

MEMORANDO INTERNO

1050001-2019-0419

Bogotá, 18 de diciembre de 2019

PARA: Dra. Lady Johana Ospina Corso, Gerente General

DE: Oficina de Control Interno y Gestión.

ERB 2019 DEC19 8:43  
mary S  
GERENCIA GENERAL

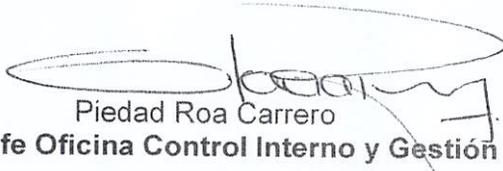
**ASUNTO:** Auditoría 8-Gestión Comercial-Atención al Cliente (Enfoque Percepción del Ciudadano).

Respetada doctora Lady Johana:

En desarrollo del Plan Anual de Auditoria de esta Oficina para el año 2019, atentamente remitimos el informe final correspondiente a la evaluación a los procesos de Gestión Comercial, Direccionamiento Estratégico y Planeación y al de Seguimiento, Monitoreo y Control en torno a la percepción del ciudadano.

Este informe fue remitido a los gerentes corporativos de Planeamiento y Control y de Servicio al Cliente para que se tomen las medidas correspondientes en cumplimiento del procedimiento MPC0202P de Mejoramiento Continuo.

Cordialmente,



Piedad Roa Carrero  
Jefe Oficina Control Interno y Gestión

Anexo: Informe Final 8-Gestión Comercial-Atención al Cliente (Enfoque Percepción del Ciudadano).en 5 hojas.

Aprobó/Revisó: Dra. Piedad Roa Carrero, Jefe Oficina Control Interno y Gestión  
William R. /Gustavo T.



**INFORME EJECUTIVO**

Nombre de la Auditoría Interna	8-GESTIÓN COMERCIAL-ATENCIÓN AL CLIENTE (ENFOQUE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO).			1050001-2019-0419			
				Nº Consecutivo			
Destinatario	DRA. LADY JOHANA OSPINA CORSO						
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP						
PROCESOS:	Direccionamiento Estratégico y Planeación Seguimiento, Monitoreo y Control Gestión Comercial		SUBPROCESOS	MPEE003, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MPCS02, Mejoramiento Continuo MPMU05, Atención al Cliente			
	Dependencia / Área / Unidad Auditable	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control		Responsable	Álvaro Ernesto Narváz Fuentes		
Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente		Responsable	Nelson Valencia Villegas				
Reunión de Apertura	8	10	2019	Reunión de Cierre	9	12	2019
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO
<b>Equipo Auditor</b>							
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero						
Auditor Líder de Grupo	William Nelson Rodríguez Sabogal						
Auditor	Gustavo Alfonso Turriago Prieto						
Auditor	Maribel Roncancio Chaves						
Dificultades del Proceso Auditor							
<p><i>Este "Informe Ejecutivo", solo relaciona información de interés para la Gerencia General de la EAAB-ESP, los resultados detallados de este proceso auditor (Resultados de la Auditoría), se ha puesto en conocimiento del(os) auditado(s) para que den inicio a la gestión correspondiente de acciones de mejora.</i></p>							

**1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.**

Evaluar los avances en la gestión institucional frente al cumplimiento de la estrategia "Relacionamiento" como resultado de la medición efectuada a través del "Estudio de experiencia de Clientes" en el año 2017 y evaluar la implementación de acciones de mejora continua en respuesta al resultado de la "Medición Usuarios Externos e Internos de la EAAB-ESP" en el año 2019.

**2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

La Auditoría comprendió la evaluación a la gestión efectuada resultado del "Estudio de Experiencias de Clientes" efectuada en el año 2017 y el resultado de la "Medición de Usuarios Externos e Internos de la EAAB-ESP" en el año 2019.

**3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.****3.1 Aspectos Generales.**

Como resultado de los análisis efectuados por el equipo auditor no se pudo evidenciar el impacto de la medición de la percepción y satisfacción del grupo de interés usuarios, a través del contrato de consultoría realizada en el año 2017 “*Estudio de Experiencias de Clientes*”. La Empresa implementó acciones de mejora específicas referidas a capacitaciones e implementación de nuevos canales de atención que atienden oportunidades de mejoramiento puntuales de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Con base a los resultados de la medición del año 2019 “*Medición Usuarios Externos e Internos de la EAAB-ESP*” la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente actualmente se encuentra en estructuración del plan de mejoramiento, el cual debe apuntar a acciones que fortalezcan los objetivos estratégicos de la Empresa y se pueda medir la incidencia de su implementación en los usuarios.

No se registró evidencia suficiente y relevante que permitiera concluir que el producto de estas consultorías se haya utilizado como insumo para reestructuración o ajuste del Plan General Estratégico, teniendo en cuenta el compromiso que la Empresa tiene hacia el grupo de interés usuarios en el logro de la sostenibilidad del sistema de responsabilidad social empresarial.

De otra parte el indicador estratégico “Nivel de Satisfacción de los Usuarios y Percepción de Grupos de Interés” adscrito al proceso de Gestión Social, solo tiene en cuenta el resultado presentado por las consultorías contratadas por la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente cada dos años, el cual por obtenerse a través de metodologías que dependen del contratista del momento, no son comparables y por lo tanto no es posible definir de manera clara la eficacia de las acciones y el impacto de su gestión en el grupo de interés usuarios.

**3.3 Fortalezas.**

- ✓ Los contratos de consultoría para determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario dan lugar a acciones para el mejoramiento continuo de los procesos operativos comerciales que si bien son de carácter puntual, de alguna manera ofrecen información relevante que puede incrementar la satisfacción de los grupos de interés.

**3.4 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”.*

**RESULTADO DE LA REUNIÓN DE CIERRE:**

Como resultado de la reunión de cierre de esta auditoría efectuada el día 9 de diciembre y teniendo en cuenta el oficio 1210001-2019-2357 de las Gerencias Corporativas de Planeamiento y Control y de Servicio al Cliente se revisaron las observaciones del informe preliminar concluyendo lo siguiente:

Respecto a la observación 1 del informe preliminar, la Gerencia de Planeamiento y Control comentó que en actas de Junta Directiva se había discutido el tema de la encuesta de medición del Nivel de Satisfacción del Usuario.

Una vez revisadas las Actas de Junta Directiva No. 2561 del 25 de mayo de 2018, 2562 del 28 de junio de 2018 y 2563 del 30 de julio de 2018 y acta del Comité de Auditoría del 29 de junio de 2018, donde se proponen y aprueban ajustes al PGE 2016 -2020, no se evidenció decisiones respecto a tomar acciones específicas a nivel estratégico derivadas de la realización de la encuesta de medición del NSU y de qué manera se articula el trabajo de análisis con las decisiones de la Junta Directiva. Por lo tanto se mantiene la observación 1.

En cuanto a la observación 3 relacionada con el ajuste en el Plan General Estratégico a la meta del NSU del 70 al 75%, se pudo establecer en el Acta de Junta Directiva 2563 del 30 de julio de 2018 que la Gerencia de Planeamiento y Control presentó ante la Junta Directiva la justificación de este ajuste. Por lo tanto la observación se retira, no obstante se recomienda que a futuro se documente debidamente los cambios y su justificación con el fin de tener una adecuada trazabilidad.

Respecto a las observaciones 6 y 8 referentes a identificación de riesgos y oportunidades relacionadas directamente con la medición del NSU y al aporte de los indicadores misionales del APA al indicador estratégico NSU, se retiran teniendo en cuenta que estas observaciones no incumplen de manera directa un criterio de auditoría. Sin embargo, como lo indica el procedimiento de Mejoramiento Continuo, MPC0202P03, en la política 13 para las “recomendaciones” (oportunidades de mejora) no se requiere plan de mejoramiento pero estas serán monitoreadas en seguimientos o auditorías posteriores.

Para el informe final se reenumeran las observaciones quedando de la siguiente forma:

<b>OBSERVACION 1</b>	
<b>Condición</b>	<p>La determinación del Nivel de Satisfacción del Usuario no trasciende al direccionamiento estratégico de la Empresa, limitándose a atender algunas oportunidades de mejora propias del proceso de Gestión Comercial.</p> <p>Respecto de esta observación es preciso contextualizar los elementos de control que le apuntan , como lo son los riesgos EER1 <i>“La estrategia empresarial establecida es inoportuna o no responde al Contexto analizado, a las necesidades o misionalidad de la Empresa o a las expectativas de los grupos de interés” (Direccionamiento Estratégico y Planeación) y</i> CSR3 <i>“Falta de adopción de acciones a nivel estratégico a partir del análisis y revisión de informes de seguimiento y monitoreo a PPPA”(Seguimiento, Monitoreo y Control), los cuales no son tratados adecuadamente ya que sus controles y planes de tratamiento y contingencia no ofrecen eficacia , dando como resultado que la medición del NSU no influye en el direccionamiento estratégico, de acuerdo con las evidencias aportadas.</i></p> <p>El procedimiento <i>“Formulación PGE”</i> Cód. MPEE0102P en su numeral 7, considera implementar y evaluar los indicadores estratégicos a través del tablero de control y los objetivos y acciones estratégicas a través del APA. En el caso del indicador: <i>“Nivel de Satisfacción de los Usuarios y Percepción de Grupos de Interés”,</i> la Empresa incorpora la cifra obtenida del cálculo del NSU en el tablero de control y no considera la relevancia estratégica en caso de observarse cambios de contexto que puedan presentarse en el desarrollo del Plan Estratégico cuatrienal.</p>

	<p>La medición de la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante, permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora y necesidades de los grupos de valor; el análisis de la información y evaluación de los datos que surgen por el seguimiento, sirven como insumo en la mejora de los productos y servicios y en la satisfacción de los grupos de valor.</p> <p>La Empresa muestra debilidad en la consolidación de la dimensión “Evaluación de Resultados” del MIPG. Dentro de sus atributos de calidad se encuentra que se pueden establecer acciones preventivas, correctivas o de mejora de manera inmediata en caso de detectar desviaciones en los avances de gestión e indicadores, sin embargo, los documentos consultados no permitieron asegurar que las acciones propuestas por la Dirección de Apoyo Comercial trasciendan a nivel estratégico.</p> <p>De acuerdo con el numeral 3.1 de la “Guía para la construcción y análisis de indicadores de Gestión” Versión 4, se establece la importancia y sentido estratégico de los indicadores:</p> <p><i>“Es de precisar que los indicadores tienen sentido si se enmarcan en una visión estratégica de la organización, con políticas claras que le den sentido a los resultados y con significados compartidos que permitan asumir cursos de acción acordes con los parámetros de referencia que se estén empleando. En general al establecer un sistema de indicadores se debe involucrar tanto los procesos operativos como los estratégicos, teniendo en cuenta la Misión, la Visión y los Objetivos Estratégicos de la entidad.”</i></p>
<b>Criterios</b>	NA
<b>Causas</b>	NA
<b>Efecto / Impacto</b>	La medición del NSU ha generado planes de mejoramiento en la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, sin embargo no se observan acciones de mejora de carácter estratégico.
<b>Evidencia</b>	NA
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
<b>Corresponsables</b>	NA
<b>Proceso Asociado</b>	NA
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	NA
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	<p>Se recomienda que las Gerencias mencionadas adelantar un trabajo de manera conjunta, para escalar los resultados de la medición del NSU a nivel estratégico en el marco de la dimensión del MIPG: “Evaluación de Resultados” y del objetivo correspondiente “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”.</p> <p>Es necesario reevaluar la metodología empleada para determinar el NSU de tal manera que se evalúen aspectos que realmente sean relevantes frente a las</p>

necesidades de los grupos de interés de la Empresa logrando un impacto positivo en la ciudadanía.

**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 2**

<p><b>Condición</b></p>	<p>No se determinó el impacto de las acciones de mejora implementadas como resultado del “<i>Estudio de experiencia de Clientes</i>” en el año 2017 y su incidencia en el Nivel de Satisfacción del Usuario-NSU.</p> <p>No se evidenciaron mediciones ni estructuración de indicadores intermedios o de resultado final que hubiesen permitido evaluar el estado de satisfacción de los usuarios una vez se implementaron las 2 líneas del plan de mejoramiento resultado del “<i>Estudio de experiencia de Clientes</i>” en el año 2017.</p> <p>La comparación de estos tipos de indicadores hubiese permitido determinar el impacto de la implementación de los nuevos canales de atención y de la capacitación efectuada a los funcionarios con el fin de verificar si se presentaron avances o retroceso en el nivel de satisfacción del usuario.</p> <p>El numeral 4.3 Indicadores de efectividad de la “<i>Guía para la construcción y análisis de indicadores de Gestión</i>” hace las siguientes aclaraciones:</p> <p>El nivel de Satisfacción del usuario durante un periodo determinado de tiempo se considera un indicador de efectividad y busca; “... <i>identificar a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo, luego de implementados ciertos programas, proyectos o haber recibido ciertos bienes o servicios.</i>”</p> <p>“<i>Luego de llevar a cabo la caracterización de la población objetivo, los resultados de la medición de los indicadores de efectividad deben definir cuál es el impacto en dicha población y cómo el logro de lo propuesto contribuye a resolver sus necesidades.</i>”</p>
<p><b>Criterios</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Causas</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Efecto / Impacto</b></p>	<p>Posible pérdida de recursos. Incertidumbre frente al nivel de satisfacción del usuario.</p>
<p><b>Evidencia</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Responsable</b></p>	<p>Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p>
<p><b>Corresponsables</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Proceso Asociado</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del</b></p>	<p>NA</p>

<b>Mejoramiento Continuo</b>	
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Es necesario estructurar una metodología que permita evaluar el impacto de las acciones de mejora implementadas en particular para las acciones de mejora de la encuesta: <i>“Medición Usuarios Externos e Internos de la EAAB-ESP”</i> en el año 2019.
<i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no exigen 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>	

**OBSERVACION 3**

<b>Condición</b>	<p>No existe un criterio común de comparación entre los resultados de las mediciones del indicador <i>“Nivel de Satisfacción de los Usuarios y Percepción de Grupos de Interés”</i>, en el año 2017 y <i>“Medición Usuarios Externos e Internos de la EAAB-ESP”</i> en 2019, convirtiéndose las cifras sencillamente en datos, que imposibilitan determinar el avance en el logro del objetivo estratégico y la adecuada toma de decisiones.</p> <p>Se presentaron dos cifras resultado del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) de los estudios: <i>“Estudio de experiencia de Clientes”</i> en el año 2017 y <i>“Medición Usuarios Externos e Internos de la EAAB-ESP”</i> en el año 2019, sin embargo estas mediciones no son comparables pues difieren en la metodología de los consultores y en las variables evaluadas.</p> <p>En el estudio de 2017 se evaluaron tres servicios con 12 variables incluyendo el servicio de aseo y en 2019 se evaluaron 4 aspectos sin incluir los usuarios del ciclo I, situación que no permite la comparabilidad.</p>
<b>Criterios</b>	NA
<b>Causas</b>	NA
<b>Efecto / Impacto</b>	Cifras aisladas que no permiten determinar desviaciones ni la adecuada toma de decisiones.
<b>Evidencia</b>	NA
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
<b>Corresponsables</b>	NA
<b>Proceso Asociado</b>	NA
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	NA
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Es necesario evaluar los criterios y metodologías a tener en cuenta para determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU), con el fin de que los resultados de los diferentes consultores sean comparables y se puedan generar juicios de valor frente al logro del objetivo estratégico.

Es necesario reevaluar la metodología empleada para determinar el NSU de tal manera que permita la comparabilidad de los resultados que entregan las diferentes consultoría para poder establecer de manera fehaciente la tendencia de mejora frente a las necesidades de los grupos de interés de la Empresa logrando un impacto positivo en la ciudadanía.

*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 4**

<p><b>Condición</b></p>	<p>Se evidenció que la “Medición Usuarios Externos e Internos de la EAAB-ESP” en el año 2019, no incluyó en el universo los usuarios correspondientes al ciclo o porción I, también que la muestra aleatoria entregada por la Empresa al consultor no evidenció aval técnico estadístico y que la misma contempló únicamente las cuentas con número de contacto telefónico; lo que pone de manifiesto que la medición pudo presentar desviaciones por error de muestreo, al no considerar la caracterización de los usuarios población.</p> <p>La evaluación a través del indicador “Nivel de Satisfacción de los Usuarios y Percepción de Grupos de Interés” promueve en la Empresa el seguimiento a la gestión y al desempeño institucional enmarcado estratégicamente en satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos como lo indica el título III Dimensiones operativas de MIPG-Página 20 del Manual Operativo MIPG DAFP, lo cual debe garantizar que no existan exclusiones en la población.</p> <p>Desde la óptica de MIPG la Empresa debe reconocer las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, sin embargo para el caso de la medición en 2019, no fue tenido en cuenta usuarios sin medidor que también presentan dificultades y necesidades y que pueden aportar percepciones diferentes a las generalmente identificadas frente a la satisfacción del servicio. Por otra parte en caso de extrapolación de los resultados es fundamental que la obtención de la muestra se realice bajo parámetros técnicos estadísticos.</p>
<p><b>Criterios</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Causas</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Efecto / Impacto</b></p>	<p>Incertidumbre frente a las conclusiones obtenidas del nivel de satisfacción del usuario-NSU</p>
<p><b>Evidencia</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Responsable</b></p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p>
<p><b>Corresponsables</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Proceso Asociado</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b></p>	<p>NA</p>

<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Es necesario de acuerdo con el objetivo de la encuesta, garantizar que se incluya a todos los usuarios, con el propósito de mitigar riesgos en la confiabilidad del resultado de la medición del NSU
---	--

*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 5**

<b>Condición</b>	<p>El indicador estratégico “Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés” se encuentra adscrito al proceso de “Gestión Social”, en el Acuerdo de Gestión 2019, siendo que se desarrolla principalmente en los procesos de Gestión Comercial, Direccionamiento Estratégico y Seguimiento, Monitoreo y Control.</p> <p>En el proceso de Gestión Social solo toca al grupo de interés usuarios, en lo relacionado con conflictos sociales derivados de los impactos de las intervenciones, según lo establece su caracterización.</p> <p>Sin embargo y teniendo en cuenta la relevancia estratégica del indicador y que su medición se incluye en el “hacer” de la caracterización de los procesos “Gestión Comercial” y del proceso “Seguimiento, Monitoreo y Control” así como en el “planear” del proceso de “Direccionamiento Estratégico”, no se encuentra enmarcado en un proceso de la relevancia estratégica adecuada.</p>
<b>Criterios</b>	NA
<b>Causas</b>	NA
<b>Efecto / Impacto</b>	Posible no inclusión de todos los actores que conforman el grupo de interés “Usuarios” debido a que el proceso de Gestión Social solo incluye los usuarios afectados por la Intervenciones.
<b>Evidencia</b>	NA
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
<b>Corresponsables</b>	NA
<b>Proceso Asociado</b>	NA
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	NA
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Definir el proceso que de manera más relevante atiende los resultados del indicador estratégico medición del NSU.

*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>Condición</b>	El Procedimiento “Mecanismos de medición de la satisfacción de los grupos de interés”, Código: MPCSO205P, Versión 01, del 29 de mayo de 2018, publicado en el mapa de procesos vigente, se encuentra desactualizado.
------------------	--

	Lo anterior teniendo en cuenta que el Procedimiento MPEE0302P, Versión 02, del 13 de agosto de 2019 "Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano no incluye los numerales 11.1 y 12.1 a que hace referencia el procedimiento.
<b>Criterios</b>	NA
<b>Causas</b>	NA
<b>Efecto / Impacto</b>	El procedimiento no permite evaluar la implementación de los mecanismos de medición por parte de la Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos.
<b>Evidencia</b>	NA
<b>Responsable</b>	Dirección de Calidad y Procesos
<b>Corresponsables</b>	NA
<b>Proceso Asociado</b>	NA
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	NA
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Es necesario actualizar el procedimiento teniendo en cuenta que los numerales mencionados hacen énfasis en el monitoreo que debe realizar la Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos a la implementación de los mecanismos de control, el cual tiene fundamento en actividades descrita en un procedimiento sin vigencia, situación que no permite interpretar la trascendencia del seguimiento.
<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>	

Firma \_\_\_\_\_

Nombre:

Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.

