

TIPO DE INFORME: GENERAL ☐

PROCESO ☐ NOMBRE: GESTION DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha auditoría: 14 de junio de 2022

Fecha de informe: 20 de Julio de 2022

Responsables de atender auditoría:

Leidy Jhoana Paredes – Coordinadora de PQR

Diego Rengifo – Técnico Administrativo

Atención al cliente – Oficina de la tercera ESPY SA ESP

Yamilet Osorio – Auxiliar Adm. Archivo Expediente de Peticiones Quejas y Recursos

Marlyn Correa - Ventanilla Única

Nombres del equipo auditor:

- Pedro pablo Escobar Rodríguez (jefe de Control Interno)
- Daisy Aguirre Quesada (Auditor de Apoyo)

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo de la auditoria fue evaluar y verificar la eficiencia, efectividad, implementación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora frente a los requisitos NTCGP 1000:2009, está en proceso la implementación de la Norma NTGGP 1000-2015 por Calidad el MECI 1000:2014 considerando adicionalmente los procedimientos relacionados a los procesos, riesgos, controles, indicadores y planes de mejora.

3. ALCANCE:

Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 está en proceso la implementación de la Norma NTGGP 1000-2015 por Calidad y MECI 1000-2014 así como la efectividad de las medidas implementadas para la mejora continua en cada uno de los procesos de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. ESP dentro de la vigencia 2021.

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 2 de 22

4. CRITERIOS:

Desarrollar la Auditoria bajo los criterios de las normas internacionales plenamente establecidas y aplicadas al modelo estándar de control interno (MECI).

5. DESARROLLO AUDITORIA

Por lo anterior la Oficina de Control Interno planeo la auditoria, con base en los siguientes programas:

5.1 Listado de Verificación al personal de PQR

Se realiza la auditoria realizando entrevista al personal para validar, verificar y revisar los controles de acuerdo con los procesos, procedimientos e instructivos de cada área:

5.1.1 ¿Cuál es el avance en el ajuste a los procesos y procedimientos, manuales e instructivos de la Gestión del Servicio al Cliente y PQR?

R// Se han adelantado mesas de trabajo con las contratistas encargadas del sistema de gestión de calidad, con el fin de mejorar el proceso y procedimiento del área de atención al cliente y PQR, en el cual se determinó que queda el proceso de GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE PQR y se divide en dos procedimientos: GESTIÓN SOCIAL - ATENCIÓN AL CLIENTE del cual se ha adelantado el procedimiento (se adjuntan), está pendiente su aprobación por el comité de gestión y desempeño y el procedimiento de gestión social.

Evidencia, Procedimiento y Caracterización del procedimiento ajustado y pendiente por aprobación.

5.1.2 ¿Se le está haciendo seguimiento a la matriz de riesgo del proceso de Gestión del Servicio al cliente y PQR?

R// Realizando seguimiento a la matriz anticorrupción, se hacen las siguientes actividades para mejorar los riesgos en el proceso de atención al cliente PQR:

- Parametrización del sistema de administración comercial (SAC), con restricción de permisos a los servidores públicos encargados de acuerdos de pago, notas EMCALI etc, en los montos de los ajustes, permisos o límites en el sistema de administración comercial (SAC).
- Dando cumplimiento con la ley de protección de datos todos los documentos que se crean por cada coordinación deben ser escaneados y subidos al SAC (reglamento interno atención al cliente) de lo contrario la encargada del archivo comercial no recibe el expediente.
- Dando cumplimiento con el principio de transparencia y publicidad, se da a conocer por los diferentes medios de comunicación redes, facturas y demás sobre información de los puntos de recaudo.

Evidencia. Puntos de pagos en Instagram, Facebook

5.1.3 ¿Se está haciendo seguimiento por parte del coordinador de PQR al programa establecido en el reglamento interno de atención al cliente y PQR que incluye tipo de petición, termino para respuesta interna y termino para la respuesta al usuario?

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01 Fecha: 22/05/2017 Página 3 de 22
---	---	---

R//. El seguimiento que se hace por parte de la coordinación de PQR al reglamento interno de atención al cliente:

Dando cumplimiento con lo dispuesto, se envía el proceso (PQR) por correo el día siguiente en que se apertura y se les informa a los responsables que tienen 10 días hábiles para subir el insumo al SAC o por correo institucional, en caso de no recibir el insumo a los 10 días, se espera hasta los 15 días hábiles y se llama por vía telefónica al responsable que tiene asignado el proceso indicando que ya se está venciendo los términos, también sino hay información se envía nuevamente correo informando que su proceso esta vencido sin insumo con copia a los subgerentes, coordinadores y se reporta a Control interno. (se envían correos de evidencia).

Evidencia. Se envía correo del proceso al área encargada y Correo a la oficina de Control Interno

5.1.4 ¿En cuanto a las notificaciones que se le hace a los usuarios se encuentra todos sus expedientes plenamente archivados en la carpeta?

R// En cuanto a los documentos que hacen parte de los expedientes se realiza las siguientes actividades:

-Todos los documentos relacionados con las cuentas de los suscriptores son archivados de manera digital subiéndolos escaneados cada uno al sistema de administración comercial, luego se relacionan en la planilla de entrega y se envían al archivo comercial para que el documento en físico repose en su respectiva carpeta, el expediente consta de; proceso, citación a notificación personal, decisión administrativa o respuesta, notificación por aviso si es el caso, todos estos documentos debidamente notificados.

Nota: desde el mes de Julio del año 2021, se está solicitando que todos los documentos relacionados con las cuentas de los suscriptores deben ser escaneados y subidos al sistema de lo contrario el personal encargado de archivo no lo recibe para su custodia. (Se puede verificar en Archivo).

Sin evidencia.

5.1.5 ¿Se le está dando aplicación al contrato de condiciones uniformes a todos los usuarios que hacen sus requerimientos?

R//. La aplicación que se le da al CCU en los requerimientos por parte de los suscriptores y/o usuarios se hace de la siguiente manera:
 Cuando se entrega a los suscriptores y/o usuarios los requisitos para cada requerimiento.

En las respuestas elaboradas se cita las cláusulas del contrato de acuerdo a lo requerido dando igualmente a conocer los derechos y deberes que tiene la empresa prestadora y los suscriptores.

Evidencias, Clausula 10, 22 de CCU

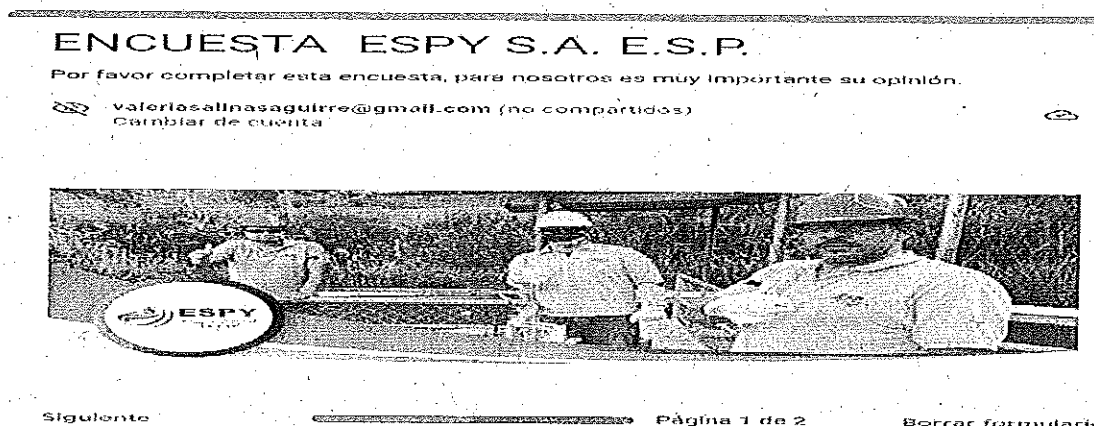
5.1.6 ¿Se está elaborando la encuesta de satisfacción al cliente por parte de los funcionarios de atención al público?

R//. La encuesta de satisfacción al cliente se aplicó desde el año pasado 2021, entregando informe a control interno por parte de la subgerencia comercial.
 Las gestiones que se realizaron con los resultados de la encuesta fueron:

En los medios de comunicación entre la empresa y la comunidad se pone en marcha el CHAT BOT , mejorando la atención de los daños en la red principal atendiéndolos en menor tiempo posible, cambio y mejoramiento de la oficina de atención cliente, teniendo en cuenta el acceso de los suscriptores y/o usuarios con movilidad reducida.

Para este año 2022, se realizó modificación en la estructura de la encuesta dando otro enfoque para conocer nuevas necesidades y poder seguir mejorando, se está realizando de manera virtual por medio de un link y física (trimestral) se inició en abril del año 2022 <https://forms.gle/jLL5YVB2vkQUKbPX7>

Evidencia.



5.1.7 ¿De la pregunta anterior se encuentra tabuladas?

R// La encuesta de satisfacción a cliente vigencia 2021, si encuentra tabulada en el informe que se le entregó a control interno.

Evidencia.

5.1.8 ¿Se han identificado riesgos en la conservación de la documentación y expediente en las instalaciones del archivo donde se custodia los expedientes de los usuarios?

R// Si, se han evidenciado riesgo alto en la conservación de los expedientes de los suscriptores ya que en el archivo comercial se han presentado roedores los cuales han depositado sus heces en las carpètas donde se encuentran los documentos de los expedientes, el techo tiene unos rotos, hay humedad y goteras, por esta razón no se ha podido ingresar al archivo todos los documentos se están acumulando en el escritorio y en cajas. (adjunto correos)

Evidencia, Correos institucionales enviados por PQR

5.1.9 ¿Se ha informado de estos riesgos al área de seguridad y salud en el trabajo?

R// Se ha informado al área de seguridad y salud en el trabajo sobre la situación presentada, por medio de correo institucional. (adjunto correos)

Evidencias, Correos adjuntos de la información reportada.

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01 Fecha: 22/05/2017 Página 5 de 22
---	---	---

5.1.10 ¿Quién verifica o supervisa la información que se debe reportar con calidad, oportunidad de los formatos de reclamaciones del servicio de Acueducto y Alcantarillado?

R// La información reportada a la SSPD, de acuerdo con los formatos de reclamaciones por el servicio de acueducto y alcantarillado son supervisados y verificados por la coordinadora de Atención al cliente y el subgerente comercial de acuerdo con la resolución del SUI.

Sin evidencia.

5.1.11 ¿Actualmente en el sistema SAC los procesos de los suscriptores se encuentran depurados, validados y terminados a la fecha?

R// El año pasado quedo como incidencia la falta de finalización de los procesos que en físico estaban ya tramitados o con respuesta, pero en medio digital en e SAC se encontraba sin finalizar, por lo tanto, se realizó un acta de finalización de los procesos en trámite aprobada por el comité de gestión y desempeño. Al realizar la finalización de los procesos en el sistema (SAC) nos arrojó un error, el cual los funcionarios encargados de ACSIS han estado intentando solucionar para poder dar finalización a esta tarea.

Evidencias, Acta No. 4- 23.7 – 02 de fecha 3 de marzo de 2022- Proceso en tramites sin finalizar en el sistema SAC.

5.1.12 ¿Se encuentra el normograma actualizado con la normatividad vigente?

R// Con la actualización del proceso y procedimientos también se está actualizando el normograma.

Evidencias Adjunta Normograma con fecha de inclusión en el normograma 11/7/2019

5.1.13 Anexar dos muestras de los reportes del mes de abril, mayo de 2022, del formato de Reclamación del servicio de Acueducto y Alcantarillado

R// Se adjunta reporte SUI, mes de abril y mayo reclamaciones por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Evidencia Adjunta detallé los procesos de Enero a Junio de 2022 como insumo para el reporte SUI

5.1.14 Anexar dos muestras de los números de notificaciones enviada en los meses de abril y mayo de 2022

R// Se adjunta respuesta y citación de Notificación enviada a los usuarios.

5.2 Plan de mejoramiento de la Revisora Fiscal vigencia Fiscal 2022

De acuerdo con el Plan de mejoramiento del hallazgo No. 20 Se recomienda analizar los parámetros establecidos para realizar los ajustes, validando si el valor autorizado esta por concepto o por documento ajustado.

Se realizo la muestra con Auxiliar Administrativo Atención al Cliente en Ventanilla verificando el tope de autorización con los siguientes procesos No.159449 y No.159444 se observa que se cumple con los parámetros establecidos por el sistema SAC. En los procesos antes mencionados uno cumple con el tope el otro es remitidos y lo realiza el coordinador de facturación porque no es permitido de acuerdo con la parametrización.

Se verifico los topes que actualmente se encuentra actualizado en el sistema SAC:

Coordinadora de PQR ajuste hasta \$2.000.000 y consumo M3 200

Auxiliares Administrativo Atención al Cliente en Ventanilla ajuste hasta \$200.000 y consumo M3 200.

Técnico Administrativo Atención Otros Medios ajuste hasta \$200.000 y consumo M3 200.

Se verifico que los contratistas solamente tienen acceso a consulta, generar recibos en el sistema SAC.

5.3 Procesos Tiempo de Respuesta vigencia fiscal 2022

En la auditoria realizada se evidencio las siguientes inobservancias:

- 5.3.1 Inobservancia:** Que de acuerdo con la muestra aleatoria de los reportes de SUI se evidencio que algunos procesos no se encuentran reportados en dicha plataforma, se anexa como evidencia muestra aleatoria del reporte.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Los procesos se reportan de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 688 de 2014, las que la modifiquen o adicionen. En este sentido el cuadro ANEXO No.2 del informe de auditoria de Control Interno, se puede observar que son fugas de redes principales, las cuales no se encuentran tipificadas en la resolución CRA 688 de 2014 por tanto no se registran en el sistema de administración SAC, en este momento se esta utilizando el CHAT BOT como herramientas para registrar esta clase de daños, lo cual permite hacer control y seguimiento.

Argumento de la Oficina de Control Interno

Si efectivamente consultando la resolución CRA 688 de 2014, se verifico que en dicha resolución las fugas de las redes principales no se encuentran tipificadas.

Se reviso en el aplicativo SAC los procesos No. 146788, 150166, 154640, y si se encuentra reportados en sistema de administración SAC.

Por lo tanto se sugiere se revise estos casos de reclamos por concepto de fuga de Redes Principales, para que no sean incluidos en el sistema SAC. Se acepta la argumentación.

	<p align="center">INFORME AUDITORIA INTERNA</p> <p align="center">FO-GC-11</p>	<p>Versión: 01</p> <p>Fecha: 22/05/2017</p> <p>Página 7 de 22</p>
---	--	---

5.3.2 Inobservancia: En la muestra aleatoria de los procesos no reportados a la plataforma SUI, se aclara que el área de Gestión Atención al Cliente y PQR notifica a las áreas responsables de dar respuesta, se evidencio que existen procesos con 165 días sin dar respuestas del área encargada, Anexo cuadro informativo de los procesos.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Si bien, el área de Atención al Cliente realiza la asignación y seguimiento a las áreas encargadas, dando cumplimiento al artículo 25 de la resolución 1.33-228 del 27 de Octubre de 2020 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEUCTO Y ALCANTARILLADO QUE PRESTA LA ESPY S.A. ESP". Además, se corre traslado a la oficina de control interno cuando ya se han vencido lo términos para dar contestación a las peticiones, quejas y reclamaciones. Sin embargo, se desconoce las acciones correctivas, investigaciones o auditorias que permitan el cumplimiento de los términos de respuesta de los PQR, por parte de los responsables de los procesos.

Argumento de la Oficina de Control Interno

Frente a esta respuesta se aclara que en ningún momento se esta cuestionando las notificaciones a las áreas responsables por parte de Gestión de Atención al Cliente y PQR, lo que se pretende es demostrar que existen procesos con 165 días sin respuesta por el área encargada, por lo cual lo que se busca es que las áreas involucradas con los PQR'S adopten un mecanismo eficaz para darle solución a los procesos pendientes.

También me permito informarle que la Oficina de Control Interno a realizado los siguientes seguimientos:

Informes de Ley de seguimientos a los PQR semestrales con corte 31 de Junio y 31 de Diciembre los cuales se encuentra reportados a la página institucional, Link de verificación: <https://www.espyumbo.gov.co/100>

Plan de auditorías programadas al proceso de Gestión de Atención al Cliente y PQR realizado el 29 de octubre de 2020, en la cual se incluyeron algunos procesos reportados por PQR las diferentes áreas responsables, la cual se encuentra publicada en la página institucional. Link de verificación <https://www.espyumbo.gov.co/component/phocadownload/category/167-2020>

Seguimiento a remisión sin finalizar en el sistema SAC vigencia 2021, informes que reposan en la oficina de control interno, evidencia Informe FO-GP-05 No.1.3.25-6-11, Radicado No.2021010000843 de fecha 18 de febrero de 2021.

Segundo seguimiento remisiones de procesos sin finalizar en el sistema de administración comercial (SAC) Radicado No.20210100003953 de fecha 27 de Agosto de 2021, Informe FO-GP-05 No.1.3.25-6-15.

Por lo anterior no se acepta la argumentación a la replica del punto 5.3.2.

Argumento de la Oficina de Control Interno

La Gestión Atención al Cliente y PQR, su objetivo es realizar acciones y preventivas tendientes a satisfacer las inquietudes presentadas por los suscriptores, usuarios y la comunidad en general, garantizando una respuesta oportuna y de calidad. Dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. Con esa premisa se considera que desde el área se puede identificar la percepción de los servicios que no satisfacen a nuestros usuarios.

Se volvió a revisar algunos de los usuarios tomados en la muestra aleatorias donde se pudo evidencia que efectivamente son facturas diferentes del mismo usuario con la misma petición, por no haberle resuelto dentro de los términos legales su petición o queja como es los ejemplos usuarios.

Suscriptor No.25067, Procesos No.146788,149650,154640
Suscriptor No.28629, Procesos No. 144204, 150166

Por lo anterior no se acepta la argumentación a la réplica del punto 5.3.3.

- 5.3.4 Inobservancia:** Se evidencio que los procesos en el sistema SAC en el primer semestre de la vigencia 2022 frente a la vigencia 2021 se encuentran en estado de pendientes 310 y sin depurar 271, como se muestra en la siguiente imagen. En desarrollo de la auditoria se evidencia mediante Acta No. 4- 23.7 – 02 de fecha 3 de marzo de 2022- Proceso en tramites sin finalizar en el sistema SAC, que el área esta pendiente de que se le brinde solución.

PROCESOS EN EL SISTEMA SAC DE ENERO A JUNIO RECIBIDOS

Estado del proceso	2022	2021	Incremento
Cancelado	4	4	
Finalizado	924	910	
Trámite	310	271	
Total general	1238	1185	53

- 5.3.5** Se observa que el incremento de los procesos recibidos en el 1er semestre de 2022 frente al 2021 es de 46, y que de acuerdo con los procesos que tiene que ver con las áreas de Acueducto el incremento promedio por mes es de 24 incluidos los de Chat BOT y alcantarillado es de 16 como se muestra en las siguientes imágenes.

PROCESO ACUEDUCTO ENERO A JUNIO DE 2021-2022				
Descripcion	Recibido 2022	Descripcion	Recibido 2022	Incremento
Financiaciones	219	Financiaciones	60	159
**Inconformidad con el consumo	140	Inconformidad con el consumo	201	-61
**Condiciones de seguridad o riesgo	110	Condiciones de seguridad o riesgo	57	53
Cambio de Datos Basicos	88	Cambio de Datos Basicos	53	35
**Atenciónen revisiones a las instalacio	53	Atenciónen revisiones a las instalacione	29	24
**Cobros Inoportunos	55	Cobros Inoportunos	53	2
**Solicitud de prestación del servicio	33	Solicitud de prestación del servicio	41	-8
**Conexión	25	Conexión	30	-5
**Cambio de medidor	25	Cambio de medidor	19	6
Refinaciar	16	Refinaciar	153	-137
**Medidor o cuenta cruzada	11	Medidor o cuenta cruzada	2	9
Información al Cliente	6	Recibo de Abono	33	-27
**Cambio de medidor o equipo de medi	6	Información al Cliente	4	2
Solidaridad	5	Cambio de medidor o equipo de medida	1	4
Entrega y oportunidad de la factura	5	Entrega y oportunidad de la factura	8	-3
Cobros por servicios no prestados	5	Cobros por servicios no prestados	4	1
**Falla en la prestación del servicio por	2	Falla en la prestación del servicio por ca	6	-4
Otros	3	Otros	3	0
**Suspensión por mutuo acuerdo	2	Suspensión por mutuo acuerdo	7	-5
Cobro Múltiple	2		0	2
Terminación de contrato	1	Terminación de contrato	3	-2
Tarifa cobrada	1	Tarifa cobrada	1	0
**Servicios especiales	1		0	1
Relacionada con cobros por promedio	1	Duplicado	1	0
Descuento por Predio Desocupado	1	Actos de suspensión, corte, reconexiór	1	0
Cobro de otros cargos de la empresa	1	Atención al usuario en sede de la empr	1	0
Total Enero a Junio 2022	817		771	46
Promedio de procesos por Mes	136	Promedio de procesos por Mes	129	

PROCESO ACUEDUCTO ENERO A JUNIO DE 2021-2022				
Total procesos aproximadamente de acueducto por mes de acuerdo a la descripcion ***	463	Total promedio recibidos en el día aproximadamente	449	14
Mas promedio aproximadamente Mes Mes	77	Mas promedio aproximadamente Mes Mes	75	2
Mas promedio aproximadamente Mes Chat Bot	22	Mas promedio aproximadamente Mes Chat Bot		
Total promedio recibidos en el mes aproximadamente	99	Total promedio recibidos en el mes aproximadamente	75	24

PROCESO ALCANTARILLADO ENERO A JUNIO DE 2021-2022				
Descripcion	Recibido 2022	Descripcion	Recibido 2021	Incremento
Inconformidad con el consumo	185	Inconformidad con el consumo	115	70
Condiciones de seguridad o riesgo	97	Condiciones de seguridad o riesgo	117	-20
Conexión	32	Conexión	28	4
Solicitud de prestación del servicio	20	Solicitud de prestación del servicio	25	-5
Cambio de datos básicos	16	Cambio de datos básicos	20	-4
Financiaciones	16	Financiaciones	12	4
Atención revisiones a las instalaciones	13	Atención revisiones a las instalaciones	6	7
Cobros Inoportunos	10	Cobros Inoportunos	5	5
Información al Cliente	6	Información al Cliente	20	-14
Tarifa cobrada	6	Tarifa cobrada	4	2
Otros	8	Otros	12	-4
Refinanciación	4	Refinanciación	6	-2
	0	Cobro Múltiple	5	-5
Solidaridad	4	Solidaridad	1	3
Reversión de Pagos	2		0	2
Capacitaciones y otra información	1		0	1
Entrega y oportunidad de la factura	1		0	1
		Entrega y oportunidad de la factura	4	-4
		Recibo de Abono	29	-29
		Estado de Cuenta	3	-3
		Cobros por servicios no prestados	2	-2
Total Enero a Junio 2022	421	Total Enero a Junio 2021	414	7
Promedio por Mes	70	Promedio por Mes	69	

Total procesos aproximadamente de acueducto por mes de acuerdo a la descripción ***	357	Total promedio recibidos en el día aproximadamente	296	61
--	------------	---	------------	-----------

Mas promedio aproximadamente Mes Mes	60	Mas promedio aproximadamente Mes Mes	49	10
---	-----------	---	-----------	-----------

Mas promedio aproximadamente Mes Chat Bot	6	Mas promedio aproximadamente Mes Chat Bot	0	
--	----------	--	----------	--

Total promedio recibidos en el mes aproximadamente	66	Total promedio recibidos en el mes aproximadamente	49	16
---	-----------	---	-----------	-----------

5.3.6 Inobservancia: Se observa en algunos procesos registrados en el Sistema SAC, que los procesos no contienen los anexos de Acta de visita, y los formatos de acta de visitas no están diligenciados en su totalidad.

5.3.7 Inobservancia: Para la siguiente Inobservancia, se toma una muestra de los procesos para verificar los controles y el seguimiento de las áreas que intervienen en el proceso.

Descripción	No. Procesos	Verificadas	
		Acueducto y Lectura	Alcantarillado
Informe de PQR No. 3-20,1,2 de fecha 12 de mayo de 2022	18	8	11
Procesos enviados por correo institucional a la Oficina de Control Interno fecha comprendida entre Enero a Junio de 2022	111	32	17
Total Muestra	129	40	28

En Alcantarillado, el control se ejerce desde el aplicativo SAC, se observó que no existe un registro consolidado de los procesos pendientes, ni ejecutados. Se verificó que a la cuadrilla se le entrega una copia del proceso, este es diligenciado al momento de ejecutar el trabajo, en alguna vez no contienen fecha de ejecución del trabajo y tampoco tiene firmas de los usuarios. También se verificó que las respuestas que remite el área de alcantarillado a PQR, se está demorando hasta 30 días para su envío.

En algunos procesos asignados al área de alcantarillado se evidencio que los detalles de las acciones derivadas del proceso no corresponden a las acciones que realiza el auxiliar de alcantarillado como son Generación de revisiones por cliente, y la segunda opción de Ingreso individual de revisiones, como lo pudimos evidencia en el Proceso 146103 de fecha 25 de enero de 2022, cuya respuesta que fue enviada por escrito en los tiempos requeridos por el auxiliar de alcantarillado para darle respuesta al usuario, pero se evidencio que la respuesta radicada por ventanilla para el área de PQR no fue entrega por lo tanto no se le dio respuesta al usuario.

Se evidencia que el área de alcantarillado envió correo institucional al área de Gestión de Atención al Cliente y PQR informando sobre los procesos sin finalizar que se vencían en enero de 2022, pero por falta de interacción entre las áreas que intervienen con la Gestión de Atención al Cliente y PQR no se han tomado los correctivos.

En Acueducto, se resalta que han mejorado el control de los procesos que reciben de PQR, se está manejando el formato de Visita Técnica. Existe un control de entrega de procesos a la cuadrilla, pero su seguimiento no es efectivo en el cumplimiento de las fechas de respuesta al usuario.

En algunos casos se evidencio que sus respuestas superan los 30 días para que Gestión de Atención al Cliente y PQR realice la respuesta al cliente.

Se debe verificar en el SAC los parámetros o permisos del Profesional de Redes debido a que se verificó que hay acciones determinadas que no puede realizar porque el programa le exige usar otro usuario para su diligenciamiento.

En cuanto a Lectura, Facturación y Reparto, se verificó que el control de los procesos recibidos por el área de PQR se hacen a través de un formato en excel y manualmente verifica su cumplimiento.

En cuanto a los procesos delegados al área de Lectura, algunos no se cumplieron por parte del contratista de Equipos y Herramientas Industrias SAS. Como lo podemos evidenciar en el

correo institucional enviado al contratista de Equipos y Herramientas Industrias SAS de fecha 12 de mayo de 2022.

En este primer semestre del año 2022, la cuadrilla de Lectura, facturación y reparto comienza asumir procesos del área de Técnica, pero por la falta de herramientas necesarias y adecuadas para reparar daños mayores en acometidas, fugas, etc. Por tal motivo se evidenció el retraso en la ejecución de los trabajos y respuestas oportuna de satisfacción al cliente.

ANEXO No. 1 PROCESOS DE ACUEDUCTO - REPORTADOS EN LA PLATAFORMA SUI PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2022

ANEXO No. 2 PROCESOS DE ACUEDUCTO - NO REPORTADOS EN LA PLATAFORMA SUI PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2022

ANEXO No. 3 PROCESOS DE ALCANTARILLADO - REPORTADOS EN LA PLATAFORMA SUI PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2022

ANEXO No. 4 PROCESOS DE ALCANTARILLADO - NO REPORTADOS EN LA PLATAFORMA SUI PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2022

5.3.8 Inobservancia: Se observa que en algunos procesos la fecha de vencimiento inicial ha sido modificada por los administradores que operan el sistema SAC, evidencia tomada de las actividades realizadas en el Sistema SAC, periodo Enero a Junio de 2022. Estos casos se recomiendan se revisen de acuerdo con el rol del funcionario, para determinar la justificación de la modificación de su fecha.

NOMBRE DEL PROCESO	No. PROCESOS
FECHA VENCIMIENTO	
DMARTINEZ	23
EJMIRANDA	27
ESPY\ADRODRIGUEZ	5
ESPY\CGIRALDO	3
ESPY\CPATINO	4
ESPY\DRENGIFO	4
ESPY\DVASQUEZ	8
ESPY\ENIETO	18
ESPY\EPRADO	29
ESPY\GGARCIA	11
ESPY\GHURTADO	1
ESPY\ICAICEDO	8
ESPY\JHROJAS	11
ESPY\JLEON	10
ESPY\KCARVAJAL	1
ESPY\LPAREDES	32
ESPY\NNIETO	3
ESPY\SSANCHEZ	1
JLEON	4
LPAREDES	13
MGRAJALES	1
Total general	217

5.4 Revisión de Notificaciones (Aviso, Respuesta)

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 14 de 22

- 5.4.1 Inobservancia:** Se observa que en algunos procesos no contienen la carta de notificación por aviso, Citación notificación personal y carta de repuesta, como evidencia se anexa los cuadros de procesos no reportados en la plataforma SUI alcantarillado y acueducto.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Las cuentas consultadas para responder la auditoria que hacen parte de esta observación, porque no tienen notificación por aviso, notificación y carta de respuesta, se pudo presentar lo siguiente:

Ejemplo No.1. Los responsables de realizar la finalización en el SAC, para cargar el insumo no lo han realizado, por lo tanto, atención al cliente no han emitido la respuesta y la debida notificación al usuario.

Ejemplo No.2. Puede pasar que cuya acción de visita o insumo fue cargada con mucho tiempo posterior a la fecha de vencimiento de la petición, sin haber tenido una justificación para la ampliación de términos, por tanto, la Coordinación de Atención al cliente no puede emitir respuesta por fuera de los términos, así como tampoco notificar o emitir avisos.

Cabe anotar que estos fueron reportados a Control Interno, sin conocer acciones que garantice el cumplimiento a las áreas responsables, en cumplimiento del Artículo 25 EL REGLAMENTO INTERNO DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR.

Argumento de la Oficina de Control Interno

Se aceptan con los argumentos de los ejemplos 1 y 2, pero se hace la aclaración que la Oficina de Control Interno realizo seguimientos, ver respuesta al seguimiento punto de Inobservancia 5.3.2

- 5.4.2 Inobservancia:** Se evidencio en algunos procesos que las áreas encargadas no envían la información oportuna a la Gestión de Atención al Cliente y PQR para ampliar los términos.
- 5.4.3 Inobservancia:** En algunos casos se evidencia que la respuesta no tiene coherencia con el informe del operario evidencia respuesta al proceso No.149083 – solicitud inconformidad en los consumos.

Respuesta de la Réplica del auditado.

En atención al único caso reportado por el área de Control Interno suscriptor No.26384, se informa que si bien, el acta de visita consultada es de un solo proceso, se debe revisar la totalidad de la historia del cliente para dar la respuesta. En este caso, el cliente se ha venido haciendo seguimiento por posibles altos consumos, de los cuales, se revisaron opciones como sobre presiones en la red de acueducto, fugas perceptibles o imperceptibles, lo que a la final origino la respuesta, con base en todas las visitas efectuadas y que se encuentran cargadas en el SAC.

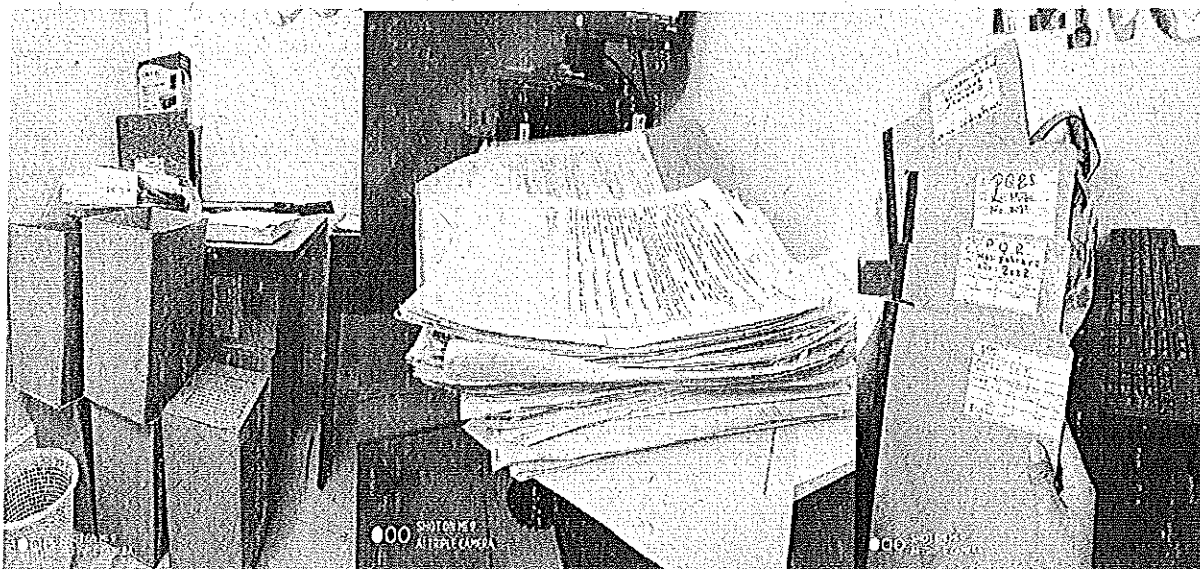
Argumento de la Oficina de Control Interno

Reviso el historial del suscriptor No.26384 se evidenciar que, si recibió la adecuada atención por parte de Gestión Atención al cliente y PQR, pero se percibe que no hay satisfacción total por parte del cliente, sigue inconforme con los consumos altos

Por lo anterior se acepta el argumenta de la réplica No.5.4.3

5.5 Revisión Expediente – Archivo

- 5.5.1 **Inobservancia:** En la auditoría realizada al archivo no se realizó la verificación de los expedientes de los usuarios debido a la desinfección que se debe hacer por la presencia de roedores que se encuentran en el archivo.
- 5.5.2 **Inobservancia:** El archivo de Gestión Atención al Cliente y PQR, se observa que actualmente se reciben los procesos de PQR relacionados en el formato de entrega de documentos, el cual es verificado por el Auxiliar Administrativo archivo Expedientes de Peticiones Quejas y Recursos que los procesos relacionados se encuentran digitalizado en el sistema SAC. Una vez se realice la verificación se procede a archivar de acuerdo con la numeración de los procesos recibidos.
- 5.5.3 Se observa en las áreas de Alcantarillado, Acueducto y Lectura, facturación y reparto existe acumulación de procesos ejecutados del año 2021 y lo que va recorrido del año 2022.



5.6 Procedimiento, proceso e instructivos, guía del área de Servicio Atención al Cliente y PQR.

- 5.6.1 **Inobservancia:** Se evidencia que a la fecha no se han ajustado y aprobados algunos procesos y procedimientos del área de Gestión de Atención al Cliente y PQR.

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 16 de 22

5.6.2 Inobservancia: Se evidencia que no se cuenta con una guía, instructivo tendiente a facilitar el flujo de la información relativa a los procesos de Gestión Atención al Cliente y PQR y las áreas que interviene en el proceso.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Existe la resolución 1.33-228 del 27 de octubre de 2020 POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEUDCTO Y ALCATARILLADO QUE PRESTA LA ESPY S.A. ESP., la cual fue socializada con toda las áreas intervinientes en el procedimiento, por tanto, se está en desacuerdo con que se manifieste que no hay una guía o instructivo, dado que la resolución es adoptada en el reglamento interno, en donde establece los tiempos de respuesta, los medios para hacerlo y las alternativas que se brindan a los responsables. En atención

Argumento de la Oficina de Control Interno

Si bien es cierto que se adopto el Reglamento Interno de atención al cliente y PQR, teniendo en cuenta la normatividad que nos rige la Ley 142 de servicios públicos para dar cumplimientos estrictos a las respuestas de los PQRS de nuestros clientes, donde se involucra todas las áreas responsables de dicho proceso.

Esto no quiere decir que este reglamento interno sea el proceso o procedimiento con su respectiva caracterización de las actividades a desarrollar del proceso de Gestión de Atención al cliente y PQR, por lo tanto, se recomienda se revise con el apoyo del área de Calidad para ser los respectivos ajustes y modificaciones a este proceso.

Por lo anterior se acepta la argumentación del auditado a dicha observación.

5.6.3 Inobservancia: En la auditoría realizada al Sistema SAC, no se cuenta con un instructivo para su operación.

Respuesta de la Réplica del auditado.

El sistema SAC cuenta con un instructivo integrado por cada ventana para su consulta, con el fin de poder guiar a los funcionarios en cada una de las pantallas.

 ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 17 de 22

WhatsApp | sinónimo de requiere - Buscar... | ACTES UDA

sacerpy.actsis.com/SAC/Vistas/App/REQ_ADMINPRO.aspx

Administración y Consulta por Cliente

Cliente: Código: 25354, Nombre: OSMAR MUÑOZ ALA ZULIA, Cédula RUT: 13 6910012878
 Dirección: CRA 4 O 14 49 - Pedegay, Municipio: YUMBO, Tarifa: 101, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
 Grupo CUI: 22, Prop. EMPRESA Nivel 1-2, CI Servicio: Residencial - Estado 1, Estado: Proceso de lectura

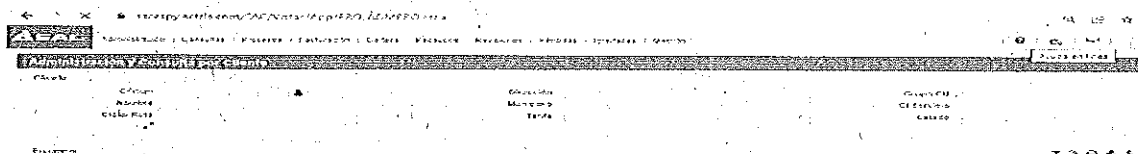
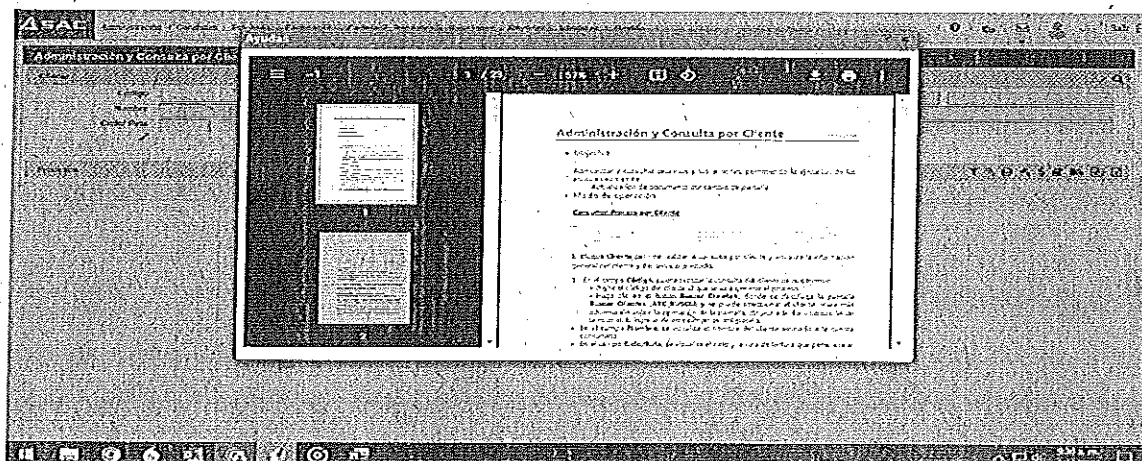
Número	Proceso	Descripción	E. Solicitudes	E. Vencimiento	E. Fin Usuario	E. Fin Sistema	Estado	Descripción	E. Fin Legal	Est. Fin Legal	Usuario	S. E.
160455	3303	Cobros Importantes	22/07/2022	11/05/2022	23/07/2022	25/07/2022	F	Finalizado	22/07/2022	F	ESPYGGARCIA	F
159273	5001	Fraccionaciones	15/07/2022	15/07/2022	15/07/2022	15/07/2022	F	Finalizado	15/07/2022	F	ESPYACAREDO	F
157764	3303	Cobros Importantes	14/06/2022	25/07/2022	22/07/2022	22/07/2022	F	Finalizado	22/07/2022	F	ESPYDRENGFO	F
149570	2212	Revisión Final por Proceso Gracia	25/03/2022	03/04/2022	31/03/2022	30/03/2022	F	Finalizado	30/03/2022	F	ESPYHBLAIDON	F
149033	3303	Cobros Importantes	17/03/2022	07/04/2022	23/03/2022	23/03/2022	F	Finalizado	23/03/2022	F	ESPYGGARCIA	F

2 3 4 5 6 7 8 9 10

Argumento de la Oficina de Control Interno

Se consulto con los operadores del aplicativo SAC sobre el instructivo que existe en el botón de ayuda del sistema SAC, se evidencia la guía de la forma como se administrar, consulta y opera el módulo SAC.

Por lo anterior se acepta la inobservancia del punto No.5.6.3



	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 18 de 22

5.7 Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado Empresa Oficial De Servicios Públicos de Yumbo S.A. ESPY S.A. E.S.P.

- 5.7.1** Se recomienda actualizar el contrato de condiciones uniforme de acuerdo con la resolución N o.1.33-228 de fecha 27 de octubre de 2020, en su clausula No.22 Peticiones, Quejas y Recursos.

Respuesta de la Réplica del auditado.

En el contrato de condiciones uniformes de la Empresa adoptado en octubre de 2019 se realiza de acuerdo con el modelo de contrato de la Comisión de Regulación CRA por tanto, no es comprensible porque es necesario actualizar esta cláusula, teniendo en cuenta que esta se encuentra conforme a la Ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios.

Argumento de la Oficina de Control Interno

Se acepta la argumentación por el auditado de trasladar la Inobservancia a la Oficina Jurídica con el fin de validar si es necesario ajustar la cláusula mencionada.

- 5.7.2** Se recomienda ajustar los documentos solicitados para cada tipo de usuario (Residencial, Oficial, Comercial, Industrial e urbanizadas).

- 5.7.3** Revisar y ajustar de acuerdo con las metas programadas del PGR vigencia 2022, las cláusulas 31 Estándares de Servicios y clausula No.32 Estándares de Eficiencia.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Se corre traslado a la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de que se revise si es viable o no actualización de estos tópicos en el CCU, teniendo en cuenta que existe un estudio tarifario vinculado a un PGR y unas metas asociadas a este, que se desconoce de parte del área comercial si es posible o no actualizar.

Argumento de la Oficina de Control Interno

Se acepta la argumentación por el auditado de trasladar la Inobservancia a la Oficina Jurídica con el fin de validar si es necesario ajustar la clausula mencionada.

- 5.7.4** Se recomienda verificar el capítulo 1.1 Mantenimiento de Acometidas y Medidores, si se está cumpliendo con la garantía y otros aspectos. En el tema de la Garantía de los medidores.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Se cumple con la garantía para la instalación de las acometidas e incluso del medidor, dando cumplimiento al CCU y a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

 ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01 Fecha: 22/05/2017 Página 19 de 22
--	---	--

Argumento de la Oficina de Control Interno

Se acepta la argumentación por el auditado, la inobservancia en referencia es validar y actualizar si se considera pertinente las condiciones actuales de se realizan en el mantenimiento de Acometidas y la fecha de garantías de los medidores instalados, por lo anterior consideramos realizar la consulta de la Inobservancia a la Oficina J.

- 5.7.5** Se recomienda ajustar el capítulo IV Calidad y Continuidad del Servicio, debido a que la empresa ha ido ajustando la continuidad en algunos sectores.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Se corre traslado a la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de que se revise si es viable o no actualización de estos tópicos en el CCU, teniendo en cuenta que existe un estudio tarifario vinculado a un PGR y unas metas asociadas a este, que se desconoce de parte del área comercial si es posible o no actualizar.

Argumento de la Oficina de Control Interno

Se acepta la argumentación por el auditado de trasladar la Inobservancia a la Oficina Asesora de Planeación con el fin de validar si es necesario ajustar la cláusula mencionada

- 5.7.6** Se recomienda una vez sea actualizado se publique en la página web de la empresa y se elimine el contrato de condiciones uniformes antiguo que se encuentra publicado en la página institucional.

6. ASPECTOS RELEVANTES:

- ✓ Se resalta de la apertura de la nueva oficina de atención al cliente en el barrio Belalcázar, lo cual unifica el proceso de Gestión Atención al Cliente y PQR permitiendo de esta manera que el cliente tenga mejor acceso de una forma oportuna y eficiente a los diferentes requerimientos.
- ✓ Hubo disponibilidad por parte del personal auditado con requerimientos solicitados de la información para realizar la Auditoria por parte de la Oficina de Control Interno.

7. ASPECTOS POR MEJORAR:

7.1 AUDITORIA INTERNA ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 20 de 22

- Se recomienda mejorar controles de los procesos enviados por la Oficina de Gestión de Atención al Cliente y PQR a las áreas involucradas, estos deberían ser más periódicos, preventivos, eficiente y efectivo.
- De acuerdo con el seguimiento que se le hizo a la estadística de procesos del área de Acueducto y Lectura, se recomienda fortalecer la cuadrilla de Lectura con herramientas e insumos con el fin de evacuar todos los requerimientos solicitados por nuestros usuarios de Acueducto de forma oportuna y eficiente.
- Se recomienda interactuar entres las áreas que participan en el proceso de atención al cliente y PQR, para que la comunicación sea más receptiva y fluida, en pro de mejorar el procedimiento y la atención al cliente.

8.- CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

8.1 Se recomienda ajustar y revisar con el área de Calidad y las demás áreas que intervienen en Proceso de Gestión Atención al Cliente y PQR, los procesos, procedimientos, manuales, guías, e instructivos.

8.2 Se deja como observación, la importancia de interactuar entre la Gestión de Atención al Cliente y PQR con las áreas que intervienen en el proceso con el fin de establecer una metodología de trabajar en pro de mejorar el proceso y uniformidad en información que se remite entre las áreas.

Respuesta de la Réplica del auditado.

No compartimos la apreciación en donde se concluye que se debe mejorar los controles establecidos por el área de atención al cliente, dado que diariamente se está haciendo seguimiento de manera efectiva a cada una de las peticiones que ingresan, que se encuentran en trámite y que se reportan oportunamente a la Oficina de Control Interno.

Argumento de la Oficina de Control Interno

En la auditoría realizada se evidencio situaciones que se presentan en el procedimiento cuando son traslados de PQR a las áreas que interactúan acortando los tiempos, también se presentan otra serie de situaciones que las áreas de Alcantarillado y Acueducto han manifestado en los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, las cuales se han recomendado para que en el procedimiento sean tenidas en cuenta.

8.3 Se recomienda contar con las estadísticas de respuestas frente a los procesos recibidos, debido a que, en la auditoría realizada a las áreas de Alcantarillado y Acueducto no se contó con la información precisa, para ver el impacto que genera el no contar con el personal disponible, los insumos, daños en el sistema SAC e incumplimiento de los contratistas.

8.4 Se recomienda conformar un comité de evaluación mensual conformado por las áreas que intervienen en el proceso de Gestión y Atención al cliente y PQR, para ejercer un mejor control y análisis de los casos de incumplimientos a nuestros usuarios, una vez analizados por el comité los

	<p align="center">INFORME AUDITORIA INTERNA</p> <p align="center">FO-GC-11</p>	<p align="center">Versión: 01</p>
		<p align="center">Fecha: 22/05/2017</p>
		<p align="center">Página 21 de 22</p>

casos que requieran ser remitidos a otras instancias como a la Oficina de Control Interno para su respectivo seguimiento y si es el caso se remitirá a Control Disciplinario.

Respuesta de la Réplica del auditado.

No compartimos la apreciación en donde se concluye que se debe mejorar los controles establecidos por el área de atención al cliente, dado que diariamente se está haciendo seguimiento de manera efectiva a cada una de las peticiones que ingresan, que se encuentran en trámite y que se reportan oportunamente a la Oficina de Control Interno. Los controles se encuentran desarrollados y establecidos, tales como el reporte diario de procesos del sistema SAC, el cuadro de control de PQR EN TRÁMITE y los correos electrónicos remitidos a control interno diario reportando el vencimiento de procesos sin respuesta y sin justificación son muestra de ello y los cuales pudieron apreciar en la auditoria. El comité lo consideramos improcedente, dado que existe una herramienta desarrollada y socializada con toda la Empresa y que se encuentra publicada en la pagina Web, el cual es el REGLAMENTO INTERNO DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR, adoptado en octubre de 202. Este reglamento claramente establece los tiempos, canales y alternativas que se tienen para la atención de cada uno de los PQR.

Sin embargo y teniendo en cuenta que hay funcionarios que hacen caso omiso a este reglamento- De obligatorio cumplimiento-, se ha reportado a la Oficina de Control Interno, del cual se desconocen las acciones antes los responsables, pero que continúan afectando al proceso y que podría derivarse de un posible silencio administrativo positivo.

Por tanto, instamos a la Oficina de Control Interno para que tome las acciones correspondientes frente a los reiterados incumplimientos al Reglamento Interno y se realicen los compromisos con los funcionarios responsables de cada uno de los procesos.

Argumento de la Oficina de Control Interno

En ningún momento dentro del proceso auditado se está desconociendo de que el área de Atención al Cliente y PQR ejerce los controles establecidos de acuerdo al Reglamento Interno de Atención al Cliente y PQR adoptado por la Espy S.S.A ESP, como se pudo evidenciar de que ha diario se hacen controles y se remiten los procesos que no se le han dado tramites dentro de los términos legales a la Oficina de Control Interno para su respectivo seguimiento, lo que se enuncio en la recomendación es conformar un comité de evaluación con las áreas involucradas en este proceso para que estas tenga un mejor control en las ejecución de sus procesos dentro de los términos legales como lo determinar el reglamento interno de atención al cliente y PQR.

De esta manera y teniendo en cuenta la anterior observación, se acepta la argumentación del auditado,

8.5 Nuevamente se deja como observación que existe debilidad en el uso de la herramienta Actsis, por parte de los usuarios que operan dicho programa, desconociendo las bondades de programa.

Respuesta de la Réplica del auditado.

 ESPY <small>EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP</small>	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01 Fecha: 22/05/2017 Página 22 de 22
---	---	--

No se tiene claridad respecto de que funcionalidades no se están aprovechando del SAC. En caso de referirse a los funcionarios de otras áreas distintas al área comercial, se informa que al momento de migración al nuevo sistema SAC WEB, se realizó capacitación a todos los funcionarios responsables y se dio un periodo de pruebas para que realizaran todos los procesos requeridos para cumplir con las acciones de cada responsable.

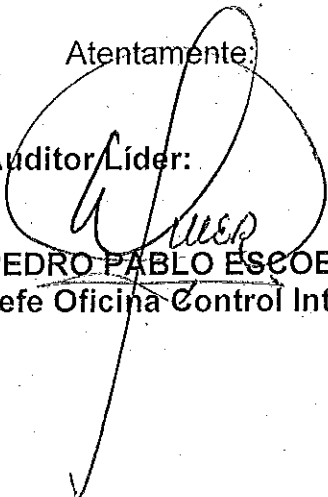
Argumento de la Oficina de Control Interno

Se aclara que la recomendación es para los usuarios que intervienen en este proceso en cuanto al uso de las herramientas del aplicativo SAC.

- 8.6 Se recomienda al área Administrativa identificar los riesgos que se presentan en las instalaciones del archivo donde se encuentra la documentación de Gestión de Atención al Cliente y PQR, donde se verifico que no se ha hecho la desinfección de los documentos afectados por los orines de los roedores, para evitar de esta manera transmisión de bacterias y enfermedades ocasionados por estos a las personas que manipulan dichos documentos.
- 8.7 Se recomienda la actualizar en la pagina web institucional el contrato de condiciones uniformes con el nuevo formato corregido y ajustado y eliminar el anterior que se encuentra publicado el cual esta desactualizado.
- 8.8 Se recomienda efectuar la tabulación de la encuesta de satisfacción al cliente correspondiente al periodo de Enero a Junio de 2022.

Atentamente:

Auditor Líder:


PEDRO PABLO ESCOBAR R.
Jefe Oficina Control Interno

Auditor de Apoyo:


DAISY AGUIRRE QUESADA
Profesional universitario Apoyo Control Interno