



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
MECI - CALIDAD - SISTEDA

FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO:
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: R-ES-06
FECHA: 08-02-2010

VERSIÓN: 1
PÁGINA: 1 DE 5

Auditoría No.004

FECHA DE LA AUDITORÍA: Diciembre 11 de 2015

FECHA DEL INFORME	ORGANISMO / PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
15-12-2015	Derechos del servicio y Gestión Comercial	N/A

NOMBRES DE LOS AUDITADOS	NOMBRES DEL (OS) AUDITOR (ES)
Dra. JANNET PATARROYO CELY (Profesional Especializado)	Líder ROLANDO REYES NUNCIRA
	Acompañantes:

Nº FORTALEZAS DETECTADAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO O ACTIVIDAD

	Se destaca la buena disposición de los auditados para la realización de esta auditoria.

HALLAZGOS ENCONTRADOS

Nº	NO CONFORMIDADES	REQUISITO
	N/A	

Nº OBSERVACIONES

	La auditoria para el año 2015, se hace haciendo el seguimiento al informe de la auditoria de 2014 la cual fue aplicada con base al cumplimiento de los procedimientos establecidos para el proceso de Derechos del Servicio y Gestión Comercial.	

Nº HALLAZGOS

1.	Durante el año 2015 no se adelanto nada sobre el Catastro de Usuarios.
----	--

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: R-ES-06	VERSIÓN: 1
		FECHA: 08-02-2010	PÁGINA: 2 DE 5

2.	Continúan presentando se PQR que sobrepasan los 15 días establecidos.
3.	No existe un procedimiento para aplicar la crítica de la facturación.
4.	No se observan suficientes mecanismos para medir satisfacción de los usuarios.
5.	Falta revisar indicadores y hacer el seguimiento correspondiente.
6.	Se debe de continuar con el catastro de medidores.
7.	Se observan debilidades en la aplicación de medidas sobre cumplimiento a procedimientos aplicados para el servicio.
8.	Se tienen varios registros que no son utilizados y otros que no están dentro de los procedimientos.
9.	Se evidencias debilidades en cuanto a la falta de personal para desarrollar las diferentes funciones y otros.
10.	Existen debilidades en la aplicación del Diagnostico de las entidades prestadoras del servicio de acueducto, propuesto por la SSPD y la información presentada por el SUI difiere de la información del sistema comercial.

RECOMENDACIONES

1.	<p>Para que Empoduitama pueda desarrollar una gestión comercial competente, es fundamental contar con información real, confiable y actualizada de cada uno de los usuarios de los servicios. Ello se logra mediante el levantamiento o actualización continua de un catastro de usuarios, que es la base para realizar una gestión comercial eficiente y emprender cualquier programa o proyecto de mejoramiento.</p> <p>La realización de un catastro de usuarios se presenta como una herramienta, que busca incrementar y controlar la eficiencia comercial de la entidad, igualmente tiene estrecha relación con la facturación, cobro y micromedición, enmarcándose en proyectos de control de usuarios en el área de servicios comerciales. (Decreto 302 de 2000)</p> <p>A pesar de que el presupuesto de 2015 contemplo recursos para adelantar el Catastro de Usuarios, por el orden de \$262.817.460 estos fueron trasladados, razón por lo cual se recomienda apropiar lo correspondiente para adelantarlos en el año 2016.</p>
2.	<p>Los usuarios presentan solicitudes de manera escrita, verbal, por correo electrónico y telefónica, las mismas son llevadas al SADE y se procede a dar respuesta, si bien muchas de estas se atienden antes de los 15 días que establece la Ley 142 de 1994, de acuerdo a la información extractada del SUI, existen algunas de ellas que sobrepasa dichos días, situaciones que se evidencian en lo que corresponde a las oficinas de la Subgerencia Técnica.</p> <p>Se recomienda determinar las causas de dichas demoras en las respuestas ofrecidas a los usuarios y efectuar controles más efectivos ya que las mismas debieron tramitarse de acuerdo a lo establecido en la normatividad existente.</p>
3.	<p>A pesar de que existe un procedimiento para efectuar la precrítica de lecturas (PGC-08) el cual está a cargo del Analista de Sistemas sin que este desarrolle la función, se requiere que este proceso quede documentado a fin de cualquier funcionario que se ocupe de esta labor tenga la referencia de cómo hacerlo.</p> <p>Se requiere revisar la parametrización del sistema para identificar consumos reales, toda vez que este establece máximos de consumo por promedios.</p>
4.	<p>Se requiere implementar diferentes medios para medir la satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios ofrecidos por Empoduitama, dentro de estos podría desarrollarse mediante la pagina WEB, realización de reuniones con la comunidad, realización de encuestas enviadas con la facturación etc.</p>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: R-ES-06	VERSIÓN: 1
		FECHA: 08-02-2010	PÁGINA: 3 DE 5

	<p>Durante el año 2015 se realizó una encuesta a través de la página Web en la cual se manifestaron 204 usuarios, mostrándose una mayor satisfacción en cuanto a calidad, entrega oportuna de la factura, atención al cliente, factura sin errores y comodidad en puntos autorizados para pago de servicios.</p>
5.	<p>La aplicación de indicadores es una herramienta vital que permite el seguimiento a la gestión adelantada, se requiere hacer una revisión minuciosa a los indicadores establecidos en el sistema de gestión, determinar los que son verdaderamente necesarios y que permiten tomar decisiones. Igualmente se deben implementar los indicadores requeridos en la Resolución CRA 688 de 2014 los cuales formarán parte del tablero de control que medirá lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.</p>
6.	<p>Empoduitama realizó un trabajo en el año 2013 de catastro de medidores que abarcó aproximadamente 3000 usuarios, sin que se haya continuado con esta labor y a la fecha no se tenga un catastro de medidores actualizado.</p> <p>La Resolución CRA 457 de 2008 establece en su Artículo 2.1.1.4. Verificación de la condición metrológica de los medidores. Las personas prestadoras del servicio de acueducto deben definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos.</p> <p>"Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3° del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p> <p>Se recomienda que la entidad de cumplimiento a esta normatividad, continuando con la labor de establecer el catastro de medidores, pensando en desarrollar un contrato específico, dado que no se cuenta con personal interno que desarrolle esta función.</p> <p>Para el año 2015 se adelantaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se generó listado de medidores para cambio, se hizo visita y se notificó al usuario, para el cambio. b) Se logró cambiar 737 medidores a los cuales queda registrado en el sistema la fecha de instalación y el número del medidor instalado.
7.	<p>Existen debilidades en cuanto al seguimiento a suspensiones, reconexiones, moras, manipulaciones debido a no tener un plan específico por áreas determinadas, ausencia de un catastro de usuarios, personal insuficiente, tampoco existe un procedimiento para hacer acciones efectivas contra quienes hacen caso omiso a cortes del servicio y se conectan ilegalmente.</p> <p>Se sugiere revisar el contrato de condiciones uniformes en lo que respecta al incumplimiento que conlleva a determinaciones de corte del servicio y darle aplicación de medidas sancionatorias y debido proceso.</p> <p>Para el año 2015 se adelantaron órdenes específicas para aquellos usuarios que se reconectan, lográndose hacer un corte efectivo y permitiendo la recuperación de los servicios adeudados, sin embargo no se cuenta con el suficiente personal dedicado a esta función.</p> <p>Se envió listado de usuarios para corte a la subgerencia técnica de 52 usuarios, sin que se haya podido adelantar esta labor por falta de personal, convirtiéndose esto en una debilidad de la entidad para lograr una efectiva recuperación de cartera y evitar la defraudación de fluidos.</p>
8.	<p>Existen varios registros establecidos en el Sistema de gestión, sin embargo algunos de ellos no son utilizados, así mismo existen registros que son utilizados y no están dentro del Sistema. Hay que proceder a la actualización de todos los registros.</p>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: R-ES-06	VERSIÓN: 1
		FECHA: 08-02-2010	PÁGINA: 4 DE 5

	Se requiere hacer una revisión detallada de estos registros y proceder a su actualización.
9.	<p>Se observo que existen debilidades en cuanto al numero de trabajadores dedicados a la facturación, la cual se esta empleando entre 11 y 13 días, situación que esta afectando que dicha facturación no quede dentro del mismo periodo.</p> <p>Se requiere personal para adelantar órdenes de trabajo, suspensiones, reconexiones, inspecciones de construcciones nuevas y atención al usuario.</p> <p>Se requiere capacitación para personal operativo en actividades de detección de fugas, instalación de medidores y operación del geófono.</p>
10.	<p>En la aplicación del diagnostico de SSPD, se evidenciaron las siguientes situaciones :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al confrontar la información del SUI para establecer el total de suscriptores y su condición, esta difiere de la estadística suministrada por el Sistema de Información Comercial, situación que hace imposible la validación de la información reportada. Se requiere establecer de un mecanismo de confrontación para determinar la veracidad de los datos reportados. • No se tiene un programa de micromedición en concordancia con el numeral 6 de este informe. • No se tiene un laboratorio acreditado para la calibración de medidores. (Art. 145 Ley 142 de 1994) • No se da aplicabilidad al procedimiento para retiro de contadores. • No se cuenta con Banco de Pruebas. • No se cuenta con un convenio o contrato con un laboratorio de calibración de medidores acreditado por la entidad nacional competente. • No se realiza reparación de medidores. <p>Las anteriores situaciones representan un resultado negativo en la aplicación del diagnostico para entidades prestadoras de servicios de acueducto establecido por la SSPD.</p>

CONCLUSION:

Los avances durante el año 2015 no fueron significativos y continúan presentándose debilidades en diferentes aspectos involucrados dentro del proceso de Derechos del Servicio y Gestión Comercial, se debe dar solución a las situaciones detectadas.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
MECI - CALIDAD - SISTEDA

FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO:
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: R-ES-06

VERSIÓN: 1

FECHA: 08-02-2010

PÁGINA: 5 DE 5

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER

**FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO
AUDITADO**

**FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO
AUDITADO**