AUDITORIA DE GESTION

OFICINA DE CONTROL INTERNO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE "EMPOAGUAS E.S.P."

INFORME DE AUDITORIA

PROCESO ATENCION AL CLIENTE

SAN JOSE DEL GUAVIARE

JUNIO 2021

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA

PROCESO: ATENCION AL CLIENTE

PROCEDIMIENTOS: GESTION COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE: MARIA DEL PILAR MARROQUIN RESTREPO

PERIODO AUDITADO: PRIMER CUATRIMESTRE 2021

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Objetivo de la Auditoria:

Evaluar y asesorar todos los procedimientos de Atención al Cliente, se medirá y verificará el grado de conocimiento y aplicación de MIPG esto con el fin de asegurar la confiabilidad de dicho proceso y el cumplimiento de los objetivo misionales a la Empresa

1.2 Alcance de la Auditoria

La Oficina de Control Interno, practicará la Auditoria, observando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Los Procedimientos y manuales aprobados para los procedimientos de Atención al Cliente, conforme a la ley 142 de 1994.

1.3 Identificacion Criterios de Auditoria Interna

Esta auditoria interna se realiza producto del Plan Anual de auditorias elaborado por la oficina de control interno y aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Asi mismo se tendrá en cuenta los criterios de la Ley 142 de 1994, y el Contrato de condiciones Uniforme Vigente de EMPOAGUAS ESP.

2. METODOLOGIA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

2.1. Revisión documental, revisión ocular, inspecciones, verificación de reportes de información

Se llevó a cabo la revisión de los procedimientos de Atención al cliente:

PROCEDIMIENTO	AUDITORIA
TRAMITE A LOS DERECHOS DE PETICIÓN	El procedimiento para dar respuesta a los Derechos de Petición se encuentra codificado AC-PM-PR1-04 y actualizado conforme a la normatividad vigente (Decreto 1166 de 2016). Los derechos de Petición se reciben por los siguientes medios: • Presencial por escrito o verbal en la ventanilla única de la empresa. • Correo físico o postal en la dirección de la empresa. • Correo electrónico de la ventanilla única destinado por la empresa para la recepción de las PQRS. Son ingresados al Modulo de Gestion documental, especificando si son peticiones de información, de documentación o solicitud de algun servicio y/o reclamación. Todos se envian a la Gerencia, quien realiza la remisión al área correspondiente dependiendo de la solicitud. Semestralmente el responsable de Ventanilla Unica emite un informe a control Interno, quien lo revisa, analiza y hace las respectivas recomendaciones. • Verbal por medio telefónico o en la ventanilla única • Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial de la empresa. • La empresa de formato para la recepción peticiones que se requiera que sean presentadas por escrito, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, los peti¬cionarios podrán aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que el formato no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. • La empresa publicara todos los medios de comunicación física y canales de comunicación habilitados, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.
SOLICITUD DE COTIZACIONES PARA CONEXIÓN A LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Procedimiento codificado: AC-PM-PR2-03, actualizado en el año 2019, se realizaron unos ajustes del procedimiento relacionado con las actividades y responsables de las mismas.
SOLICITUD DESTAPONAMIENTO INTERNO Y EXTERNO	Procedimiento codificado: AC-PM-PR3-03 actualizado en el año 2019. Este procedimiento se compila en el nuevo procedimiento denominado AC-PM-PR4-01 Solicitud de aforos.
SOLICITUD REPARACION FUGA DE AGUA	Procedimiento codificado: AC-PM-PR4-03 actualizado en el año 2019. Este procedimiento se compila en el nuevo procedimiento denominado AC-PM-PR4-01 Solicitud de aforos.
SOLICITUD REVISION CASA DESHABITADA	Procedimiento codificado: AC-PM-PR5-03 -03 actualizado en el año 2019. Este procedimiento se compila en el nuevo procedimiento denominado AC-PM-PR4-01 Solicitud de aforos.
SOLICITUD DE SUSPENSION	Procedimiento codificado: AC-PM-PR6-03 actualizado en el año 2019. Este procedimiento se compila en el nuevo procedimiento denominado AC-PM-PR4-01 Solicitud de aforos.
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Procedimiento codificado: AC-PM-PR7-03 actualizado en el año 2019. Se realizó modificacion incluido el cambio de nombre AC-PM-PR2-03 PETICIONES Y RECLAMACIONES
AC-PM-PR4-01 SOLICITUD DE AFOROS	Se crea este nuevo procedimiento en el cual se compilaron todos las solicitudes de servicios que ofrece la empresa relacionados con los servicios de acueducto y alcantarillado.

El informe del procedimiento de Trámite de Derechos de Petición los cuales son radicados en Ventanilla Unica, se elabora en el informe semestral. Dicho procedimiento se encuentra actualizado conforme a la normatividad vigente.

Asi mismo se realizó la revisión de las Peticiones y Reclamaciones que ingresaron por el Modulo de Servicios Públicos:

Las peticiones radicadas en los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el periodo de enero a mayo de 2021, fueron las siguientes:

PETICIONES: 1294.

ACUEDUCTO

DESCRIPCION	TOTAL
REVISIONES	333
RETIRO DEL MEDIDOR DEL SISTEMA	10
REPARACION DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	3
INSTALACION DE CAJILLA PARA ACUEDUCTO	4
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	5
REVISION MICROMEDIDOR	32
REVISION CALIDAD	5
INSTALACION DE MICROMEDIDOR DE PRUEBA	5
CONEXIÓN FRAUDULENTA	1
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA POR GARANTIA	6
RETIRO DE MEDIDOR DE PRUEBA	1
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	124
ACTUALIZACION DE DATOS BASICOS	85
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN VIA PUBLICA	15
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA DOMICILIARIA	62
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	23
CAMBIO DE CAJILLA	14
RECONEXIONES	45
ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	95
REALCE DE CAJILLA	10
INSTALACION DE EQUIPO DE MEDIDA	33
TRASLADO DE CAJILLA	9
INSTALACION DE DISPOSITIVO	22
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	6
MEDIDOR INSTALADO AL REVES	7
CASA O LOTE DEMOLIDO	1
TOTALES	**956**

ALCANTARILLADO

DESCRIPCION	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	246
DESTAPONAMIENTOS INTERNO	1
LIMPIEZA DE REDES	6
ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	12
REPARACION DE TUBO DE ALCANTARILLADO	3
INSTALACION DE AROTAPA	3
REVISION DE REDES	63
PRUEBA DE CARACTERIZACION	3
RECOLECCION Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS	1
TOTALES	338

De las 956 peticiones del servicio de acueducto se puede constatar que la más representativa fue la de Revisiones (333) en general del servicio y son las novedades que se presentan al momento de la toma de lectura como son: medidores encerrados,

inundados, enterrados, y verificación de los servicios; se constató en el Modulo de PQRS que fueron atendidas dentro de los términos respectivos. Asi mismo en el servicio de Alcantarillado la Petición de Destaponamiento Externo (246) fue la mas solicitada y ésta se da por el rebosamiento de aguas residuales en las vías públicas, a causa del mal uso de los usuarios con las redes de alcantarillado, ya que se tiene la evidencia de toda la cantidad de residuos y basura que se encuentra en las mismas.

RECLAMACIONES: 874

ACUEDUCTO

DESCRIPCION	TOTAL
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	14
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	4
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	600
ESTRATO INCORRECTO	4
CLASE DE USO INCORRECTO	3
LECTURA INCORRECTA	11
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	17
COBRO MULTIPLE O ACUMULADO	1
TOTALES	654

ALCANTARILLADO

DESCRIPCION	TOTAL
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS (DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLDO)	58
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	147
INCONFORMIDAD CON LOS VERTIMIENTOS	12
INCONFORMIDAD CON LA TARIFA COBRADA	3
TOTALES	220

En cuanto a las reclamaciones en el servicio de acueducto, la más alta es la del inconformismo con el consumo (600), se llevaron a cabo las revisiones respectivas a esos consumos altos, y dependiendo del resultado de las mismas se realizaron los respectivos ajustes a la factura. En el alcantarillado la reclamación más alta es la de Descuento por predios deshabitado, ya que los usuarios por desconocimiento no informan oportunamente a la empresa la novedad, de la unidad habitacional se encuentra deshabitada. Asi mismo se lleva a cabo la revisión respectiva y se ajusta el valor facturado.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- Los procedimientos de Atención al cliente se ajustaron conforme a la normatividad vigente, quedando pendiente la nueva codificación, dadas las modificaciones.
- En cuanto a las Peticiones y Reclamaciones se constató la resolución de las mismas dentro de los términos establecidos.

Recomendaciones

- Para disminuir la reclamación por Inconformismo con el Consumo y la Petición de Revisiones, en el servicio del Acueducto, las cuales fueron las más altas

durante el periodo de enero a mayo, y que de acuerdo a las novedades tomadas en el proceso de lectura, se evidencia en su mayoría que se deben al estado de los equipos de medición (empañados, encerrados, inundados, enterrados) se programen jornadas para el cambio y realces de los mismos, asi como la notificación a los usuarios que deben realizar los cambios y el traslado de los equipos cuando se encuentren encerrados.

➢

RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITORIA INTERNA **NORBELY RESTREPO VASQUEZ** Asesora Control Interno de Gestión	
FECHA: Julio 14/2021	