TIPO DE INFORME: PRELIMINAR FINAL X

PROCESO(S): SERVICIO AL CLIENTE

Fecha de Auditoría:	11/11/2025	Hora Inicio :		Hora Finalización :	
Periodo a auditar	Enero a julio de 2025.				
Serie y/o subseries:	1.3.25.5-05				

Objetivo de la Auditoría:	Evaluar el diseño y efectividad de los controles internos, con el fin de identificar los riesgos y su materialización en el proceso de Servicio al Cliente, así mismo identificar las oportunidades de mejora continua.
Alcance de la Auditoría:	La auditoría se realizará entre el 14 de julio y el 22 de agosto de 2025 periodo de evaluación, en las instalaciones de la empresa ubicada en la calle 6 entre carreras 4 y 5 parque belalcazar segundo piso centro empresarial, en el área de Servicio al Cliente, en las operaciones se incluye los riesgos del proceso, los procedimientos, instructivos y reglamentos,además se vinculó un componente los sistemas de gestión SG-SST, SGD y SGC
Criterio de la Auditoría *(Documentación* *y requisitos de entrada):*	Tomando como base (criterio de auditoría) la regulación normativa interna y externa: • Caracterización del Proceso. • Procedimientos Servicio al Cliente • Mapa de Riesgos del Proceso • Instructivos. • Protocolos de servicio al cliente • Políticas • Informe de las PQR"S primer semestre 2025. • Encuesta de Satisfacción al ciudadano primer semestre 2025. • Plan Institucional de Archivo PINAR. • Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Actualización o la fase de avance del sistema de gestión de calidad. • Informes de resultados de Auditorías Pasadas (internas). • Resultados de FURAG 2025. • Ley 142 de 1994,Servicios Públicos Domiciliarios. • Resolución CRA 943 de 2021. • Decreto 1499 de 2017,*Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.*

	• Ley 1474 de 2011, *normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.* • Decreto 648 de 2017, *Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública* • Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo de lo contencioso administrativo. • Las demás que la modifiquen, adicionen o aclaren.
Responsable del proceso a Auditar:	Director Operativo Comercial Lider de Programa Servicio al Cliente
Cargos de Auditados:	Servicio al Cliente
Auditor Líder:	Maria Luisa Valencia Piedrahita
Equipo Auditor:	Maria Luisa Valencia Piedrahita. Kenny Yuliana Carvajal Ramos

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.

1.1 Metodología.

Cada etapa de la auditoría (entendimiento del proceso, evaluación del riesgo, evaluación y prueba de controles) se desarrolló mediante:

- Lectura de la documentación vigente del proceso;
- Entrevistas/talleres con el líder del proceso y el personal involucrado en el mismo.
- Inspección de documentos relacionados con la ejecución del proceso.
- Solicitud de información adicional, requerida dentro del análisis del proceso.

Es importante aclarar que los reportes y evidencias suministradas por el área en las entrevistas y la información registrada en los diferentes sistemas de información institucional, dependerá de los resultados y las conclusiones que la Oficina de Control Interno describe en el informe, por lo anterior el día 22 de julio del presente año se suscribió el documento "Carta de Representación" diligenciado para la firma del líder de programa como responsable que toda información requerida para la evaluación del proceso será

completa, oportuna y de calidad, por lo tanto, se entregará oportunamente a la Oficina de Control Interno en cumplimiento al artículo 16 del Decreto 648 2017.

1.2 Riesgos por evaluar

Los riesgos a evaluar son los que se encuentran en el mapa de riesgos del proceso, sin embargo, si se llega a evidenciar riesgos nuevos se dejará la recomendación en este informe preliminar de la auditoría.

1.3.Entregables.

Los asuntos identificados serán socializados con el líder de proceso. Aquellos con un nivel de relevancia importante serán comunicados al Comité de Coordinación de Control Interno, juntamente con el plan de mejoramiento para su tratamiento.

Los entregables de Auditoría Interna serán:

- Informe ejecutivo con los resultados más relevantes de la auditoría y oportunidades de mejora identificadas;

- Informe detallado con todo el resultado de la auditoría, ejemplos, evidencias, información complementaria.

2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

Los aspectos evaluados en la ejecución de la auditoría, los cuales quedaron suscritos en el Plan de Trabajo notificado al director y líder del programa, tienen la siguiente interpretación según sus resultados, indicando debilidad y recurrencia de los riesgos evaluados.

2.1. Debilidad (D): La situación observada denota una debilidad que expone de manera indirecta o directamente a la empresa a un impacto negativo a nivel operativo, o un riesgo que se pueda materializar y requiere de una acción correctiva.

2.2.Recurrencia (R): Son hallazgos recurrentes, lo observado en seguimientos y auditorías anteriores internas y/o externas, el cual se presentará al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para el establecimiento de lineamientos para las acciones de mejora a implementar.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA,RIESGOS Y ASPECTOS EVALUADOS.

3.1 Hallazgos Materializados

Riesgos identificados en el proceso de auditoría	Clarificación del riesgo inherente /según matriz de riesgo del Proceso.	Cubierto en el alcance de Auditoría	Detalle de las Validaciones	Resultado	N° Hallazgos (Ver informe detallado)
1. Desatención ante la necesidad del usuario.	ALTO	SI	Se evidencia debilidad en el seguimiento del estado de registro de los daños reportados (EXCEL) de Acueducto y Alcantarillado por medio del Chat Bot.	**(D)**	H.1.4
3.Inadecuada Atención.	ALTO	SI	Se evidencia debilidad en la identificación y atención a los grupos de valor.	**(D)**	H.3.2

			Se evidencia debilidad en capacitación sobre temas sensibles del manejo de la comunicación asertiva y para casos particulares (acoso sexual) por parte de suscriptores y/o usuarios.	**(D)**	H.3.3
5.Recepción de la documentación incompleta para la atención de los usuarios.	ALTO	SI	Se evidencia debilidad en el medio de atención chatbot, la plataforma no tiene campos obligatorios, la información diligenciada queda incompleta.	**(D)-(R)**	H.5.3
6. Pérdida de la documentación requerida.	BAJA	SI	Se evidencia debilidad en conocimiento de la normatividad vigente, para el manejo de los archivos físicos y digitales de los expedientes suscriptores.	**(D)**	H.6.4

3.2.Hallazgos subsanados.

Riesgos identificados en el proceso de auditoría	Clarificación del riesgo inherente /según matriz de riesgo del Proceso.	Cubierto en el alcance de Auditoría	Detalle de las Validaciones	Resultado	N° Hallazgos (Ver informe detallado)
1. Desatención ante la necesidad del usuario.	ALTO	SI	Se evidencia debilidad en salvaguardar la información registrada en este medio Chatbot.	**(D)**	H. 1.5
			Se evidencia debilidad en el relacionamiento entre el suscriptor y/o usuario, y la empresa, en la oficina no se encuentra el formato físico de la encuesta de satisfacción al cliente.	**(D)- (R)**	H. 1.6
			Se evidencia debilidad cuando el suscriptor quiere presentar alguna sugerencia (no se evidencia buzón).	**(D)**	H 1.7
2.Respuesta inoportuna en los términos y tiempos del proceso de peticiones			Se evidencia debilidad en la aplicación del control del debido proceso con respecto a la notificación personal, por aviso y por correo de las decisiones administrativas para los suscriptores y/o usuarios.	**(D)**	H. 2.2

, quejas y reclamos.	ALTO	SI	Se evidencia debilidad en el registro de insumos para los daños reportados por acueducto y alcantarillado en el chatbot.	**(D)-(R)**	H. 2.4
			Se evidencia debilidad en las respuestas en los tiempos para los PQR"S de acueducto y alcantarillado **cuando no hay insumos para la respuesta.**	**(D)-(R)**	H. 2.5
4.Información errada al momento de orientar a los usuarios.	EXTREMA	SI	Se evidencia debilidad por parte de las auxiliares administrativas, en el conocimiento sobre los temas estratégicos de la empresa por regulación normativa o interna.	**(D)-(R)**	H. 4.1
			Se evidencia debilidad en el conocimiento sobre los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.	**(D)-(R)**	H. 4.2
			Se evidencia debilidad en el conocimiento y aprovechamiento de las herramientas del sistema (SAC) incluido el módulo de atención al cliente.	**(D)-(R)**	H. 4.3
			Se evidencia debilidad en el conocimiento de proceso, procedimientos,	**(D)-(R)**	H. 4.4

			reglamento,protocolo, etc.		
5.Recepción de la documentación incompleta para la atención de los usuarios.	ALTO	SI	Se evidencia débil el control para la asignación de las PQR"S, registradas con faltantes de documentación.	**(D)-(R)**	H. 5.1
			Se evidencia debilidad en la ejecución de las respuestas con "Ampliación de Términos", aplicación marco regulatorio.	**(D)-(R)**	H. 5.2
6. Pérdida de la documentación requerida.	BAJA	SI	Se evidencia debilidad en la plataforma ORFEO, no se está utilizando, se traslada todo por correo institucional cuando compete atención al cliente.	**(D)**	H. 6.2
			Se evidencia debilidad en salvaguardar los procesos registrados que ingresan por los medios ORFEO, CORREO INSTITUCIONAL Y CHATBOT, solo quedan cargados digitales en formato PDF en el sistema SAC.	**(D)**	H. 6.3
7.Inapropiada asignación del responsable de atender y solucionar el	BAJA	SI	Se evidencia debilidad en el control aplicado cuando se radica una PQR"S por cualquier medio y no es competencia de la empresa su atención.	**(D)**	H. 7.1

trámite de PQR					

4. INFORME DETALLADO DE LA AUDITORÍA.

Teniendo en cuenta que la Auditoría al Proceso de Servicio al Cliente, se ejecuta a través del mapa de riesgos del proceso y se evalúa algunos aspectos relevantes, el presente informe muestra los resultados de la aplicación de los controles establecidos y se crean alertas para los componentes de los sistemas de gestión.

Es importante anotar, que un hallazgo es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante la evaluación a una entidad área o proceso, por lo tanto, a continuación se describirán los hechos y aspectos detectados en la evaluación de auditoría, referente a las debilidades y su recurrencia, con las letras (D),(R) observados en la auditoría, los cuales se presentan al líder de proceso de servicio al cliente.

Por lo anterior el día 20 de octubre del presente año, presentan informe de réplica por parte del líder de programa, el cual se aceptan cinco (5) hallazgos y se controvierte quince (15) anexando para cada uno las evidencias que demuestran las acciones de mejora.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno evalúa las evidencias aportadas para cada hallazgo evidenciando el cumplimiento normativo y la efectividad de la acción correctiva para que subsane el hallazgo.

4.1 Hallazgos Materializados:

Hallazgo.1.4: Se evidencia debilidad en el Seguimiento del estado de registro de los daños reportados (EXCEL) de Acueducto y Alcantarillado por medio del Chat Bot.

Hallazgo.3.2: Se evidencia debilidad en la identificación y atención a los grupos de valor.

Hallazgos.3.3:Se evidencia debilidad en capacitación sobre temas sensibles del manejo de la comunicación asertiva para casos particulares (acoso sexual) por parte de suscriptores y/o usuarios.

Se evidencia el control aplicado para dar respuesta por los diferentes medios virtuales, el técnico nivel 1 crea plantillas formales para dar respuestas a los solicitudes que ingresan por estos medios.

De igual forma hace falta por la parte de la persona encargada de la relación con las ciudadanías, el desarrollo de los ejercicios de caracterización de las ciudadanías, usuarios y grupos de interés.

En la oficina de atención cuando se realiza la entrevista y se pregunta si conoce los riesgos psicológicos asociados al procedimiento, se identifica por el personal auxiliar administrativo que se han presentado casos donde los suscriptores y/o usuarios han manejado un lenguaje con imágenes obscenas con el personal, lo cual se desenvuelven, pero dicha información queda afectando internamente.

Hallazgo.5.3: Se evidencia debilidad en el medio de atención chatbot, la plataforma no tiene campos obligatorios, la información diligenciada queda incompleta.

Se evidencia falta de control por conocimiento normativo, respecto a peticiones que son registradas en el sistema SAC y se encuentran con documentación faltante para el trámite,lo cual no va hacer posible su contestación de fondo, estas PQR"S se están asignado a las áreas de acueducto y alcantarillado, evidenciando un reproceso.

Igualmente, aplicar la normatividad vigente con respecto a las causales de ampliación, con el fin de aplicar los controles y evitar la materialización del riesgo, por un silencio administrativo positivo.

Finalmente, en el momento de la recepción de daños por medio de CHATBOT esta plataforma no cuenta con campos obligatorios para diligenciar por parte del suscriptor y/o usuario.

Hallazgo.6.4: Se evidencia debilidad en conocimiento normatividad vigente, para el manejo de los archivos físicos y digitales de los expedientes suscriptores.

Se evidencia el control aplicado por el personal que recepciona los documentos del trámite ya que estos se escanean y se cargan al sistema SAC dejando evidencia de un expediente digital, esto se realiza el día que se registran el proceso.

Igualmente, la plataforma Orfeo no se está utilizando por el personal que recepciona, por parte del técnico nivel 1 se realiza todo por medio de correo institucional teniendo en cuenta que se puede materializar un riesgo de pérdida de información y el registro a destiempos de las PQR.

Se evidencia que los procesos con sus documentos en físico, solo están siendo archivados los que se recepcionan de manera presencial, los que registran por los diferentes medios virtuales, estos solo se están quedando digitales pero no cuentan las disposiciones normativas (archivo digital) para salvaguardar la información de los expedientes.

1. **Hallazgos Controvertidos:**

Hallazgo.1.5. Se evidencia debilidad en salvaguardar la información registrada en este medio Chatbot.

CHATBOT

Se manejan 3 links de los cuales son:

- Funcionarios PQR que lo maneja el técnico nivel 1.
- Funcionarios técnica alcantarillado que lo maneja profesional de alcantarillado, su apoyo contratista.
- Funcionarios técnica acueducto que es igualmente profesional de acueducto y apoyo.

Estos links les permiten manejar un Excel, donde se diligencia la información del estado de registro cuando se diligencia la palabra **" RADICADO"** se entiende que no ha sido atendido y **" PROCESADO"** se entiende que si se ha realizado el respectivo arreglo.

Las personas responsables de manejar y diligenciar la información en el EXCEL donde se relacionan los daños, no actualiza la información en el estado de registro, además esta información no está quedando registrado en el sistema SAC ni tampoco en físico en el expediente del suscriptor.

El aplicativo maneja un formulario para diligenciar por el suscriptor y/o usuario las "peticiones" o "daños" pero hay unos campos que no son obligatorios, los cuales no permiten que haya una trazabilidad de la información.

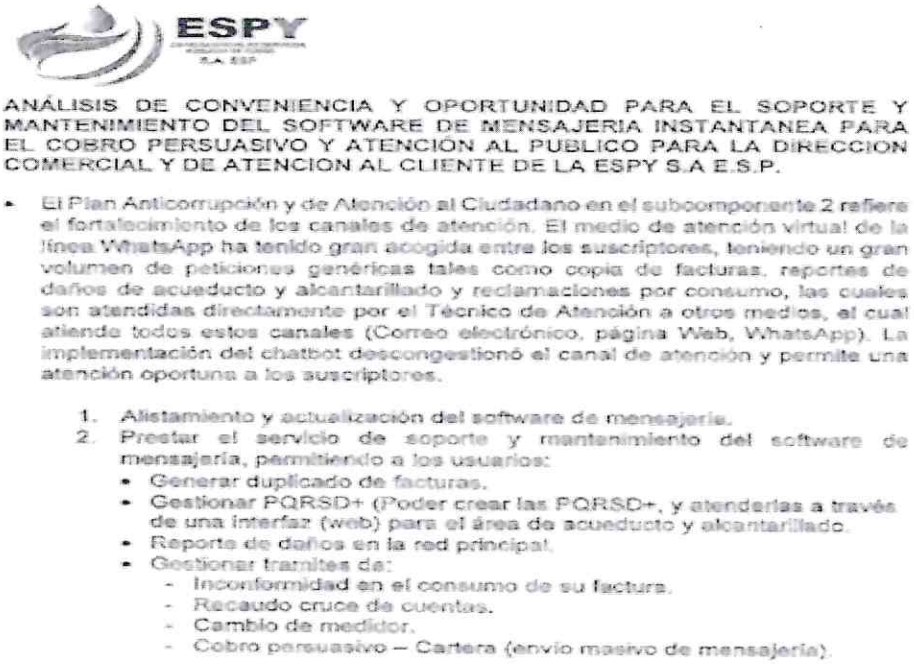
1. Argumento de Réplica: *La información se encuentra protegida en el servidor institucional con respaldo y control de acceso, la salvaguarda institucional ya garantiza información segura.*

Lo anterior se aprecia desde la concepción del estudio previo, en el cual se establece la necesidad de la empresa, ya que la implementación en web busca tener un respaldo o garantía con la información recepcionada.

El aplicativo chatbot, al estar alojado en una plataforma web con respaldo en la nube, garantiza la seguridad y conservación de la información gestionada en los procesos de atención al usuario. Esta arquitectura permite que todos los datos generados se almacena

automáticamente en servidores con copias de seguridad programadas, evitando su pérdida ante fallas locales o eliminación accidental. Además, el entorno web asegura la disponibilidad continua y el acceso controlado a la información desde cualquier punto autorizado, fortaleciendo la trazabilidad, integridad y respaldo permanente de los registros que administra la ESPY S.A. E.S.P.

2. Evidencia de Réplica:



ESPY S.A. E.S.P.

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE MENSAJERIA INSTANTANEA PARA EL COBRO PERSUASIVO Y ATENCIÓN AL PUBLICO PARA LA DIRECCION COMERCIAL Y DE ATENCION AL CLIENTE DE LA ESPY S.A E.S.P.

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el subcomponente 2 refiere el fortalecimiento de los canales de atención. El medio de atención virtual de la línea WhatsApp ha tenido gran acogida entre los suscriptores, teniendo un gran volumen de peticiones genéricas tales como copia de facturas, reportes de daños de acueducto y alcantarillado y reclamaciones por consumo, las cuales son atendidas directamente por el Técnico de Atención a otros medios, el cual atiende todos estos canales (Correo electrónico, página Web, WhatsApp). La implementación del chatbot descongestionó el canal de atención y permite una atención oportuna a los suscriptores.

1. Alistamiento y actualización del software de mensajería.
2. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento del software de mensajería, permitiendo a los usuarios:
   - Generar duplicado de facturas.
   - Gestionar PQRSD+ (Poder crear las PQRSD+, y atenderlas a través de una interfaz (web) para el área de acueducto y alcantarillado.
   - Reporte de daños en la red principal.
   - Gestionar tramites de:
     - Inconformidad en el consumo de su factura.
     - Recaudo cruce de cuentas.
     - Cambio de medidor.
     - Cobro persuasivo – Cartera (envío masivo de mensajería).

Hallazgo 1.6: Ausencia de formato físico de la encuesta de satisfacción en la oficina.

3. Argumento de Réplica : *Existen medios digitales que cumplen el mismo fin y garantizan la trazabilidad del proceso, en el último comité de gestión y desempeño se aprobó el nuevo formato de encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario NSU, en el cual se implementaron las recomendaciones de la asesora de ALFA realizadas el pasado 12 de agosto, igualmente, se están ejecutando estrategias para facilitar el acceso digital y para lo cual, se brindará apoyo en el diligenciamiento si el usuario manifiesta*

inconvenientes. La encuesta física es improcedente teniendo en cuenta la política de cero papel y otras alternativas que se están implementando.

Debido a su reciente aprobación, necesaria según la asesora de ALFA, en el momento se están diseñando estrategias para establecer diferentes canales de difusión y lograr así un mayor alcance, brindando a los usuarios diferentes medios para poder expresar su satisfacción, por tal razón el día 10 de octubre se envió correo al área de informática solicitando una serie de acciones necesarias y pertinentes para llevarlas a cabo de la mejor manera.

4.Evidencia de Réplica: Link: https://forms.gle/KouP7TjtZJn47B798 y evidencia de correo electrónico enviado al área de informática en coordinación de diferentes estrategias para acceso a la encuesta de nivel de satisfacción del usuario.

espy

Profesional Especializado 2 PQR <serviciosalcliente@espyumbo.com>

SOLICITUD IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS PARA ENCUESTAS DE NSU

1 mensaje

Profesional Especializado 2 PQR <serviciosalcliente@espyumbo.com> 10 de octubre de 2025, 9:06
Para: Profesional Especializado 1 Informática <informatica@espyumbo.com>, multimedia@espyumbo.com
Cc: planeacion@espyumbo.com, responsabilidadsocial@espyumbo.com, Profesional Especializado 1 Comunicaciones <comunicaciones@espyumbo.com>, comercial@espyumbo.com

Cordial saludo,

De acuerdo con los compromisos establecidos en la reunión del 9 de octubre sobre la Encuesta de Satisfacción al Usuario, enviamos adjunto el archivo Excel con la base de datos de correos electrónicos y nombres de usuarios.

Así mismo, anexamos cinco opciones de mensaje corto propuestas para el boletín interactivo, para su análisis, así:

Opción 1 – Cálida y cercana

Asunto: Queremos escucharte 👂 ¿Tu opinión nos ayuda a mejorar!

Mensaje:
Hola 👋

En la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo - ESPY SA ESP trabajamos día a día para ofrecerte un servicio de calidad y una atención amable y oportuna.
Por eso, queremos invitarte a participar en nuestra Encuesta de Satisfacción al Usuario, no te tomará más de 3 minutos.

Tu opinión es muy valiosa y nos ayudará a seguir mejorando para ti y tu comunidad.

👉 Haz clic aquí para responder la encuesta

Gracias por confiar en nosotros. 💙
Recuerda, la ESPY es de TODOS!

Opción 2 – Formal y profesional

Asunto: Su opinión es importante para nosotros

Mensaje:
Estimado(a) usuario(a),

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo - ESPY SA ESP se encuentra realizando la Encuesta de Satisfacción al Usuario, con el propósito de conocer su percepción sobre la calidad de nuestros servicios y canales de atención.

Le invitamos cordialmente a participar diligenciando el siguiente formulario:
👉 Haz clic aquí para responder la encuesta

Su respuesta es fundamental para fortalecer nuestros procesos y garantizar una atención cada vez más eficiente.

Agradecemos su colaboración y confianza.
Recuerda, la ESPY es de TODOS!

Opción 3 – Participativa y motivadora

Asunto: 🗣 Tu voz cuenta: ayúdanos a mejorar nuestros servicios

Mensaje:

En la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo - ESPY SA-ESP creemos que mejorar empieza por escucharte.

Por eso, te invitamos a responder nuestra Encuesta de Satisfacción al Usuario, es rápida, sencilla y tus respuestas nos ayudarán a ofrecerte una mejor experiencia en cada servicio que te prestamos.

Haz clic aquí para responder la encuesta

Tu opinión marca la diferencia
Recuerda, la ESPY es de TODOS!

Opción 4 – Cercana y comunitaria

Asunto: La ESPY te escucha ¡Participa en nuestra encuesta!

Mensaje:
Queremos saber cómo te sientes con nuestros servicios
Tu experiencia nos ayuda a crecer y a servirte mejor.

Diligencia nuestra Encuesta de Satisfacción al Usuario, solo te tomará unos minutos:
Haz clic aquí para responder la encuesta

Gracias por ser parte del cambio
Recuerda, la ESPY es de TODOS!

Opción 5 – Breve y moderna

Asunto: Tu opinión cuenta

Mensaje:
Hola
En la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo - ESPY SA-ESP queremos seguir mejorando cada día.
Por eso te invitamos a responder nuestra Encuesta de Satisfacción al Usuario.

Haz clic aquí para responder la encuesta

Tu opinión hace la diferencia
Recuerda, la ESPY es de TODOS!

Igualmente se relaciona la siguiente acción larga tentativa para el cuerpo principal del mensaje, así:

Estimado(a) usuario(a):

En la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo - ESPY SA-ESP, trabajamos cada día para brindarte un servicio de calidad y una atención cercana, eficiente y oportuna.

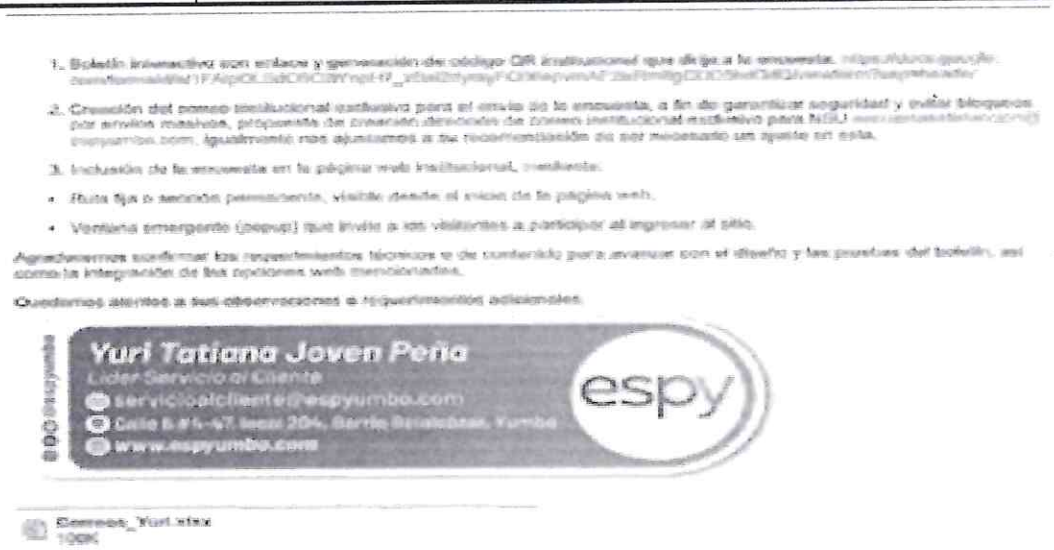
Queremos seguir mejorando y para ello tu opinión es muy importante, te invitamos a diligenciar nuestra Encuesta de Satisfacción al Usuario, un breve formulario que no tomará más de 3 minutos y nos permitirá conocer tu experiencia con nuestros servicios y canales de atención.

Haz clic aquí para responder la encuesta

Tu participación es completamente confidencial y los resultados serán utilizados únicamente para fortalecer nuestros procesos y ofrecerte un mejor servicio.

Agradecemos de antemano tu tiempo y tu confianza en la ESPY
Recuerda, la ESPY es de TODOS!

En síntesis, conforme a las propuestas recibidas en la reunión del día de ayer, se solicita al área de Informática y Multimedia evaluar la viabilidad técnica y de diseño para implementar los siguientes elementos:

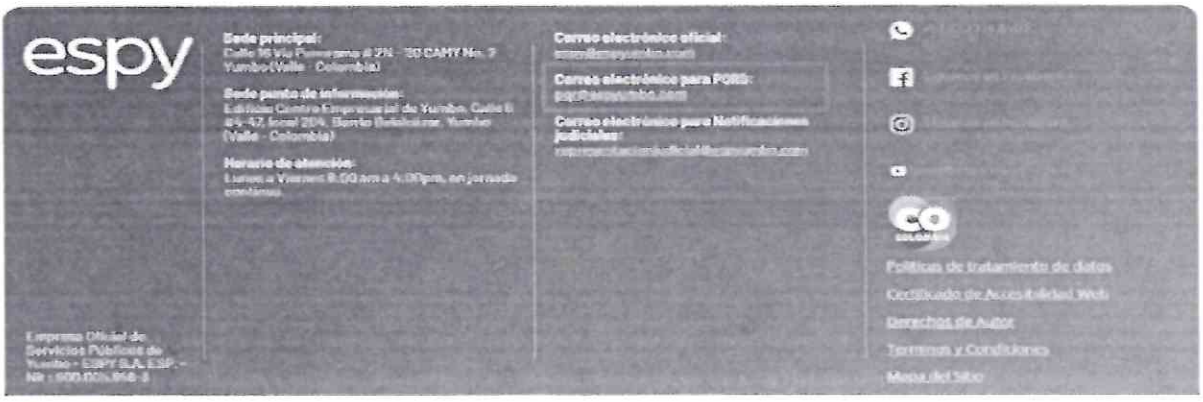


Hallazgo 1.7: No se evidencia buzón de sugerencias.

5.Argumento de Réplica: *El área dispone de canales digitales para canalizar las sugerencias de los usuarios a través de la página web.*

En la página web se cuenta con una imagen fija donde se indica el correo a través del cual se recepcionan las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.

6.Evidencia de Réplica: *link pagina web* https://espyumbo.com/inicio-espy-yumbo/



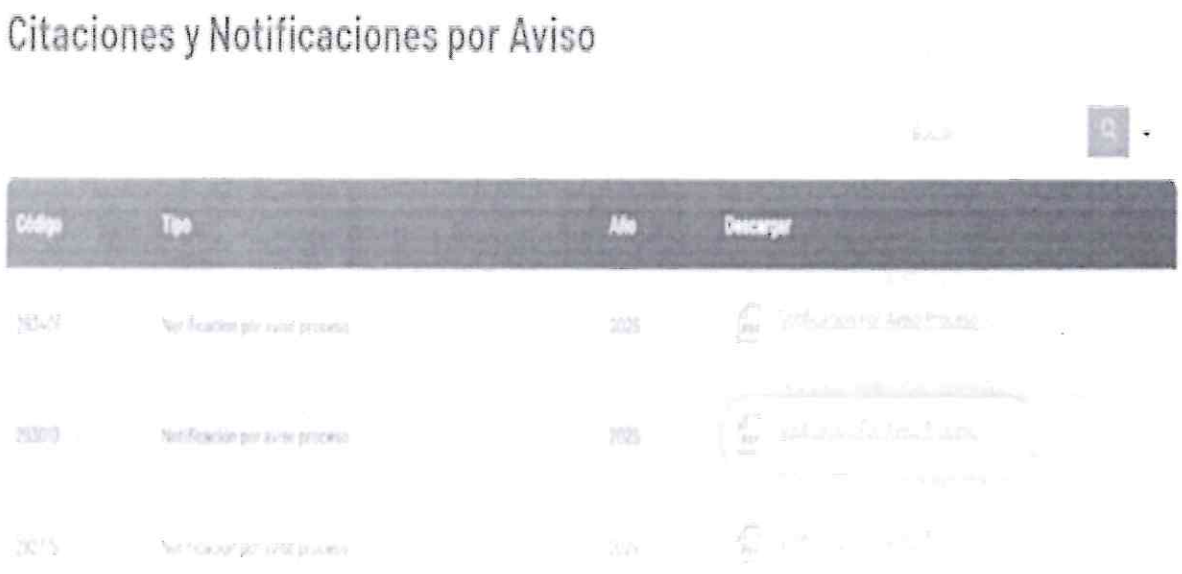
Hallazgos.2.2. Se evidencia debilidad en la aplicación del control del debido proceso con respecto a la notificación personal, por aviso y por correo de las decisiones administrativas para los suscriptores y/o usuarios.

7.Argumento de Réplica: *El procedimiento se ajustó para incluir la constancia de notificación por aviso a los usuarios (página web o cartelera). Esto garantiza el procedimiento de atención de quejas y recursos.*

Desde el pasado 14 de octubre entraron en vigencia los procedimientos aprobados los cuales pueden ser validados en el SIG, a la fecha ya se pueden evidencias las notificaciones por aviso en página web.

8.Evidencia de Replica: se puede encontrar en la pagina web https://espyumbo.com/inicio-espy-yumbo/ , siguiendo esta ruta: servicio al cliente / citaciones, notificaciones y resoluciones, resultante el siguiente link https://espyumbo.com/citaciones-notificaciones-resoluciones-espy/ .

A manera de ejemplo y para su validación, el proceso 293406 aparece publicado primero y corresponde a una notificación por aviso del día 20 de octubre de 2025, lo cual indica que a la fecha ya se retomó el tema de las notificaciones por aviso a través de página web.



Hallazgo.2.4:Se evidencia debilidad en el registro de insumos para los daños reportados por acueducto y alcantarillado en el chatbot.

9. Argumento de Réplica: *Se ajustaron los procedimientos, formatos y demás documentos del paquete documental del área para garantizar lo correspondiente a los siguientes hallazgos así:*

Se realizó jornada de inducción y reinducción del sistema de administración comercial SAC para el personal de área técnica, con el propósito de mejorar los canales de recepción de insumos, estableciendo las rutas y responsables de acciones en el sistema, para de esta forma garantizar un mejor registro y flujo de información para generar las respuestas a los usuarios, no solo de los procesos del CHATBOT sino que independientemente del canal de atención recibido.

10.Evidencia de Réplica: Listado de asistencia a socialización SAC del 08 de octubre de 2025.

ESPY — LISTADO DE ASISTENCIA — VERSIÓN: 02 — FECHA: 12 AGO 2021

FECHA: 08 10 2025
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Capacitacion SAC — HORA INICIO: 9:30
OFICINA Y/O PROCESO: Direccion operativa comercial
LUGAR DE LA REUNIÓN: Sede Sala 4 — HORA FINAL:
NOMBRE DEL RESPONSABLE: Alvaro Zuñiga - Ptr. ESPY

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Gloria Tamara Jaramillo Parra	Líder Servicio al Cliente	
2	(Carlos Ojeda)	Apoyo acueducto	(Ojeda)
3	Oscar Eduardo Ortiz C.	Apoyo Acueducto	
4	Isabel Cristina Patiño V.	Analista Técnico Comercial	
5	Vladimir Gomez Campo	Gestión Acueducto	
6	Jesús Heliván Popo Becerra	Gestión Cartera	
7	Marcelo V. Delgado Fernández	Gestión Alcantarillado	
8	Juan Carlos Lasso Rivas	Gestión de redes alcantarillado	
9	Yesenia Leiva Narváez	Tecnólogo Gestión de Acueducto	
10	Johanna Carolina Paguay	Analista Nivel Técnico	
11	Hector Hernan Jurado Rubio	Director operativo comercial	
12			
13			
14			

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES LEY 1581 DE 2012.

Hallazgo.2.5: Debilidad en las respuestas en los tiempos para las PQR de acueducto y alcantarillado cuando no hay insumos.

11.Argumento de Réplica: *En el paso comité de gestión y desempeño, se aprobó el procedimiento de trámite y respuesta de PQR, en el cual se consideró las causales determinadas por la ley para aplicación de la ampliación de términos.*

Se implementaron 2 formatos, uno de solicitud de ampliación de términos y otro de respuesta para ampliación de términos, los cuales permiten llevar trazabilidad a la ampliación de términos y registrarlos de forma adecuada en el sistema de administración comercial SAC.

12.Evidencia de Réplica: link SIG:

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1qxA8oyPclV9HsKUlCSPbe1JZpKZI4G7q

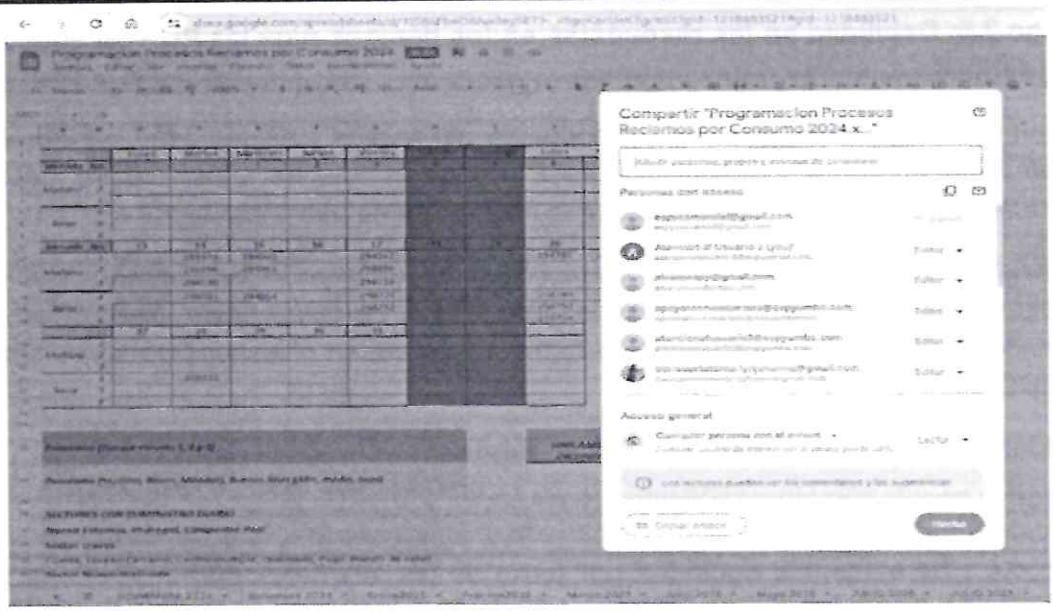
Hallazgo.4.1 Se evidencia debilidad por parte de las auxiliares administrativas, en el conocimiento sobre los temas estratégicos de la empresa por regulación normativa o interna.

13. Argumento de Réplica:*La debilidad identificada es atribuible a que las demás áreas no comunican la información pese a la solicitud de escala por parte del área de servicio al cliente, situación fuera de nuestro control.*

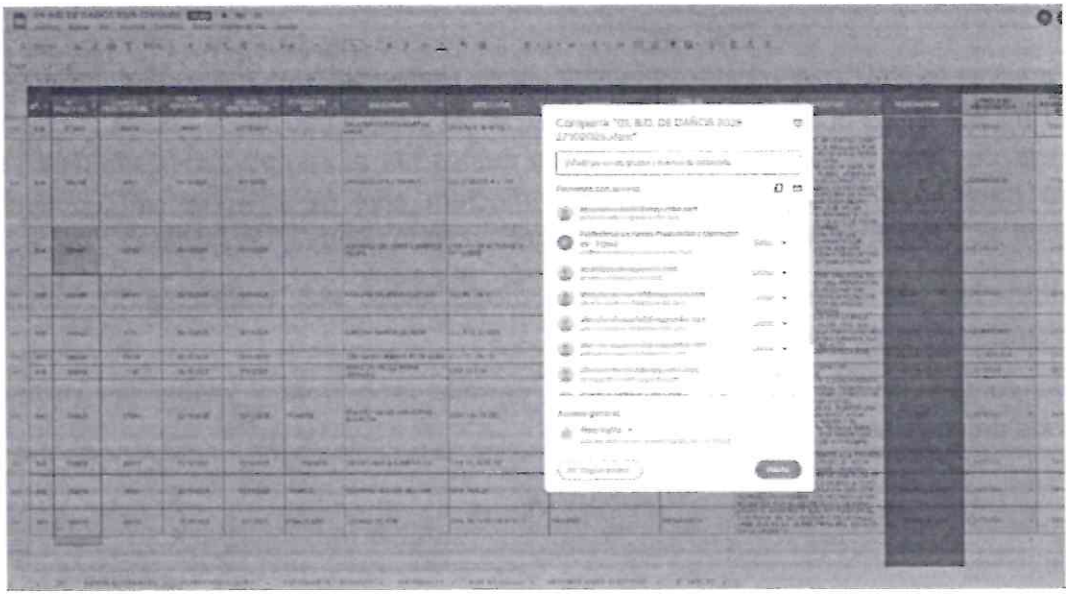
Pese a lo anterior, el área de servicio al cliente ha tratado de mejorar la comunicación, por lo cual ha solicitado acceso a archivos en excel de programación de visitas y estado de procesos del área técnica y comercial, a los cuales los auxiliares administrativos tienen acceso para poder consultar de manera inmediata ante la concurrencia de usuarios, pudiendo así brindar información oportuna y optimizando tiempos de atención.

14.Evidencia de Réplica:Archivos excel modo lector con acceso a los auxiliares administrativos de servicio al cliente.

Archivo compartido por el área de Lectura, permite programar y validar las visitas por reclamos de acueducto:



Archivo compartido por el área de Técnica Operativa, permite validar el estado de los procesos de acueducto:



Hallazgo 4.2: Se evidencia debilidad en el conocimiento sobre los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

15.Argumento de Réplica: *Con el propósito de que el personal de servicio al cliente fortalezca el conocimiento normativo, mediante la aprobación de políticas del área se incluye un apartado para el tema de capacitaciones.*

16. Evidencia de Réplica: Políticas de Servicio al Cliente lo pueden encontrar en el siguiente link del SIG, https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1o1faP8fXvxI8zdFimPXImiowh2ASTbbK.

10. Política de capacitación continua del personal

Objetivo

Propender porque el personal encargado de la atención al cliente y de la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) cuente con competencias actualizadas en normativa vigente, técnicas de servicio al usuario y manejo de herramientas tecnológicas, fortaleciendo así la calidad, eficiencia y oportunidad en la respuesta.

Alcance

Aplica a todos los servidores y contratistas que atiendan o gestionen PQR en la entidad, siendo de obligatorio cumplimiento para las áreas responsables de planear, coordinar y ejecutar los programas de formación y actualización.

Lineamientos

- Realizar capacitaciones mínimas semestrales.
- Incluir entrenamiento en uso de plataformas tecnológicas.

11

Hallazgo.4.3: Se evidencia debilidad en el conocimiento y aprovechamiento de las herramientas del sistema (SAC) incluido el módulo de atención al cliente.

17. Argumento de Réplica: *Por su parte en cuanto al manejo del aplicativo SAC se estableció la utilización de la pantalla "administración PQR" la cual permite llevar una trazabilidad real a los procesos que ingresan al área, la empresa oriente y traslade las peticiones a la entidad competente mediante la identificación y clasificación de PQR.*

18.Evidencia de Réplica: Procedimiento tramite y respuesta de PQR al Cliente lo pueden encontrar en el siguiente link del SIG, https://docs.google.com/document/d/1nZhNCIhDtO1JovEhwdC1SsDR9LYSuGsP/edit

espy	DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: GSCL-PR08
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	VERSIÓN 01
	PROCEDIMIENTO TRAMITE Y RESPUESTA DE PQR	FECHA: 25-SEP-25

N°	Descripción de la actividad	Responsable	Documento o Formato
6	**Notificación por aviso:** Se realiza notificación por aviso en formato Cod GSCL-FO11 notificación por aviso y se publican en la cartelera del punto de atención al ciudadano o en la pagina web de la entidad y se envía copia a la dirección registrada	Profesional universitario de Servicio al Cliente Profesional Comunicaciones	Registro de envío / Constancia digital
7	**Cargar y archivar los documentos de la respuesta inicial en SAC:** Se cargan todos los documentos resultantes del proceso en el sistema SAC y se procede con el archivo y remisión de los mismos al archivo general. El cargue en el SAC se realizará por administración de PQR *Ruta SAC Procesos/Adm. Y Consulta por Cliente*	Tecnico Servicio al Cliente Auxiliar Servicio al Cliente	Registro físico y digital
	Fin del Procedimiento		

Hallazgo.4.4: Se evidencia debilidad en el conocimiento previo del proceso, los procedimientos, reglamento,protocolo, etc existentes.

19.Argumento de Réplica: *Una vez que fue aprobado el paquete documental, se procedió a socializar con el personal del área, con el propósito de iniciar su implementación.*

20.Evidencia de Réplica: Listado de asistencia a socialización de paquete documental del 09 de octubre de 2025.

espy

LISTADO DE ASISTENCIA

FECHA: 09 Octubre 2025 | SERIE/SUBSERIE | NÚMERO DE PARTICIPANTES: 13

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Socialización Procedimientos a docs Serv. Cliente | HORA INICIO: 8:30 am

OFICINA Y/O PROCESO: Dirección Operativa Comercial

LUGAR DE LA REUNIÓN: Oficina Calle 6 #4-47 local 203 | HORA FINAL: 10:00 am

NOMBRE DEL RESPONSABLE: Qbr. Tamara Joven Peña

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Neiver Delgado G.	Contratista.	[firma]
2	Camilo Oporto	Auxiliar Administrativo	[firma]
3	Jesús Hernán Rojas Becerra	Líder Programa Gestión Cartera	[firma]
4	Diego Armando Rengifo.	Técnico Nivel 1 PQR	Diego A. Rengifo S
5	Tatiana Hernández Giraldo	Aux. Cartera.	[firma]
6	Natalia Nieto Zarate	Técnico Nivel 1	[firma]
7	Esmeralda Nieto Serna		
8	Elvia Fernandez P.	Prof. Facturación y Recaudo	[firma]
9	Camila Dominguez	Tec Adm	[firma]
10	Cindy Mancilla.	Prof Servicio al Cliente	[firma]
11	Dara Martinez	Contratista gestión Social.	Dara Martinez.
12	Hector Hernan Jurado R.	Director Operativo Comercial	[firma]
13	Qbr. Tamara Joven Peña	Líder Servicio al Cliente	[firma]
14			

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES LEY 1581 DE 2012.

Hallazgo.5.1: Se evidencia débil el control para la asignación de las PQR"S, registradas con faltantes de documentación.

21.Argumento de Réplica: *Se estableció de manera clara el procedimiento en caso de recepción de solicitudes con documentación incompleta de acuerdo con la normatividad vigente.*

22.Evidencia de Réplica: Procedimiento recepción y radicación de PQR lo pueden encontrar en el siguiente link del SIG, https://docs.google.com/document/d/1j6wziFCmYJNGuOWOMqXRUHu_cdfxQ54L/edit

- Cuando se radiquen procesos con documentos incompletos (pendiente documentación), según Ley 1437 DE 2011 (CPACA), se deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, teniendo en cuenta lo siguiente
  - A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición, estimados en el artículo 158 de la ley 142 de 1994
  - Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no subsiga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual

Hallazgo.5.2. Se evidencia debilidad en la ejecución de las respuestas con "Ampliación de Términos", aplicación marco regulatorio.

23.Argumento de Réplica:*Se crearon 2 formatos encaminados a descartar la llamada "respuesta transitoria" por lo cual, ya se cuentan con las herramientas tanto documentales como en el sistema para aplicar la "ampliación de términos*

24.Evidencia de Réplica: Formatos solicitud y respuesta de "ampliación de terminos" los pueden encontrar en el siguiente link del SIG, https://drive.google.com/drive/folders/1qxA8oyPcIV9HsKUICSPbe1JZpKZI4G7q

Hallazgo 6.2: Debilidad en la plataforma ORFEO, no se está utilizando.

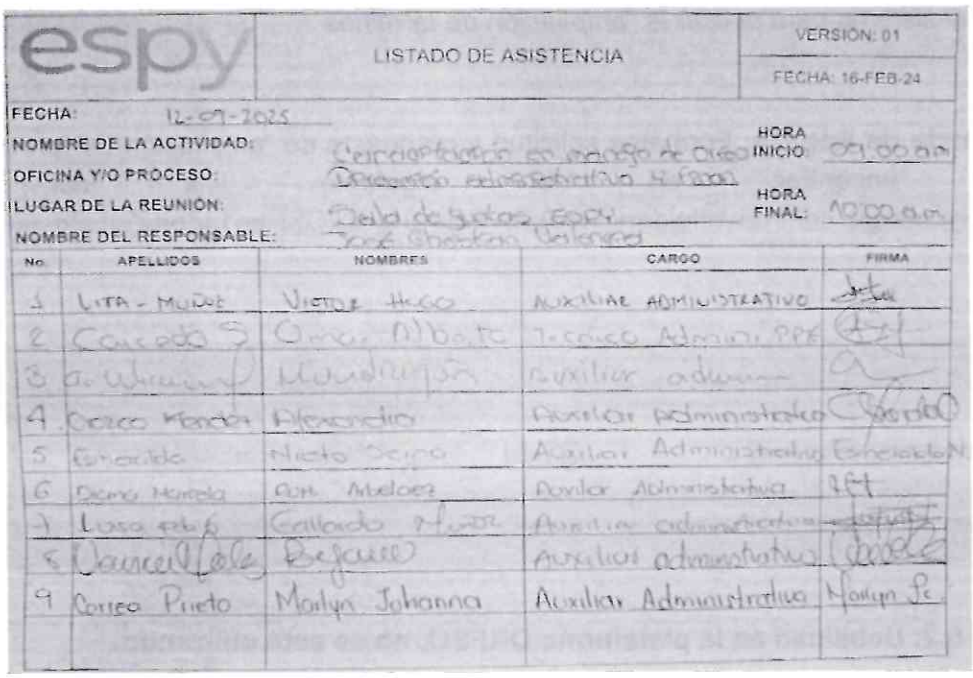
25.Argumento de Réplica: *La empresa está en proceso de actualización de la plataforma ORFEO, sin embargo, esta plataforma está diseñada para temas administrativos, por tanto, su competencia y manejo son ajenos al área de servicio al cliente, por lo cual, se*

llevan los registros en el sistema estimado para tal fin, el cual es el sistema de administración comercial – SAC.

En el mismo sentido se conoce que históricamente en la empresa se viene manejando el tema de ORFEO de la siguiente manera, el auxiliar de ventanilla una vez recepciona el documento lo remite a la gerencia a través de la auxiliar administrativa y está a su vez redirecciona a la dirección u oficina competente por medio de ORFEO a la auxiliar del área que corresponda, por lo que la escala a ese nivel no se viene implementando en la empresa.

Se tiene entendido que en razón de lo anterior, el pasado mes de septiembre se estuvieron realizando capacitaciones sobre el nuevo uso de la plataforma ORFEO, en la cual se realizaron radicados por cada usuario cambiando así esta dinámica.

26.Evidencia de Réplica: Listados de asistencia a capacitaciones realizadas



espy | LISTADO DE ASISTENCIA | VERSIÓN: 01 | FECHA: 16-FEB-24

FECHA: 12-09-2025

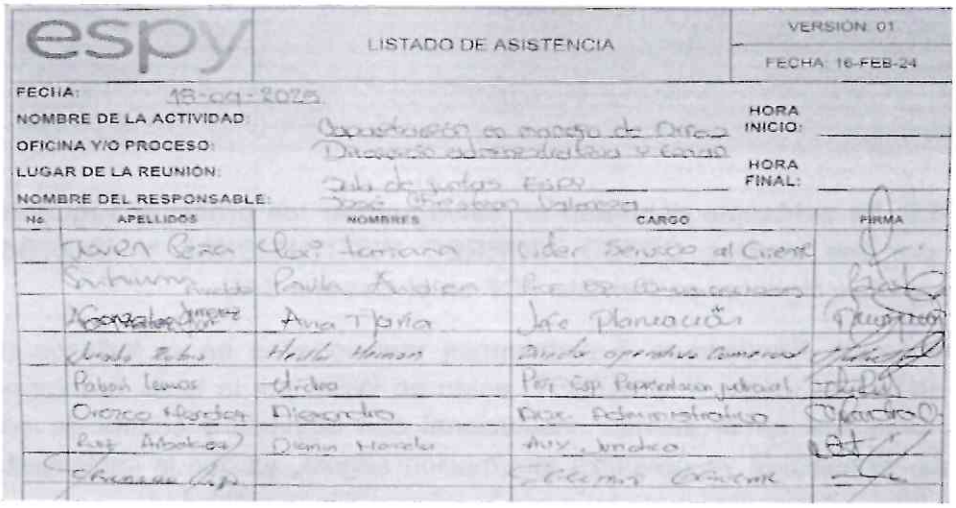
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Capacitación en manejo de Orfeo — HORA INICIO: 09:00 a.m.

OFICINA Y/O PROCESO: Dirección administrativa y Finan

LUGAR DE LA REUNIÓN: Sala de juntas espy — HORA FINAL: 10:00 a.m.

NOMBRE DEL RESPONSABLE: José Sebastián Valencia

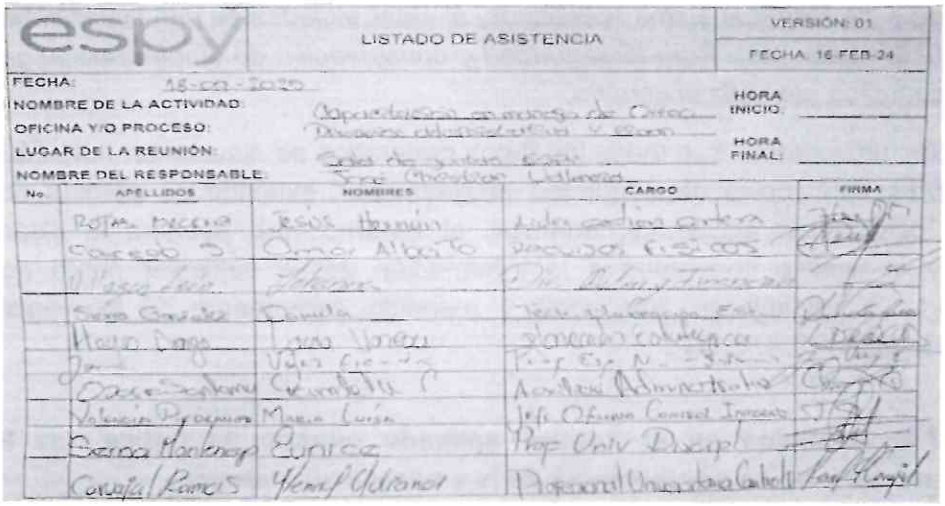
No.	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	FIRMA
1	Lita - Muñoz	Victor Hugo	Auxiliar Administrativo	[illegible]
2	Concedo S	Omar Alberto	T. Cnico Admini. PPE	[illegible]
3	[illegible]	[illegible]	Auxiliar admin	[illegible]
4	Orozco Mendez	Alexandra	Auxiliar administrativo	[illegible]
5	Esmeralda	Nieto Seijo	Auxiliar Administrativo	Esmeralda N
6	Diana Marcela	Ruth Arbeloez	Auxiliar Administrativa	[illegible]
7	Luisa [illegible]	Gallardo Muñoz	Auxiliar administrativo	[illegible]
8	[illegible]	Bejarano	Auxiliar administrativo	[illegible]
9	Correa Prieto	Marlyn Johanna	Auxiliar Administrativa	Marlyn Jc



espy — LISTADO DE ASISTENCIA — VERSIÓN: 01 — FECHA: 16-FEB-24

FECHA: 18-09-2025
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Capacitación en manejo de Orfeo
OFICINA Y/O PROCESO: Dirección administrativa y Gestión
LUGAR DE LA REUNIÓN: Sala de juntas ESPY
NOMBRE DEL RESPONSABLE: José Orestes Valencia
HORA INICIO:
HORA FINAL:

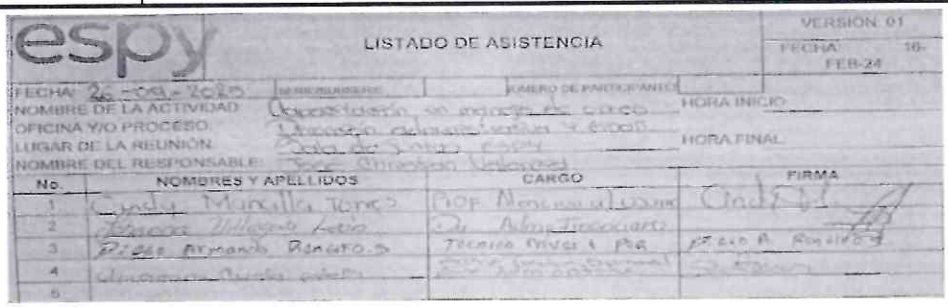
No.	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	FIRMA
	Javen Rosero	Alex Fernando	Líder Servicio al Ciuda	
	Enríquez Rueda	Paula Andrea	Pro Esp Planeación	
	Gonzalez Jimenez	Ana Maria	Jefe Planeación	
	Rueda Rubio	Hector Hernan	Auxiliar operativo Comercial	
	Pabon Lemos	Andres	Prof Esp Planeacion y Control	
	Orozco Montaño	Alexander	Dpto. Administrativo	
	Ruiz Arboleda	Diana Marcela	Aux. Juridico	
	Chicaiza Cajas		Técnico Operativo	



espy — LISTADO DE ASISTENCIA — VERSIÓN: 01 — FECHA: 16-FEB-24

FECHA: 18-09-2025
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Capacitación en manejo de Orfeo
OFICINA Y/O PROCESO: Dirección administrativa y Gestión
LUGAR DE LA REUNIÓN: Sala de juntas ESPY
NOMBRE DEL RESPONSABLE: José Orestes Valencia
HORA INICIO:
HORA FINAL:

No.	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	FIRMA
	ROSAS MACIAS	JESUS Hernán	Auxiliar Cartera Cartera	
	Cabezas D.	Omar Alberto	Profesional Esp	
	Villegas Erika	Viviana	Dir. Talento Humano	
	Sierra Gonzalez	Daniela	Jefe Planeación	
	Mejia Lopez	Laura Vanessa	Planeación Estratégica	
	Jaramillo	Viviana Cristina	Prof Esp N - Sistemas	
	Ossa Zapata	Eduardo	Auxiliar Administrativo	
	Valencia Piraquive	Maria Luisa	Jefa Oficina Control Interno	
	Sierra Montenegro	Eunice	Prof Univ Disciplinar	
	Cerón Ramos	Yenny Adriana	Profesional Universitaria Cobell	


espy LISTADO DE ASISTENCIA VERSIÓN: 01 FECHA: 16-FEB-24

FECHA: 26-09-2025 SERIE/SUBSERIE: NÚMERO DE PARTICIPANTES:
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Capacitación en manejo de correo HORA INICIO:
OFICINA Y/O PROCESO: Dirección administrativa y [illegible]
LUGAR DE LA REUNIÓN: Sala de Juntas ESPY HORA FINAL:
NOMBRE DEL RESPONSABLE: [illegible]

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	[illegible]	PROF [illegible]	[illegible]
2	[illegible]	[illegible]	[illegible]
3	[illegible]	Técnico Privado PQR	[illegible]
4	[illegible]	[illegible]	[illegible]
5			

Hallazgo 6.3: Se evidencia debilidad en salvaguardar los procesos registrados que ingresan por los medios ORFEO, CORREO INSTITUCIONAL Y CHATBOT, solo quedan cargados digitales en formato PDF en el sistema SAC.

27.Argumento de Réplica: Las 3 plataformas mencionadas en el hallazgo (ORFEO, CORREO INSTITUCIONAL Y CHATBOT) están en WEB, por lo tanto, la información se encuentra protegida en el servidor institucional con respaldo y control de acceso, la salvaguarda institucional ya garantiza información segura, ya que la implementación en web busca tener un respaldo o garantía con la información recepcionada.

28. Evidencia de Réplica: *Estos aplicativos, al estar alojados en una plataforma web con respaldo en la nube, garantizan la seguridad y conservación de la información gestionada en los procesos de atención al usuario.*

Esta arquitectura permite que todos los datos generados se almacenan automáticamente en servidores con copias de seguridad programadas, evitando su pérdida ante fallas locales o eliminación accidental, además, el entorno web asegura la disponibilidad continua y el acceso controlado a la información desde cualquier punto autorizado, fortaleciendo la trazabilidad, integridad y respaldo permanente de los registros que administra la ESPY S.A. E.S.P.

Hallazgo.7.1: Debilidad en el control aplicado cuando se radica una PQR por cualquier medio y no es competencia de la empresa su atención.

29. Argumento de Réplica: *Se ajustó el procedimiento para garantizar que la empresa oriente y traslade las peticiones a la entidad competente mediante la identificación y clasificación de PQR.*

En el último comité donde se aprobó el paquete documental del área de Servicio al Cliente, se aprobó un procedimiento denominado "clasificación y asignación de PQR", el cual va encaminado a la identificación de la correcta clasificación tanto del proceso como del responsable, lo cual permitirá abordar los traslados por competencias de forma ágil y acertada.

30.Evidencia de Réplica: el procedimiento lo pueden encontrar en el siguiente link del SIG, https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1aDVwIVTwVjP-L4-iDCZFHGY7yT5bFEI4

2. ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES SISTEMAS DE GESTIÓN SG-SST, SGD Y SGC.

SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO.

En la entrevista con el personal involucrado del proceso de servicio al cliente, se indaga sobre la política de seguridad y salud en el trabajo (SST), los cuales indican desconocer el contenido de la misma, pero sí identifican los riesgos previos inherentes a los que se encuentran expuestos, tales como psicosocial, ergonómicos y de seguridad.

Además, el personal manifiesta que los han capacitado con respecto al uso y manejo de desfibrilador por parte de los cuerpo de bomberos, por si se llegara a presentar un caso con algún suscriptor y/o usuario tener conocimiento previo y manejar dicha situación.

Con respecto al lugar donde se está realizando el servicio al cliente este espacio no se encuentra señalizado, tampoco cuenta con la señalización y demarcación de los extintores cumpliendo con la normatividad vigente.

Finalmente, en la oficina de servicio al cliente se han presentado casos de estrés y acoso, por parte de algunos suscriptores y/o usuarios, las auxiliares administrativas son las afectadas por tener el relacionamiento directo, así mismo manifiestan sentirse estresadas por estas situaciones ya que desconocen el canal de denuncia que tiene la empresa para reportar dichos casos.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

En la entrevista con el personal involucrado del proceso de servicio al cliente se pudo evidenciar con respecto a los aspectos críticos relacionados en el Plan Institucional de Archivos -PINAR, ***" Es débil el proceso documentado de Gestión de PQRS (Debilidad la radicación, el Registro, direccionamiento,Acceso, consulta, control y Seguimiento y conservación de las comunicaciones Recibidas y despachadas"***, lo siguiente:

Medios presenciales

Se puede evidenciar que desde que se inicia con la radicación de las PQRS, por medio presencial por las auxiliares administrativas, el proceso y la documentación en físico se escanea y se carga al sistema en formato (PDF) manejando un archivo electrónico, una vez se carga los documentos los expedientes físicos se ponen encima de un escritorio para su acceso, consulta y custodia.

Medios virtuales

El registro de las PQR"S por los medios virtuales, actividad que realiza el técnico nivel 1 se está ejecutando de la siguiente manera; los procesos que se radican en el sistema con sus anexos se convierten en formato PDF y se cargan en el (SAC) pero no se está

imprimiendo, es decir, los expediente de suscriptor que ingresan por este medio solo están quedando archivados a partir del debido proceso sin (proceso y anexos).

Por lo anterior, se evidencia que se están generando archivos electrónicos para los procesos y sus anexos que se registran por los medios presenciales y virtuales, una vez se corrobora la TRD del proceso de servicio al cliente estos documentos no se encuentran relacionados en este instrumento archivístico.

Direccionamiento de las PQRS.

Igualmente, en el direccionamiento de las PQR" por parte del técnico nivel 1 encargo de la actividad, lo hace con reporte que se descarga del sistema Vs el documento excel donde se relacionan los procesos que se radican diariamente, una vez comparada la información, se asigna por medio de correo institucional anexando el número del proceso o el escaneado del mismo a las diferentes áreas responsables para el insumo de respuesta.

La custodia de los expedientes.

La custodia de los expedientes en físico se estaban consolidando a cargo de un apoyo contratista del área hasta cumplir con todo el debido proceso,en la entrevista no fue posible identificar los riesgos dado que no se encontra personal ejecutando la labor, sin embargo, se evidencia que los expediente no se encuentran en un sitio adecuado para salvaguardar la información en su momento se encontraban encima de un escritorio.

En el traslado de los expedientes se evidencia que lo hacen mediante la plantilla que maneja el archivo, la cual se encuentra desactualizada con el logo antiguo,además se observa en la visita al archivo se cuenta con un espacio físico adecuado para los expedientes, contando con suficientes estanterías.

En la entrevista con el personal de apoyo del archivo comercial, se pudo identificar que hay un volumen considerable de expedientes, se encuentran clasificados en cuatro grupos los cuales se tiene un diagnóstico previo identificado, pero no se evidencia una ruta de trabajo coordinada que indique cual es el trabajo a ejecutar.

Además, se evidencia debilidad en la aplicación de los controles ya que no hay un conocimiento previo del orden de los documentos ni tampoco de la norma general de archivo con respecto a la cantidad de folios en cada carpeta.

SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD.

En el informe preliminar se presentaron algunas observaciones al componente de gestión de calidad, el cual permitió que en el informe de réplica se presentarán las acciones de mejora,con los siguientes documentos aprobados en el Comité de Gestión y Desempeño.

Actualmente los documentos aprobados para el proceso Servicio al Cliente:

Documentos:

cuatro (04) documentos

- Encuesta de satisfacción servicio al Cliente.
- Plan de Gestión PQR
- Politica Atención al Cliente
- Protocolo de Atención al Cliente.

Formatos:

Nueve (09) Formatos

- Formato Ajuste de Información SAC.
- Formato Citación para Notificación Personal
- Formato Notificación Por Aviso.
- Formato Radicado Manual de PQRS.
- Formato Recurso de Reposición.
- Formato Remisión de Procesos.
- Formato Respuesta Ampliación de Términos.
- Formato Respuesta Definitiva.
- Formato Solicitud Respuesta para Ampliación de Términos.

Procedimientos:

Cinco (05) Procedimientos

- Procedimiento Clasificación y Asignación de PQR.
- Procedimiento Elaboración y Presentación de Reportes
- Procedimiento Recepción y Radicación PQR.
- Procedimiento Seguimiento y Cierre de PQR.
- Procedimiento Trámite y Respuesta de PQR.

4.OBSERVACIONES

- Con respecto al Hallazgo 1.5; Se reconoce que, a la fecha del presente informe, la información sensible y crítica de la entidad se encuentra debidamente salvaguardada y protegida mediante el servidor institucional, bajo la gestión del proveedor actual.

Sin embargo, el equipo auditor identifica una vulnerabilidad crítica que podría materializarse al finalizar o modificar la relación contractual. El riesgo radica en la potencial pérdida total o parcial de la información bajo administración del contratista si no se establecen mecanismos de continuidad y transferencia claros y legalmente vinculantes en la etapa precontractual.

Para minimizar la materialización de este riesgo, esta Auditoría Interna emite una **Alerta Preventiva** y sugiere la siguiente acción inmediata y coordinada:

- **Coordinación Interdisciplinaria:** Se requiere establecer un trabajo conjunto e inmediato con el jurídico - contractual de la entidad.
- **Ajuste en la Etapa Precontractual (Estudios Previos):** Es imperativo que, en la elaboración de los *Estudios Previos* para la próxima contratación o renovación del servicio, se incorpore de manera detallada y obligatoria lo siguiente:

1. **Acuerdos de Nivel de Servicio:** Especificar las obligaciones mínimas del proveedor respecto a la disponibilidad, integridad, seguridad y transferencia de la información institucional y de los usuarios.
2. **Garantías Contractuales:** No limitar las garantías únicamente a las pólizas de seguros (cumplimiento, calidad, etc.). Se debe establecer una sección específica que imponga reglas y obligaciones claras y directas al contratista u operador en relación con la administración, custodia, propiedad y devolución de la información institucional, incluyendo planes detallados de migración y *backup* que garanticen la *continuidad del negocio* y la *propiedad* de los datos por parte de la entidad.

Esta acción preventiva busca asegurar que, ante cualquier eventualidad o terminación del contrato, la entidad posea las herramientas legales necesarias para recuperar la totalidad de la información sin interrupción o detrimento.

- Con respecto al Hallazgo 1.7; "*Canales digitales para canalizar las sugerencias de los usuarios a través de la página web"*efectivamente en la página web se encuentra publicado el correo electrónico institucional autorizado para interponer PQRS, pero de acuerdo con lo que dispone la ley 1712 del 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información se debe tener publicado un **"Menú Atención y Servicio a la Ciudadanía"** donde esté una sección de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- Con respecto al Hallazgo 2.4; se evidencia que con la creación del procedimiento GSCL-PR06 "Trámite y respuesta de las PQR" se disminuya los riesgos, pero se debe tener presente que por el medio de atención CHATBOT se registran daños en las redes principales de acueducto, alcantarillado y sus respectivos arreglos, estos documentos hacen parte del expediente del suscriptor y no se están cargando al sistema de administración comercial SAC.

- Con respecto al Hallazgo 4.1; "*La debilidad identificada es atribuible a que las demás áreas no comunican la información pese a la solicitud de escala por parte del área de servicio al cliente, situación fuera de nuestro control",* se observa por parte del equipo auditor que hay que continuar fortaleciendo la estructura de control con los "Jefes" y los

roles que se cumplen como 2 línea de defensa, ya que sus actividades apuntan a identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos.

Se Recomienda:

- Nuevamente la socialización de la política SST y reforzar el apoyo con el psicólogo a las auxiliares administrativas para mitigar uno de los riesgos expuestos psicosocial, ya que diariamente en sus labores se presentan casos de estrés con el relacionamiento con los suscriptores y/o usuarios.

- Socializar la política de integridad y protocolo de acoso sexual para que se tenga conocimiento previo de cuál es el paso a seguir cuando se presenten estos casos y tener identificado los canales de denuncia.

- En las jornadas de participación incluir en el protocolo de acoso sexual, las acciones que se deben de tomar cuando el acoso es externo.

- Seguir en mejora continua con los documentos aprobados en el proceso de servicio al cliente, procedimientos, protocolos, políticas, formatos,también la aplicación del nuevo logo empresarial, teniendo en cuenta que la oficina de control interno estará realizando seguimientos y controles periódicos.

- En los procedimientos de servicio al cliente que se están actualizando se sugiere en las generalidades incluir el autocontrol en la ejecución de las actividades diarias, con el propósito que se mitiguen la materialización de los riesgos.

- Los formatos con los requisitos de los (11) trámites actualizados se encuentren inscriptos en sistema único de información de trámites (SUIT),de acuerdo a lo que dispone ley 962 de 2005 y el decreto ley 019 de 2012, también sean publicados en la página web de la empresa dando cumplimiento normativo a la ley 1512 de 2014 de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

- En la política de archivo, se incluya la gestión para los documentos electrónicos, incluyendo de preservación y custodia digital.Por lo anterior, fortalecer el conocimiento normativo e implementar instrumentos archivísticos y procedimientos documentados para el almacenamiento,conservación y custodia de documentos físicos y electrónicos, ya que se corre riesgo de la pérdida de información debido al incumplimiento de la normatividad,con el fin de fortalecer el proceso archivístico.

- En el Plan Institucional de archivos "PINAR" se evidencian los aspectos críticos encontrados en el proceso documentado de PQR"S pero no hay una valoración documental para los expedientes comerciales.Por lo anterior, se recomienda que en las tablas de retención o tablas de valoración documental se deje establecido el cumplimiento del tiempo de conservación para los expedientes comerciales desde la creación hasta disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación, además se evidencia que los formatos que se utilizan para documentar el proceso de servicio al cliente se encuentran algunos desactualizados.
- Es de aclarar, que el archivo de la empresa es uno solo, pero se debe tener en cuenta que los expedientes comerciales tienen algunas particularidades, las cuales deben quedar documentadas y para que el personal de apoyo tenga conocimientos previos para no incurrir en incumplimientos normativos.
- Igualmente, actualizar y socializar las TRD para el proceso servicio al cliente ya que esta herramienta archivística en la entrevista con el personal encargado manifestó no conocer, se debe tener en cuenta el cumplimiento normativo y la importancia de la misma ya que ayuda a clasificar,organizar y gestionar los documentos.

Con respecto a las observaciones de los sistemas de SST y SGD, se trasladaron las alertas a la dirección Administrativa y Financiera para la aplicación de los correctivos pertinentes.

4. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES GENERALES.

Se resalta la colaboración del Director Operativo Comercial y Lider de Programa de servicio al cliente para los entregables del informe de réplica con sus evidencias, su buena disposición y los logros de la mejora continua.

Es importante señalar que el proceso de Servicio al Cliente, actualmente se tiene gran avance en su caracterización de proceso, procedimientos, formatos,protocolo, política y plan,material aprobado en el comité de Gestión y desempeño, por lo tanto, en el informe de auditoría del 30 de septiembre del presente año, donde se evaluaron los (07) riesgos del mapa de proceso y la aplicación de los controles establecidos para la mejora continua, en el informe preliminar que se le presentó al Director Operativo Comercial y lider de programa Servicio al Cliente se identificaron en total (27) hallazgos de los cuales (19 %) se evidencia la aplicación adecuada de la normatividad vigente con los controles establecidos, el (54 %) se evidencia situaciones que denotan debilidad y exponen a que los riesgos se materialicen y el último (27%) son reiterativos, es decir, no se han establecido medidas de control ni implementado las acciones correctivas efectivas.

Por lo anterior, se presenta por parte del Director Operativo Comercial un informe de réplica oficio consecutivo el día 20 de octubre del presente año,donde se controvierte (15) hallazgos con su argumentación y aportan evidencias para cada uno, los cuales han permitido que el equipo auditor evalúe nuevamente y los resultados sean los siguientes:

Del 81.1 % que son los hallazgos reportados con debilidad, alto riesgo de materializarse y reiterativos, se observa en la evaluación de las evidencias que las acciones correctivas fueron eficientes para subsanar los quince (15) hallazgos controvertidos y los otros (05) hallazgos que se materializaron los riesgos se deberá implementar por el Director Operativo Comercial y Lider de Programa Servicio al Cliente el Plan de Mejoramiento para la mejora continua y seguimiento a las desviaciones de la gestión.

El Plan de mejoramiento tendrá que cumplir con las fechas establecidas en el cronograma de la actividades programadas en la auditoría "Carta de compromiso", como es de su conocimiento estas fechas se han ido postergando, lo cual, conlleva a que se presente en la siguiente fecha 28 de noviembre de 2025.

Agradezco de antemano su pronta atención a la presente.

MARIA LUISA VALENCIA PIEDRAHITA
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.
ESPY S.A. ESP.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Kenny Yuliana Carvajal Ramos	Prof. Universitario Grado 2 Control Interno.	
Revisó	Maria Luisa Valencia Piedrahita	Jefe Oficina de Control Interno	
	Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.		