones)”, MPMU0404P-01 “Corte a solicitud (por mutuo acuerdo)”, MPMU0406P-01 “Reconexiones”, MPMU0601P-01 “Venta de Agua a Carrotanque, MPMU0603P-01 “Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI)” del proceso de Gestión Comercial, que estos se encuentran desactualizados con relación a las actividades que realmente se llevan a cabo para la gestión correspondiente.

Los riesgos y controles identificados en la matriz de riesgos y oportunidades no se encuentran adecuadamente documentados en los procedimientos y manuales.

Durante el conocimiento y las pruebas de algunos subprocesos y actividades que desarrollan se pudo establecer, que actualmente se emplean sistemas de información como Aurora EMR y aplicativos de apoyo realizados en Access, se observa que el manejo de estos aplicativos no es de conocimiento de toda el área y tampoco se describe en los procedimientos y los manuales como es el manejo de la información y el cruce de las bases de datos. Hecho evidenciado principalmente en el área de catastro de usuarios donde se desconocía las consultas realizadas por la base de datos de Access y en otras áreas como Cortes y Procesos Masivos donde el aplicativo utilizado es Aurora EMR.

En general se identificó que muchos de los procedimientos hacen mención de formatos que no existen dentro del mapa de procesos, como por ejemplo el procedimiento MPMU0401P-02 en el que se nombra el uso del formato MPMU0208F11 “Acta de ejecución acometidas” y MPMU0208F12 “Acta de ejecución taponamiento”, del mismo modo en los procedimientos no se observan puntos de control debidamente documentados e incluso en varias actividades no poseen puntos de control.

Se observa que los MUAC asociados al procedimiento no solamente se encuentran desactualizados, sino que además se encuentran mal documentados ya que carecen de una adecuada y clara redacción que facilite la ejecución de las actividades y evite reprocesos

En el caso del procedimiento de facturación donde se incorporan adelantos tecnológicos como es la entrega de la factura virtual se observa que estas actividades no están debidamente documentadas en el procedimiento correspondiente.

La mayoría de los procedimientos tienen fecha de aprobación en los años 2018 y 2019, incumpliendo lo establecido en la política de operación # 13 del procedimiento MPFD0802P-07, “Documentación de Procesos”.

**Condición**

**Criterios**

Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, 6ta Dimensión: La gestión del conocimiento y la innovación.



	<p>Modelo Estándar de Control Interno, MECI - Componente Ambiente de Control</p> <p>MPFD0802P-07, "Documentación de Procesos" política de operación 13</p>
<b>Causas</b>	Desconocimiento Sistema de Gestión Documental en relación con la obligación y relevancia de mantener la documentación de actividades actualizada como un elemento fundamental de un adecuado ambiente de control.
<b>Efecto / Impacto</b>	<p>Posible pérdida del conocimiento institucional debido a la falta de actualización documental.</p> <p>Posible pérdida del gobierno y gestión de los subprocesos</p>
<b>Evidencia</b>	Procedimientos del Proceso de Gestión Comercial analizados vs pruebas de recorrido.
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial.
<b>Corresponsables</b>	Dirección de Servicio Comercial zonas
	Divisiones de Operación Comercial y Atención al Cliente de las zonas
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	<p>Se recomienda ajustar los procedimientos de acuerdo con los aplicativos actualmente en uso y definir y fortalecer los atributos de los controles establecidos dentro del procedimiento. Igualmente hacer los ajustes correspondientes en la caracterización del proceso de Gestión Comercial en particular en el Verificar y en el Actuar.</p> <p>De igual manera los riesgos y controles gestionados en el proceso deben estar documentados en los procedimientos y manuales y registrados en la matriz de riesgos institucional.</p>
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b></p>	

**OBSERVACION 4**

<b>Condición</b>	<p><b>Elevado número de inconsistencias en la georreferenciación de las Cuentas Contrato.</b></p> <p>Resultado de las validaciones efectuadas por el área de Catastro de Usuarios durante la preselección se observa un universo significativo de 135.000 cuentas con inconsistencias en la georreferenciación que corresponden al 5% de la totalidad de los usuarios de la Empresa.</p> <p>Si bien es cierto un 5% del total de las cuentas facturadas por la Empresa no aparenta ser significativo, si corresponde a un universo de 135.000 cuentas cuya georreferenciación no corresponde a la realidad.</p>
------------------	---

	La presentación de la información sobre las inconsistencias en el detalle de la validación de Georreferenciación, al relacionarse con otras validaciones, hace que, en un análisis global, sea este, el más representativo, o el más alto, o elocuente, en cuanto a la determinación de validaciones con inconsistencias.
<b>Crterios</b>	Procedimiento MPMU0302P-01 Catastro de Usuarios. Subproceso de Atención al Cliente. Objetivo y Alcance. Condiciones Especiales de Operación. Actividad 6. Georreferenciar. Actividad 7. Integrar SAP – SIGUE. Datos Comerciales y Datos Geográficos. Actividad 8. Preseleccionar Ciclos. Actividad 10. Determinar totalidad gráfica. Registrar 100% de Predios en SIGUE.
<b>Causas</b>	Ausencia de seguimiento a los ajustes en las inconsistencias presentadas en el sistema vigencia por vigencia en los aspectos de georreferenciación.
<b>Efecto / Impacto</b>	Afectación de los subprocesos de facturación y atención al cliente por encontrarse los predios georreferenciados de manera errónea.
<b>Evidencia</b>	Reportes en archivos Excel de las matrices generadas para los Ciclos, en el Registro de la Preselección Catastro de Usuarios vigencia 20 2022.
<b>Responsable</b>	Dirección de Apoyo Comercial.
<b>Corresponsables</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Gerencia de Tecnología.
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se recomienda cruzar las bases de datos de la Empresa con las de otras plataformas en cuanto temas de georreferenciación
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 5**

	<b>Inadecuada Gestión Documental del procedimiento Catastro de Usuarios</b>
<b>Condición</b>	<p>El procedimiento de Catastro de Usuarios cuenta con múltiples formatos mediante los cuales sustentan modificación de los parámetros comerciales de las cuentas. Estos documentos deben gozar de la debida gestión documental y reserva del mismo para futuras consultas, sin embargo, al archivo de la gestión realizada en terreno no se da cumplimiento de acuerdo a las TRD en relación a que estos documentos, por ser soporte de ajustes en el sistema de información empresarial, deben archivar en las carpetas de las cuentas contrato para posterior consulta y tratamiento.</p> <p>La gestión realizada en terreno para la verificación de los parámetros comerciales no se realiza en los formatos indicados en el procedimiento MPMU0302P-01 “Catastro de Usuarios”. De acuerdo con lo indicado por la coordinadora del área,</p>

	esta gestión se realiza a través de ArcGIS Pro con el propósito de dar cumplimiento a las políticas de cero papel y de actualización tecnológica.
<b>Criterios</b>	TRD del proceso de Gestión Comercial Procedimiento MPMU0302P-01 "catastro de Usuarios"
<b>Causas</b>	Desconocimiento de la normatividad aplicable para el adecuado control documental con el fin de que la información esté disponible para su consulta.
<b>Efecto / Impacto</b>	Multas o sanciones por parte de los entes de control por modificaciones de parámetros comerciales sin la adecuada evidencia en formatos de visita mediante los cuales modifican o confirman los parámetros comerciales.
<b>Evidencia</b>	Archivo físico en cajas sin rotular de las visitas realizadas en el último mes.
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial.
<b>Corresponsables</b>	Gerencia de zona
	Dirección de Servicio Comercial zonas Divisiones de Operación Comercial zonas
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección de Servicios Administrativos
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Se recomienda ajustar el procedimiento correspondiente teniendo en cuenta que es necesario que los ajustes realizados a los parámetros comerciales en el sistema de información estén adecuadamente soportados con el fin de disponer del soporte adecuadamente archivado según las TRD, que permita sustentar dichos ajustes. Generar actividades que permitan asegurar la preservación e integridad de la información.

**NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.**

**OBSERVACION 6**

	<b>Incumplimiento Normativo en conceder el mínimo vital</b>
<b>Condición</b>	<p>En la revisión del procedimiento MPMU0402P-01 Gestión de Cartera Operativa (Cortes y Suspensiones) y reunión realizada vía Teams el día 11/03/2022 con los profesionales de Operación Comercial de la Zona 4, se identificó que la política general y de operación número 6 indica que para los usuarios de estratos 1 y 2 con clase de uso residencial y multiusuario beneficiarios del mínimo vital aplica la suspensión del servicio al presentar mora en dos facturas, aun cuando el Decreto 064 del 15 de febrero de 2012 indica que es necesario eliminar la morosidad como una causal de exclusión del mínimo vital por atentar contra el derecho.</p> <p>Situación que se observó en las cuentas de los estratos 1 y 2 suspendidas por morosidad incumpliendo el mencionado Decreto.</p>
<b>Criterios</b>	Decreto 064 del 15 de febrero de 2012 "Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 485 de 2011" Decreto 485 de 2011 "Por el cual se adopta el Plan Distrital del Agua"

<b>Causas</b>	Falta de cumplimiento a la normatividad aplicable.
<b>Efecto / Impacto</b>	Posibles multas y/o sanciones generadas por la indebida suspensión, al atentar contra el derecho al mínimo vital. Deterioro de la imagen corporativa frente a la ciudadanía, entes de control u otros grupos de interés.
<b>Evidencia</b>	Cuentas suspendidas por morosidad en los estratos 1 y 2.
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial.
<b>Corresponsables</b>	Direcciones de Operación Comercial de las zonas
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	N.A.
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se recomienda verificar en la tecnología existente el uso de un dispositivo que permita cumplir la normatividad aplicable en cuanto a otorgar este beneficio a los usuarios de estrato 1 y 2.

**NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.**

**OBSERVACION 7**

<b>Condición</b>	<p><b>Falta de claridad en la factura respecto al cobro del mínimo vital.</b></p> <p>El valor otorgado en subsidio por mínimo vital que se observa en las facturas no necesariamente corresponde a la vigencia en que se generó, sino que puede corresponder a vigencias anteriores lo cual puede generar confusión en su interpretación.</p> <p>Al validar de manera aleatoria el spool de impresión de la vigencia 202230 Con el fin de validar el cumplimiento al Decreto 064 de 2012 referente al derecho del mínimo vital, se tomó como base la porción R5 y en esta se detectó que a pesar de que el subsidio se está calculando de manera correcta, no se refleja el valor otorgado en la vigencia correspondiente de manera correcta, como se evidencia en la siguiente tabla:</p>																																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Conclusión</th> <th>Cta. Contrato</th> <th>Subsidio</th> <th>Valor consumo</th> <th>Consumo m<sup>3</sup></th> <th>Diferencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Predio sin consumo</td> <td>12299555</td> <td>\$ 830</td> <td>\$ -</td> <td>0</td> <td>-\$ 830</td> </tr> <tr> <td><b>Se otorgo mayor subsidio del consumo</b></td> <td><b>11324132</b></td> <td><b>\$ 14.199</b></td> <td><b>\$ 13.562</b></td> <td><b>8</b></td> <td><b>-\$ 637</b></td> </tr> <tr> <td>Se otorgo mayor subsidio del consumo</td> <td>11676479</td> <td>\$ 40.260</td> <td>\$ 25.428</td> <td>15</td> <td>-\$ 14.832</td> </tr> <tr> <td><b>Predio sin consumo</b></td> <td><b>11954998</b></td> <td><b>\$ 60.053</b></td> <td><b>\$ -</b></td> <td><b>0</b></td> <td><b>-\$ 60.053</b></td> </tr> <tr> <td>Se otorgo mayor subsidio del consumo</td> <td>11345159</td> <td>\$ 5.016</td> <td>\$ 1.695</td> <td>1</td> <td>-\$ 3.321</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>5</b></td> <td><b>\$ 120.358</b></td> <td><b>\$ 40.685</b></td> <td><b>24</b></td> <td><b>-\$ 79.673</b></td> </tr> </tbody> </table>	Conclusión	Cta. Contrato	Subsidio	Valor consumo	Consumo m <sup>3</sup>	Diferencia	Predio sin consumo	12299555	\$ 830	\$ -	0	-\$ 830	<b>Se otorgo mayor subsidio del consumo</b>	<b>11324132</b>	<b>\$ 14.199</b>	<b>\$ 13.562</b>	<b>8</b>	<b>-\$ 637</b>	Se otorgo mayor subsidio del consumo	11676479	\$ 40.260	\$ 25.428	15	-\$ 14.832	<b>Predio sin consumo</b>	<b>11954998</b>	<b>\$ 60.053</b>	<b>\$ -</b>	<b>0</b>	<b>-\$ 60.053</b>	Se otorgo mayor subsidio del consumo	11345159	\$ 5.016	\$ 1.695	1	-\$ 3.321	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>\$ 120.358</b>	<b>\$ 40.685</b>	<b>24</b>
Conclusión	Cta. Contrato	Subsidio	Valor consumo	Consumo m <sup>3</sup>	Diferencia																																					
Predio sin consumo	12299555	\$ 830	\$ -	0	-\$ 830																																					
<b>Se otorgo mayor subsidio del consumo</b>	<b>11324132</b>	<b>\$ 14.199</b>	<b>\$ 13.562</b>	<b>8</b>	<b>-\$ 637</b>																																					
Se otorgo mayor subsidio del consumo	11676479	\$ 40.260	\$ 25.428	15	-\$ 14.832																																					
<b>Predio sin consumo</b>	<b>11954998</b>	<b>\$ 60.053</b>	<b>\$ -</b>	<b>0</b>	<b>-\$ 60.053</b>																																					
Se otorgo mayor subsidio del consumo	11345159	\$ 5.016	\$ 1.695	1	-\$ 3.321																																					
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>\$ 120.358</b>	<b>\$ 40.685</b>	<b>24</b>	<b>-\$ 79.673</b>																																					
<b>Criterios</b>	Constitución Política de Colombia del 20 de julio de 1991 artículos 365 y 366 Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de la EAAB-ESP Resolución 1050 de 2020																																									

	Ley 142 de 1994 artículos 86.2, 86.4, 87.2 y 148.  Decreto 064 de 2012 “por el cual se modifica parcialmente el Decreto 485 de 2011, se reconoce el derecho al consumo mínimo vital de agua potable a los Estratos 1 y 2 de uso residencial y mixto y se toman otras determinaciones” Decreto 485 de 2011 "Por el cual se adopta el Plan Distrital del Agua"
<b>Causas</b>	Limitaciones en la parametrización del Sistema de Información Comercial que impide dar mayor claridad a las diferentes líneas de la factura relacionadas con el mínimo vital
<b>Efecto / Impacto</b>	Posibles multas y/o sanciones generadas por inconsistencia en el cobro. Aumento de las PQRs por reclamaciones relacionadas con el mínimo vital. Deterioro de la imagen corporativa frente a la ciudadanía, entes de control u otros grupos de interés.
<b>Evidencia</b>	Spool de impresión de la vigencia 202230 de la porción R5.
<b>Responsable</b>	Dirección de Sistemas de Información Empresarial
<b>Corresponsables</b>	Gerencia de Tecnología.
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Divisiones de Operación Comercial Dirección de Apoyo Comercial
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Realizar los ajustes al sistema de información comercial que permitan obtener una factura con la máxima claridad y la mejor información posible respecto a los elementos que conforman el valor del cobro correspondiente.
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 8**

<b>Condición</b>	<p><b>Inconsistencias en la información cargada en SAP ERP para los avisos de Suspensión, Reinstalación, Corte y Reconexión a cargo de Operación Comercial.</b></p> <p>En el ejercicio de auditoría se identificaron inconsistencias en la data de los avisos de Operación Comercial creados para la suspensión, reinstalación, corte y reconexión, relativos a la duplicidad de creación de avisos y cierre de avisos los cuales contienen información errónea en la fecha de ejecución, en la lectura presentada y en el código resultado de la visita, entre otros aspectos.</p> <p>Al verificar la totalidad de los avisos de Gestión de Cartera Operativa y Reconexiones, generados durante el período comprendido del 01/06/2021 hasta el 14/05/2022, se detectaron inconsistencias como, por ejemplo: avisos sin catalogar, de los cuales el 39,6% de los mismos corresponden a la Zona 4, del mismo modo se detectaron avisos creados con otro código de acción como C y U que corresponden a reinstalación y suspensión respectivamente como se relaciona en la siguiente tabla:</p>
------------------	---

Avisos por Zona	A (Reconexión)	C (Reinstalación)	R (Reinstalación)	S (Suspensión)	U (Suspensión)	T (Corte)	(Sin catalogar)	Total por Zona
Zona 1	4.060	34	31.895	91.920	2	13.125	28	141.064
Zona 2	4.040	51	32.804	84.805	14	10.773	34	132.521
Zona 3	5.006	6	43.537	87.784		15.281	30	151.644
Zona 4	3.927	3	9.689	28.083	2	19.568	84	61.356
Zona 5	6.329	19	18.769	80.817	2	22.832	36	128.804
<b>Total avisos por acción</b>	<b>23.362</b>	<b>113</b>	<b>136.694</b>	<b>373.409</b>	<b>20</b>	<b>81.579</b>	<b>212</b>	<b>615.389</b>

Por otra parte, se validó la información teniendo en cuenta varios criterios como lo son avisos duplicados, inconsistencia en la fecha de ejecución, avisos con fecha de cierre superior a 120 días desde su creación, inconsistencia de la información, sin observación del resultado de visita, avisos duplicados y sin código de resultado de visita.

Inconsistencia presentada	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Total general
Aviso cerrado con más de 120 días desde su creación al cierre	2.078		1.644		2.962	6.684
Aviso Duplicado	38.619	40.106	47.078	17.052	35.536	178.391
Aviso sin cerrar	1.130	3.499	970	4.749	13.072	23.420
Aviso sin cerrar con más de 120 días desde su creación	212	2.658	41	2.285	4.644	9.840
Cerrado capacidad Operativa	4.379	6.371				10.750
Cerrado con código 0 y sin observación	1.130	3.622	970	4.749	13.072	23.543
Inconsistencia de la información	41.358	49.093	49.770	41.749	61.152	243.122
Inconsistencia en fecha de ejecución	674					674
Inconsistencia en la lectura presentada	118	4	2	1	1	126
No es coherente el código con la observación	6.287	6.624	8.231	15.280	14.312	50.734
Sin código de resultado de la visita	38.613	40.241	46.890	17.052	35.536	178.332
Sin observación de resultado de la visita	39.430	45.590	48.710	37.000	48.108	218.838

Por otra parte, se observó que de acuerdo con lo indicado en el Informe de Seguimiento a los Cortes y Suspensiones de la Dirección de Jurisdicción Coactiva no se generan ordenes por anomalías que se van acumulando con el tiempo debido al tratamiento indebido de órdenes de trabajo anteriores.

<b>Criterios</b>	MPMU0402P-01 Actividades 1.11, 1.16, 2.3, 2.10, 3.8
<b>Causas</b>	Desconocimiento para el desarrollo de las actividades por parte del personal la División de Operación Comercial.  Falta de un mecanismo de control que garantice el adecuado desarrollo de la actividad.  Falta de manejo del Sistema de Información Empresarial SAP ERP
<b>Efecto / Impacto</b>	Inadecuada gestión en el cobro de la cartera por parte de la Dirección de Jurisdicción Coactiva debido al tratamiento inadecuado de órdenes de trabajo anteriores.  Necesidad de dedicar recursos para dar solución constante a las inconsistencias que suponen los errores en los datos, con el consiguiente dimensionamiento inadecuado de la capacidad operativa necesaria para el desarrollo de las actividades.
<b>Evidencia</b>	Análisis de la información obtenida del Query (HRPBC_QUERY_EXEC > CCS-WM > Z_TAB_DUNNING) para las fechas de Dunning analizadas.
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
<b>Corresponsables</b>	Gerencias de Zona, Direcciones de Apoyo Comercial.  Direcciones de Servicio Comercial y Divisiones de Operación Comercial
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial

<p><b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b></p>	<p>Gerencia de Tecnología</p>
<p><b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b></p>	<p>Monitorear la actividad de creación y cierre de los avisos, verificando que los códigos e información contenida en las actas de visita correspondan a la acción creada en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP y que el resultado corresponda a la acción ejecutada en terreno. Implementar controles que permitan asegurar que no se generen avisos duplicados.</p>
<p><b><i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</i></b></p>	

**OBSERVACION 9**

<p><b>Condición</b></p>	<p><b>Indebido cobro de las actividades de Gestión de Cartera Operativa y Reconexiones.</b></p> <p>Se observó abuso de la posición dominante de la Empresa en cuanto al cobro realizado por las actividades de Gestión de Cartera Operativa y Reconexiones, aun cuando la actividad fue inefectiva o se encuentra pendiente el resultado en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP.</p> <p>Verificado el cobro realizado a los usuarios de las actividades de suspensiones y reinstalaciones para el período comprendido del 01/06/2021 hasta el 14/05/2022, se tomó una muestra de 130 avisos, los cuales se verificaron tanto por resultado de lecturas como por el módulo FICA y se pudo concluir lo siguiente:</p> <p>Se identificaron en 95 avisos que se generó erróneamente el cobro de la actividad realizada por tres motivos: cobro realizado con visita inefectiva, cobro realizado sin aviso de ejecución y cobro efectuado a avisos sin cerrar por un total cobrado por las 95 cuentas de \$1.342.530</p>
-------------------------	---



	Etiquetas de fila	Cobro realizado	Avisos revisados
	Sin cobro realizado y sin evento de lectura	\$ -	5
	Sin motivo de lectura 13 o 18 en el resultado de lectura	\$ -	7
	Cobro OK	\$ 239.020	20
	Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 111.520	10
	Fact. Suspension Bogota	\$ 127.500	10
	Aviso sin cerrar	\$ 1.223.720	87
	Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 476.210	37
	Fact. Reinstalacion Soacha	\$ 24.000	2
	Fact. Suspension Bogota	\$ 680.050	35
	Fact. Suspension Soacha	\$ 23.590	1
	Fact.tap.sencillo o desde red	\$ 19.870	1
	Sin cobro	\$ -	11
	Cobro realizado sin aviso de ejecución	\$ 47.220	2
	Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 23.630	1
	Fact. Suspension Bogota	\$ 23.590	1
	Inconsistencia en el evento de lectura	\$ 47.180	3
	Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 12.000	1
	Fact. Suspension Bogota	\$ 35.180	2
	Cobro realizado con visita inefectiva	\$ 71.590	6
	Fact. Reinstalacion Bogota	\$ 12.000	1
	Fact. Reinstalacion Soacha	\$ 48.000	4
	Fact. Suspension Bogota	\$ 11.590	1
	<b>Total general</b>	<b>\$ 1.628.730</b>	<b>130</b>
<b>Criterios</b>	Constitución Política de Colombia del 20 de julio de 1991 artículos 365 y 366 Ley 142 de 1994 artículos 86.3 – 86.4 – 87 Resolución 449 de 2022 EAAB “Por medio de la cual se adoptan los precios por concepto de actividades de conexión, reconexión de acometidas, corte, suspensión y reinstalación y obras complementarias para los servicios de Acueducto y Alcantarillado”.		
<b>Causas</b>	Falta de personal calificado en el manejo del SIIE SAP. Falta de controles que permitan verificar el resultado de la actividad realizada en terreno y el debido cobro.		
<b>Efecto / Impacto</b>	Posible afectación económica por multas o sanciones por parte de los entes de control. Pérdida de reputación y liderazgo por falencias en el relacionamiento con el cliente. Debilita el Sistema de Control Interno.		
<b>Evidencia</b>	Análisis de la información obtenida del Query (HRPBC_QUERY_EXEC > CCS-WM > Z_TAB_DUNNING) para las fechas de Dunning analizadas.		
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente		
<b>Corresponsables</b>	Gerencias de Zona, Direcciones de Apoyo Comercial. Direcciones de Servicio Comercial y Divisiones de Operación Comercial		
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial		
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	N.A.		

**Recomendaciones de la OCIG a la Observación.**

Definir e implementar controles que aseguren el resultado de las distintas actividades a cargo de la Gestión de Cartera Operativa y Reconexiones para así poder realiza el cobro a los usuarios.

**NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.**

**OBSERVACION 10**

**Persistencia de la facturación por promedio.**

Incumplimiento de lo previsto en la ley 142 de 1994 por realizar facturaciones por promedio en más de dos vigencias sin resolver la causa que lo origina, ni realizar la debida verificación en terreno.

Verificada la facturación realizada por consumo promedio histórico para los ciclos de facturación A y B en el período de facturación comprendido entre las vigencias 202201 a 202204, se detectaron 17.954 cuentas que por lo menos cuentan con dos vigencias facturadas por promedio de manera continua, como se observa a continuación:

Observación	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	LA	LB	Total cuentas
Facturación promedio por 4 o más vigencias	180	151	177	267	83	210	151	295	183		49	1.746
Facturación promedio en las ultimas 3 vigencias	58	69	21	115	39	46	74	47	64	106	29	668
Facturación promedio menos de 3 vigencias	2.556	1.425	899	2.457	467	2.313	775	1.268	1.985	626	769	15.540
<b>Total por porción</b>	<b>2.794</b>	<b>1.645</b>	<b>1.097</b>	<b>2.839</b>	<b>589</b>	<b>2.569</b>	<b>1.000</b>	<b>1.610</b>	<b>2.232</b>	<b>732</b>	<b>847</b>	<b>17.954</b>

**Condición**

**Criterios**

Ley 142 de 1994 artículos 146, 149 y 150

Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de la EAAB Cláusula 15.

**Causas**

Falta de personal operativo en terreno para realizar las visitas producto de múltiples factores como restricciones médicas, incapacidades, entre otros.

Inoportunidad en la gestión del área que realiza los cambios de medidores.

Multiplicidad de novedades que desborda la capacidad operativa de la Empresa.

Ausencia de alertas automáticas en el Sistema de Información Empresarial SAP que permita identificar y priorizar la atención de este tipo de cuentas lo que impide aplicar una estrategia oportuna que impida la perdida de metros dejados de facturar.

**Efecto / Impacto**

Incumplimiento de la Ley 142 de 1994

Posible impacto en las finanzas de la Empresa por metros dejados de facturar  
Generación de multas y sanciones por parte de los entes de control

**Evidencia**

Spool de impresión de los ciclos de facturación A y B en el período de facturación comprendido entre las vigencias 202201 a 202204

**Responsable**

Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

**Corresponsables**

Gerencias de Zona, Direcciones de Apoyo Comercial.

Direcciones de Servicio Comercial y Divisiones de Operación Comercial

**Proceso Asociado**

Gestión Comercial

<p><b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b></p>	<p>Dirección Sistema de Información Empresarial</p>
<p><b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b></p>	<p>Diseñar una estrategia de monitoreo y control para evitar la pérdida de metros cúbicos en períodos superiores a 5 meses como lo establece la Ley 142 de 1994.</p> <p>Identificar o crear en el Sistema de Información Empresarial SAP alertas que permitan realizar el control a la facturación efectuada por promedio.</p>
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b></p>	

**OBSERVACION 11**

<p><b>Condición</b></p>	<p><b>Condiciones de seguridad para el trabajo inadecuadas en el desarrollo de las actividades realizadas por los trabajadores operativos de las Divisiones de Operación Comercial en su entorno laboral.</b></p> <p>En las visitas de campo realizadas los días 17 y 24 de marzo de 2022 a la zona 2 y el día 13 de junio de 2022 a la zona 3, se evidenció ambientes inseguros en el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, se observan riesgos locativos, y eléctricos.</p> <p>El riesgo locativo es observado por inadecuado almacenamiento de los diferentes elementos y materiales requeridos para el desarrollo de las actividades, además en el almacén de la zona 3, se evidencia la presencia de acumulación de agua en el piso ocasionada por las goteras del techo.</p> <p>Lo cual puede ocasionar riesgo de caídas por desplome, de objetos, y por superficies deslizantes.</p> <p>Respecto al deficiente orden y aseo, se pueden presentar posibles choques o golpes contra objetos, caídas al mismo nivel.</p> <p>El riesgo eléctrico es evidenciado en el almacén de medidores por cables en mal estado, y conexiones eléctricas expuestas, cabe destacar que la presencia de materiales de fácil combustión como papel y cajas, pueden ocasionar choques eléctricos, quemaduras e incendios.</p>
<p><b>Criterios</b></p>	<p>Decreto 1072 de 2015 “Único Reglamento del Sector Trabajo” en su Artículo 2.2.4.6.8 Numeral 6 Gestión de peligros y riesgos.</p> <p>Resolución 0312 de 2019, Artículo 4.2.5 sobre los Estándares Mínimos del SG-SST</p> <p>Guía Técnica Colombiana GTC 45 Icontec “Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional”</p> <p>Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) del Ministerio de Minas y Energía</p> <p>Programa Riesgo Electrico-1 de la EAAB-ESP, MPEH0903M02-01.</p>

<b>Causas</b>	Falta de seguimiento de las condiciones de seguridad en los sitios de trabajo por parte de la División de Salud Ocupacional, además del mantenimiento y control de la infraestructura por parte de la Dirección de Servicios Administrativos.
<b>Efecto / Impacto</b>	Afecciones respiratorias, intoxicaciones, fracturas, quemaduras, amputaciones, invalidez y/o la muerte.
<b>Evidencia</b>	Registro fotográfico, entrevistas, ayudas de memoria
<b>Responsable</b>	División de Salud Ocupacional, Divisiones de Operación Comercial de las Zonas
<b>Corresponsables</b>	Dirección Salud, Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Servicios Administrativos
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección Salud, Dirección de Servicios Administrativos, Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Se recomienda definir un programa de inspecciones periódicas efectivas a las Divisiones de Operación Comercial de las zonas para establecer las acciones necesarias, tales como reparaciones locativas, jornadas de orden y aseo en el almacén de medidores y Vestier, además incluir los vehículos y motos, rotular los envases químicos correctamente, mejorar las condiciones físicas de ventilación e iluminación y realizar mantenimiento a las tomas eléctricas y conexiones, que puedan minimizar accidentes de trabajo AT. Igualmente se sugiere también establecer un mecanismo de comunicación efectivo para reportar por parte de los trabajadores las condiciones inseguras que se puedan evidenciar en el entorno laboral.

**NOTA:** Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.

**OBSERVACION 12**

<b>Condición</b>	<p><b>Falta de implementación completa del Plan Estratégico de Seguridad Vial, PESV, para los vehículos que desarrollan las actividades de Operación Comercial.</b></p> <p>El PESV se constituye en una herramienta de gestión encaminada a generar hábitos, comportamientos y conductas seguras en las vías para prevenir riesgos, reducir la accidentalidad vial y disminuir sus efectos negativos En la inspección realizada a los vehículos y motos de la zona 2 que intervienen en la Operación Comercial, se observan varias condiciones inseguras, las sillas del vehículo se encuentran invadidas por todo tipo de elementos lo cual no permite comodidad ni uso de cinturón de seguridad, se verifica el incumplimiento en el diligenciamiento diario de la preoperacional de los vehículos. Además, su kit de carretera y botiquín se encuentran incompletos y con medicamentos vencidos.</p>
<b>Criterios</b>	<p>Código Nacional de Tránsito, Artículo 30 Resolución 1565 de 2014 del Ministerio de Transporte. Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) de la EAAB-ESP</p>

	Resolución 0656 del 2015 Por medio de la cual se crea y se reglamenta el Comité de Seguridad Vial de la Empresa.
<b>Causas</b>	Falta de seguimiento al cumplimiento del PESV por parte del Comité de Seguridad Vial y la Dirección de Servicios Administrativos quién es la encargada de realizar seguimiento a los compromisos adquiridos al interior del Comité.
<b>Efecto / Impacto</b>	Posibles pérdidas económicas por incumplimiento a la política de seguridad vial de la Empresa con las correspondientes sanciones por parte de la autoridad competente. Demandas ocasionadas como resultado de los accidentes de trabajo y de tránsito
<b>Evidencia</b>	Inspección a vehículos sustentadas en el registro fotográfico y la interacción con los trabajadores.
<b>Responsable</b>	Dirección de Servicios administrativos
<b>Corresponsables</b>	División de Salud Ocupacional Divisiones de Operación Comercial de las Zonas
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Áreas integrantes del Comité de Seguridad Vial
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Actualizar y cumplir el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), que establezca el Comité de Seguridad Vial en cumplimiento de la normatividad vigente y con el liderazgo de la Dirección de Servicios Administrativos.
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 13**

	<b>Deficiencia en la calidad y en la oportunidad de entrega de la Dotación y Elementos de Protección Personal (EPP).</b>
<b>Condición</b>	En los recorridos realizados los días 17 y 24 de marzo de 2022 correspondiente a la zona 2, se entrevista a ocho trabajadores los cuales manifiestan que la dotación es entregada de forma parcial, informan que es de mala calidad y en ocasiones no se entrega la talla que corresponde, esto por falta de stock en el almacén. Asimismo, se puede observar que los overoles se encuentran deteriorados. En cuanto algunos de los elementos de protección personal (EPP) se evidencia que los guantes, se encuentran estropeados y su reposición es demorada, por lo cual el personal los utiliza en esta mala condición, esto genera riesgo para el trabajador en el desarrollo de sus actividades.
<b>Criterios</b>	Código Sustantivo del Trabajo. En sus artículos 230 al 235. Decreto 1072 de 2015 en su artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control.

	<p>Procedimiento Gestión de Dotación y elementos de protección personal, MPEH0905P Manual Elementos de Dotación y EPP 2021. Resolución 2400 1979 y Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de los estándares mínimos en su Ítem 4.2.6.</p>
<b>Causas</b>	Adquisición inoportuna de la dotación y Elementos de Protección Personal (EPP) así como ineffectividad de las fichas técnicas correspondientes.
<b>Efecto / Impacto</b>	Materialización de eventos de accidente de trabajo por exposición a riesgos en el desarrollo de sus actividades laborales. Deterioro de la imagen institucional de la EAAB-ESP.
<b>Evidencia</b>	Registro fotográfico, visitas de campo, ayudas de memoria y entrevista con los trabajadores
<b>Responsable</b>	Dirección Salud y la División de Salud Ocupacional. Dirección Servicios Administrativos
<b>Corresponsables</b>	Direcciones de Servicio Comercial de las zonas
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección de Activos fijos Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Revisar y dar estricto cumplimiento a lo establecido en las fichas técnicas de los correspondientes elementos, así como tener en cuenta las cantidades y tallas para incluirlas en los términos de referencia de los contratos.
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b></p>	

**OBSERVACION 14**

<b>Condición</b>	<p><b>Incumplimiento de la normatividad ambiental aplicable vigente (Resolución 1138 de 2013, Decreto 357 de 1997) y Ley 1801 de 2016.</b></p> <p>En el desarrollo de la auditoria se realizaron inspecciones en terreno a las actividades operativas del Procedimiento Gestión de Solicitudes el día de 17 de marzo de 2022 a las zonas dos y cuatro a los predios de direcciones Cra. 8A No. 65A 59 y Cra. 2A Este No. 27B sur 06 respectivamente con posterior verificación en terreno al predio de la zona dos el día 01 de abril de 2022, encontrando mal manejo de los residuos de construcción y demolición, RCD, en cuanto a su almacenamiento temporal y permanencia en el espacio público, incumpliendo así la Resolución 1138 de 2013, Decreto 357 de 1997 y el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.</p>
<b>Criterios</b>	Resolución 1138 de 2013, "Por medio de la cual se adopta la Guía de Manejo Ambiental para el sector de la construcción y se toman otras determinaciones".



	<p>Decreto 357 de 1997 “Por el cual se regula el manejo, transporte y disposición final de escombros y materiales de construcción”.</p> <p>Ley 1801 de 2016 “Por el cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana” (Título XI, Capítulo 2, artículo 11)</p>
<b>Causas</b>	<p>Demoras en la formalización y puesta en marcha de los contratos de recuperación de espacio público para las actividades operativas del proceso de Gestión Comercial, en cada una de las zonas de la Empresa.</p> <p>Deficiente asignación de recursos financieros para cada uno de los contratos de recuperación de espacio público de cada zona operativa de la EAAB-ESP, teniendo en cuenta la situación actual de rezagos que presentan para atender estos requerimientos.</p> <p>Desconocimiento de la normatividad ambiental aplicable vigente y de los procedimientos, instructivos y formatos del proceso de Gestión Ambiental.</p> <p>Presunta falta de seguimiento y monitoreo de las obras Comerciales <b>Internas</b> por parte de la Gerencia Corporativa Ambiental y de la División de Operación Comercial.</p>
<b>Efecto / Impacto</b>	<p>Aplicación de multas generales por parte de las autoridades competentes (policía) por incumplimiento de normatividad aplicable vigente - Treinta y dos (32) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv) por cada punto que incumpla con estos parámetros.</p> <p>Colmatación del sistema de alcantarillado pluvial y sumideros, por el arrastre de materiales y elementos resultantes (residuos) producto de las obras ejecutadas por la EAAB-ESP.</p> <p>Contaminación del recurso agua, suelo y aire por el inadecuado almacenamiento temporal de los residuos los cuales pueden dispersarse por fenómenos naturales como la lluvia y el viento.</p>
<b>Evidencia</b>	<p>Avisos SAP (W3) que aún están pendientes por atender para realizar la recuperación de espacio público que fue intervenido por la EAAB-ESP.</p> <p>Registros fotográficos levantados durante las inspecciones en terreno a puntos con recuperaciones de espacio público pendientes.</p> <p>Resultados de las entrevistas realizadas a funcionarios.</p>
<b>Responsable</b>	División Operación Comercial.
<b>Corresponsables</b>	<p>Dirección Saneamiento Ambiental.</p> <p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.</p> <p>Gerencias de Zona.</p> <p>Direcciones de Servicio Comercial de las zonas.</p>
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial.
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección de Contratación y Compras



<p><b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b></p>	<p>Mayor capacidad operativa de los contratos de recuperación de espacio público y que ésta se realice en función de un análisis histórico anual. Lo anterior complementado con la continuidad que deben tener estos contratos para evitar generar mayor número de rezagos.</p> <p>Hacer un análisis respecto a los avisos pendientes de recuperación de espacio público (rezagos: anteriores a 01/01/2022) con el fin de crear un contrato solo para este tema de “pendientes” que incluya las cinco zonas operativas. Este contrato debe ejecutarse en paralelo con los actuales que maneja cada Zona para la recuperación de espacio público.</p> <p>Acatar y cumplir la normatividad aplicable vigente (ambiental, licencias de excavación y Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana) ya que además de los incumplimientos evidenciados, la Empresa está expuesta a multas las cuales por desacato o reiteración del comportamiento incrementará el valor de la multa, sin perjuicio de los intereses causados y el costo del cobro coactivo.</p> <p>La Empresa debe ser consecuente con el discurso del proceso misional de Gestión Ambiental ya que sus actuaciones no pueden ir en contravía de la normatividad ambiental ni de sus objetivos misionales.</p>
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b></p>	

OBSERVACION 15	
<p><b>Condición</b></p>	<p><b>El Plan de Gestión de Pérdidas de Agua de la EAAB-ESP carece de un balance hídrico cuantificado que permita priorizar las acciones encaminadas a la reducción de pérdidas de agua.</b></p> <p>El Plan de Gestión de Perdidas define entre otros aspectos las inversiones y actividades para alcanzar el estándar de eficiencia establecido en la normatividad vigente en lo relacionado con las pérdidas de agua. Por lo anterior es necesario que las actividades que lo integran estén claramente fundamentas en un Balance Hídrico que permita priorizar dichas actividades o inversiones y darles el alcance estratégico adecuado en concordancia con los lineamientos de sostenibilidad medioambiental y de responsabilidad social para que se pueda establecer el impacto de cada una de ellas y en consecuencia priorizar los esfuerzos en busca de la eficiencia y suficiencia financiera, mejores tarifas y por lo tanto una imagen favorable para la Empresa.</p>
<p><b>Criterios</b></p>	<p>Resoluciones de la CRA 688 de 2014 <i>“Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana”</i>, Artículo 9 parágrafos 6 y 10 y artículo 15 parágrafo 1, Donde se establece que como parte del estudio de costos que requiere la aplicación de la metodología tarifaria, la persona prestadora deberá elaborar un Plan de Reducción de Pérdidas que permita alcanzar el estándar de eficiencia y presenta la metodología establecida en el Anexo I <i>“Plan de Reducción y Nivel Económico de Pérdidas”</i>, la cual inicia con una clasificación de las pérdidas a través de un Balance Hídrico.</p> <p>Ley 373 de 1997 <i>“Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.”</i></p>

<b>Causas</b>	El Plan de Gestión de Pérdidas de Agua de la EAAB-ESP está constituido por las acciones establecidas por las diferentes áreas de la Empresa para el control de las pérdidas de agua, sin considerar las inversiones priorizadas con su correspondiente impacto sobre la gestión de las perdidas, sin una mirada estratégica del tema que permita armonizar y priorizar estas actividades en busca de maximizar la efectividad.
<b>Efecto / Impacto</b>	Incumplimiento a lo establecido en las Resoluciones de la CRA 688 de 2014 y 735 de 2015. Ineficiencias económicas por la necesidad de adelantar inversiones. Ineficiencias ecológicas por la necesidad de mayor captación de agua. Incumplimiento con la Política Nacional para la Gestión Integral del Recurso Hídrico (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2010) y con lo requerido por el Programa para Uso Eficiente y Ahorro del Agua (Ley 373 de 1997)
<b>Evidencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Gestión de Pérdidas de Agua de la EAAB-ESP Versión 1.0</li> <li>• Programa para Uso Eficiente y Ahorro del Agua</li> <li>• Documento “<i>Descripción proyectos que tienen que ver con el programa de reducción de pérdidas técnicas de la GCSC 30-JUN-16</i>”</li> <li>• Análisis de la Dirección de Ingeniería Especializada</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Corporativa de Sistema Maestro
<b>Corresponsables</b>	Gerencia Corporativa Ambiental Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Gerencia de Tecnología
<b>Proceso Asociado</b>	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión Comercial Gestión de Conocimiento e Innovación
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección de Ingeniería Especializada Dirección de Apoyo Comercial Dirección de Apoyo Técnico
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	El Plan de Reducción de Pérdidas deberá tener carácter estratégico y estar coordinado desde la alta dirección. Como primer paso, en su elaboración es necesario disponer del balance hídrico con un análisis cuantitativo de los diferentes aspectos por los cuales se presentan las pérdidas de agua. Dicho balance se debería elaborar teniendo en cuenta la metodología establecida por IWA e incluida por la CRA en la Resolución 688 de 2014. Este sería el insumo para que de manera estratégica se provean recursos orientados a las acciones para la reducción de pérdidas, en el marco de una relación beneficio costo adecuada. Por lo tanto, se recomienda seguir la metodología establecida por la CRA para la elaboración del Plan de Reducción de Pérdidas, la cual inicia con el Balance Hídrico de la Empresa, insumo básico para establecer también el Nivel Económico de Pérdidas-NEP en la Empresa.

**NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.**

**OBSERVACION 16**

<b>Condición</b>	<p><b>Incumplimiento en la periodicidad con que debe sesionar el Comité de Gestión de Pérdidas de Agua de la EAAB-ESP.</b></p> <p>De acuerdo con lo establecido en la Resolución de Gerencia General que crea el Comité de Gestión de Pérdidas de Agua de la EAAB-ESP este debería reunirse mensualmente y de manera extraordinaria cuando se presenten situaciones que requieran atención inmediata. Se observa que este comité no se ha reunido desde marzo del presente año.</p> <p>En un modelo de gestión basado en procesos es de fundamental importancia el funcionamiento del Comité en mención, ya que se constituye en el escenario donde se revisan las situaciones que difieren de lo programado y se toman los correctivos necesarios que permitan dar cumplimiento no solo a aspectos regulatorios sino de eficiencia en el manejo de los recursos.</p>
<b>Criterios</b>	Resolución de Gerencia General 0159 del 01 de marzo de 2021.
<b>Causas</b>	Se considera que la relevancia de los proyectos, programas o actividades del Plan de Gestión de Pérdidas de Agua de la EAAB-ESP no amerita una sesión mensual del Comité.
<b>Efecto / Impacto</b>	Incumplimiento de las funciones del Comité, principalmente en relación con realizar el seguimiento al comportamiento de los indicadores del marco regulatorio tarifario y los establecidos al interior de cada proyecto, lo cual podría afectar la oportunidad de las acciones correctivas que permitan garantizar la eficacia del Plan de Gestión de Pérdidas.
<b>Evidencia</b>	Ayudas de Memoria del Comité de Gestión de Pérdidas de Agua de la EAAB-ESP
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
<b>Proceso Asociado</b>	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión Comercial Gestión de Conocimiento e Innovación
<b>Corresponsables</b>	
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección de Apoyo Comercial
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se recomienda dar cumplimiento a la periodicidad mensual para las sesiones del Comité de tal manera que no se dé inoportunidad en la toma de decisiones que puedan afectar el cumplimiento del estándar de eficiencia establecido por no hacer el seguimiento adecuado a un tema de la relevancia de la Gestión de Pérdidas de Agua de la EAAB-ESP.
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b></p>	

**7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

***Las “Recomendaciones para la mejora” si bien no requieren plan de mejoramiento, si deberán ser analizadas y en caso de ser procedentes, deberán ser atendidas por los responsables en el marco de la gestión propia del área o dirección a cargo, ya que serán objeto de monitoreo en próximas auditorías, y su desatención en más de dos oportunidades será comunicada al superior inmediato o escalado a la alta dirección según consideración de la Jefatura OCIG.***

	<b>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	<p>Como resultado del autocontrol y la autoevaluación se han planteado iniciativas surgidas dentro del mismo proceso para el logro del mejoramiento continuo como la reingeniería a las revisiones internas.</p> <p>Se recomienda a la Dirección de Apoyo Comercial presentar oficialmente ante el comité corporativo y/o Comité institucional de gestión y desempeño la iniciativa “Reingeniería a las revisiones internas” con el propósito de obtener el apoyo y los recursos para su implementación.</p> <p>De otra parte, cuando este proyecto cuente con el apoyo de la Alta Gerencia sea presentado ante la Dirección Gestión Calidad y Procesos para su registro en la matriz de mejoramiento de acuerdo con el procedimiento Mejoramiento Continuo.</p>	Dirección de Apoyo Comercial
<b>2</b>	<p>Diseñar una herramienta o utilizar aplicaciones existentes como Vizia, Tableau, Power BI, entre otras, que permitan generar reportes de manera oportuna y en tiempo real a la gestión realizada por la Empresa en cuanto a la atención de las PQR por los diferentes canales de atención dispuestos por la Empresa.</p>	Gerencia de Tecnología Dirección de Apoyo Comercial
<b>3</b>	<p>Incluir en los procedimientos tanto de Gestión de Cartera Operativa y Reconexiones la obligatoriedad de remitir un registro fotográfico de la actividad antes y después de ejecutada, como de Catastro de Usuarios realizar registro fotográfico de los parámetros comerciales evidenciados en terreno con el fin de tener el suficiente material probatorio de la actividad realizada en terreno.</p>	Dirección de Apoyo Comercial Direcciones Comerciales de las Zonas

<b>Dificultades del proceso Auditor</b>	No se remitieron por parte del auditado todos los informes generados por las distintas Zonas del período solicitado.
---	--



<b>Nombres / Equipo Auditor</b>		<b>Fecha Inicio Auditoría</b>	<b>Fecha Fin Auditoría</b>
<b>Auditor Líder OCIG</b>	María Nohemí Perdomo Ramírez	<b>1 febrero 2022</b>	<b>30 junio 2022</b>
<b>Auditor Líder de Grupo</b>	Gustavo Alfonso Turriago Prieto		
<b>Auditor</b>	Carlos Henry Tellez Mora		
<b>Auditor</b>	Johanna Lorena Hernández Medina		
<b>Auditor</b>	Juan David Caicedo Rojas		
<b>Auditor</b>	Walter Hember Álvarez Bustos		
<b>Auditor</b>	Alberto Mosquera Bernal		

*Firma*

**Nombre: María Nohemí Perdomo Ramírez**  
**Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.**