



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: 1 DE 4

Auditoría No.007

FECHA DE LA AUDITORÍA: Diciembre 10 de 2015

FECHA DEL INFORME	ORGANISMO / PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
14-12-2015	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.	N/A

NOMBRES DE LOS AUDITADOS	NOMBRES DEL (OS) AUDITOR (ES)
Dra. Dorís Guzman (Sub. Activa y financiera)	Líder ROLANDO REYES NUNCIRA
Ing. Ricardo A. Torres (Prof. Especializado)	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 se hace mediante la metodología de seguimiento a la practicada en el año 2014 con base al cumplimiento del Modelo estándar de control interno "MECI 2014" sin que se evalúe el SGC el cual debe de ajustarse.	

**Nº HALLAZGOS**

1.	La infraestructura de la oficina de sistemas, no se ajusta a los requerimientos de seguridad.
2.	Se evidenciaron actividades que no son propias del área de sistemas y no se atendieron las recomendaciones presentadas en el plan de mejoramiento.

 <p>empoduitama cuerpo alcantarillado Cuida la Vibrante ESENCIA DE LA VIDA</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: R-ES-06</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>FECHA: 08-02-2010</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 4</b>

3.	No existe intercomunicación con todas las plantas de la entidad.
4.	Se optimizo la utilización del SADE.
5.	Se esta dando aplicación a la publicación en la página Web sobre la información requerida por la Ley 1712 de 2014. Ley 1474 artículos 74, 76,77 y 81
6.	Se debe fortalecer la participación de la ciudadanía en la PQR, especialmente el buzón de sugerencias virtual.
7.	La Oficina de atención al usuario requiere ajustes.

### RECOMENDACIONES

1.	<p>Durante el año 2015 no se tomaron acciones para mitigar lo detectado en el área donde se encuentran los servidores que contienen los sistemas de información de la entidad, continúan presentándose las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene restricción de acceso ni seguridad interna.</li> <li>• Las paredes presentan alto grado de combustión (elaboradas en drywall)</li> <li>• Existe almacenamiento de papel cartón en el área del servidor. (elementos combustibles)</li> <li>• Presenta altas temperaturas y no existe control de climatización.</li> <li>• No tiene insonoración de techo y paredes. (exceso de ruido)</li> <li>• Alta exposición de contaminación de cargas estáticas. ( Producción de efectos biológicos al ser humano)</li> </ul> <p>La entidad debe tomar medidas para mitigar los riesgos detectados.</p>
2.	<p>Continúan desarrollándose actividades que no corresponden al área de sistemas, se supone que a esta le corresponde apoyar todo lo correspondiente a tecnología, comunicación y sistema de información a las diferentes áreas, sin embargo se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a usuarios para reclamaciones sobre facturación, actividad que corresponde a comercialización.</li> <li>• Identificación de facturas pagadas en los Bancos (algunas pueden presentar dificultades en la lectura del código de barras, en un mínimo porcentaje) Actividad que corresponde a tesorería.</li> <li>• Cargue y descargue de los colectores en el ciclo de facturación, actividad de tesorería.</li> <li>• Descargue e identificación de pagos por transferencias bancarias, actividad de tesorería.</li> <li>• Recepción y distribución de PQR y otros que llegan al correo del área, se hace necesario redefinir la responsabilidad en cabeza de quien revise PQR.</li> <li>• Limpieza de equipos lectores por parte de funcionarios, considero que debe de hacerse en comercialización.</li> </ul> <p>Las anteriores actividades deben ser redireccionadas a las áreas correspondientes, para que la dedicación pueda estar dedicada ha la competencia real de sus funciones. Por tal razón se recomienda:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La atención de usuarios solo debe de hacerse en el área comercial.</li> <li>2. La identificación de pago de facturas y transferencias es una actividad del área de tesorería.</li> <li>3. El cargue y descargue de colectores corresponde al área de comercialización.</li> <li>4. Habilitar un espacio para aplicar la debida limpieza de los equipos y mantener los elementos necesarios para el mismo.</li> <li>5. Revisar las funciones del analista de sistemas (Las mismas no corresponden al perfil que debiera tener el cargo)</li> <li>6. Asignar la función de recepcionar correo de PQR en la secretaria de gerencia, para que esta reenvíe área correspondiente y hacer seguimiento a las respuestas.</li> </ol>

 <p>empoduitama cuerpueducto alcantarillado Cuida la Vibrante ESENCIA DE LA VIDA</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 4

	<p>7. Optimizar el conocimiento y especificidad del profesional responsable, en actividades de mejoramiento en los sistemas de comunicación e información, apoyo técnico y desarrollo tecnológico de las diferentes actividades de la entidad.</p> <p>En cuanto a los avances realizados en el año 2015 se tiene, la reposición de diez (10) equipos lectores con nueva tecnología, la cual podría utilizarse en una mejor recolección de información, que sirva como base del catastro de usuarios.</p>
3.	<p>Continúa teniéndose comunicación mediante el sistema de red con la planta Surba, sin que se involucre a las Plantas de la Milagrosa, Estación Moreno, Boyacogua, y Estación de Bombeo; es importante lograr la intercomunicación con todas las plantas, lo anterior lograra tener un mejor control a las actividades que se desarrollen en cada una de ellas.</p>
4.	<p>Se logro una mayor implementación del Software SADE, lográndose una mejor optimización de esta herramienta.</p>
5.	<p>Se evidenció el cumplimiento a la ley 1474/2011 artículo 74 y 77 y Ley 1712/2014 Ley de transparencia y acceso a la información pública, se observo publicación de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución Presupuestal a junio 30 de 2015.</li> <li>• Normatividad aplicable a la entidad.</li> <li>• Plan de Inversión 2015.</li> <li>• Plan de acción 2015.</li> <li>• Proyecto plan de Adquisiciones 2015.</li> <li>• Estados financieros a septiembre de 2015.</li> <li>• Matriz de riesgos.</li> <li>• Indicadores.</li> <li>• Resultado de auditorias practicadas.</li> <li>• Contratación adelantada 2015.</li> </ul>
6.	<p>La aplicación para la recepción de PQR y otros solicitudes mediante la pagina web (Ley 1474/2011 artículo 76), debe ser socializada ante la comunidad, el formato debe ser programado para que el usuario pueda direccionar el área a la cual considera debe ser atendida su solicitud, se debe llevar un control de las respuestas dadas a estas solicitudes. Las mismas deben ser publicadas de acuerdo a la Ley 1712/2014.</p> <p>Se implemento un formato de encuesta desde la pagina Web, en la cual se mide la percepción de satisfacción del usuario respecto al servicio, empresa, atención y medios de comunicación, obteniéndose una participación desde el mes de octubre de 2015.</p>
7.	<p>El espacio para la atención de quejas de usuarios, requiere el ajuste de la tabla del mostrador y la instalación de separadores, se presentan reclamaciones airadas las cuales pueden representar un riesgo de agresión física al personal que labora en esta área.</p>

### CONCLUSION:

Se evidenciaron avances significativos en esta área, se debe dar aplicación a las recomendaciones pendientes durante la vigencia del año 2016.



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 4

---

**FIRMA DEL AUDITOR LÍDER**

---

**FIRMA DEL AUDITOR ACOMPAÑANTE 1**

(Original firmado)

---

**FIRMA DEL AUDITOR ACOMPAÑANTE 2**

---

**FIRMA DEL AUDITADO**

---

**FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO  
AUDITADO**