

PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO GESTION COMERCIAL / SUBPROCESO ATENCION AL USUARIO

PROCESO: GESTION COMERCIAL / SUBPROCESO ATENCION AL USUARIO

RESPONSABLE (LIDER DE PROCESO Y PROFESIONAL RESPONSABLE DEL SUBPROCESO): SUBGERENTE COMERCIAL Y PROFESIONAL JEFE ATENCION AL USUARIO

FECHA SUSCRIPCIÓN DEL PLAN: 29/11/2024

FUENTE QUE GENERA EL PLAN DE MEJORMIENTO. Marque con una x según aplique :

Evaluación de Competencias: Hallazgos Auditoría Interna: X Monitoreo Plan Indicativo: Mapa de Riesgos: Mapa anticorrupción: Otro: x Cual?

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	RIESGO IDENTIFICADO	ACCION A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD		
					INICIO	FIN	O B	% AV	FECHA
1.	Documentos del Sistema de Gestión Revisada la carpeta de los documentos del Sistema de Gestión, se encuentra que el subproceso de atención al usuario tiene cargados los siguientes documentos, y contravienen los lineamientos institucionales Sistema de Gestión, Tablas de Retención Documental y registros FUID, configurándose incumplimiento de dichos instrumentos archivísticos, contemplados en la Ley 594 de 2000 y Acuerdo No 001 de 2024 expedido por el Archivo General de la Nación, así como los lineamientos institucionales establecidos en el Procedimiento de Información documentada en su versión vigente.	Utilización de documentos no estandarizados e Incumplimiento del Procedimiento de Información Documentada en su versión vigente	1.1.1 Diecinueve archivos en formato Word, identificados del numeral 1 al 5.32, en los cuales no se identifica código ni versión, toda vez que se manifiesta, son documentos para entregar al suscriptor/usuario. Sin embargo estos documentos no se encuentran controlados por el proceso, ya que al ser revisados, los mismos hacen alusión a una fecha específica (2019) que debería estar abierta y todos, tienen desactualizado el pie de página. Acción: Revisar cada documento del subproceso atención al usuario para identificar información desactualizada o errónea y actualizarla según sea necesario. Asegurarse de que todos los documentos contengan información pertinente al proceso actual y mantenerlos controlados con las versiones vigentes Unidad de Medida: Lista Maestra de documentos actualizada previa revisión, presentación y aprobación.	Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario y profesionales de soporte según la pertinencia del documento	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.2 El Reglamento Interno de Gestión y Cobro de Cartera v3, no se identifica con su código sino con la fecha de la Resolución de Adopción. Acción: Revisar el documento actual para asegurar de que toda la información relevante respecto a la codificación este correcta y realizar los cambios pertinentes y necesarios en los encabezados asegurando la coherencia de la asignación del sistema de gestión, cumpliendo lineamientos del procedimiento de información documentada. Unidad de Medida: El Reglamento Interno de Gestión y Cobro de Cartera v3 revisado, ajustado e incluido en el sistema de gestión con cumplimiento de requisitos institucionales.	Profesional de III Subgerencia Comercial Cartera, con soporte del Profesional II Abogado	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.3 Se encuentra un archivo en formato excel Anexos BH. Plan de reduc. pérdidas, el cual se infiere, corresponde al Subproceso de recuperación de consumos; revisado el archivo, se encuentran seis hojas de excel que contiene registros con celdas algunas vacías y otras diligenciadas con periodos y sin vigencias, por lo que se deduce, no hace parte del sistema de gestión del proceso, ni como documento ni como registro. Acción: Solicitar al profesional encargado del sistema de gestión de la empresa el traslado a la dependencia que corresponda este documento para su gestión y resolución Unidad de Medida: Solicitud y traslado de documento al profesional III del sistema de gestión. Documento incluido en el subproceso correspondiente	Profesional Jefe Atención al Usuario Profesional III Sistemas de Gestión/Subgerencia Planificación	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.4 Formatos 010, 011, 013,017, 020, 021, 022,024, 027, 028, 030,045,046; los cuales en su mayoría, no se han redistribuido a los subprocesos correspondientes, se requiere identificar y trasladar al subproceso que corresponda, previa revisión de situaciones como los dos (2) formatos de Encuesta de la satisfacción de los tramites racionalizados, los cuales se identifican con unico código: FR-046, incumpléndose el procedimiento de información documentada. Acción: Crear las respectivas carpetas con los subprocesos y asignar los formatos al subproceso que corresponda y verificar la asignación de la codificación de los formatos del subproceso de atención al usuario Unidad de Medida: Carpetas con asignación de formatos de cada subproceso	Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario con el soporte del Profesional III de Sistemas de Gestión de la Subgerencia de Planificación	29/11/2024	30/03/2025			
			1.1.5 Los Instructivos 01, 02, 03 y 04, se encuentran incompletos y desactualizados a excepción del IN-No 005. Acción: Verificar los instructivos mencionados y determinar la completitud y actualizar los correspondientes al subprocesos de atención al usuario Unidad de Medida: Instructivos del subproceso de atención al usuario actualizados e incluidos en el sistema de gestión	Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.6 El Manual PQRSD V5. Se encuentra en su versión desactualizada y con textos resaltados en amarillo, contraviniendo los lineamientos organizacionales. Acción: Actualizar y presentar manual PQRSD ante el comité de gestión y desempeño Unidad de Medida: Manual PQRSD actualizado e incluido en el sistema de gestión	Profesional II Abogado	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.7 La Política de Servicio al Ciudadano se encuentra desactualizada, ya que no se ajusta a la versión vigente del Manual Operativo MIPG, base para dar cumplimiento al Modelo e insumo de verificación del FURAG Acción: Actualizar política de servicio al ciudadano conforme a la versión vigente del manual operativo MIPG Unidad de Medida: Política de Servicio al Ciudadano actualizada, aprobada e incluida en el sistema de gestión	Profesional Jefe Atención al Usuario	29/11/2024	30/04/2025			

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	RIESGO IDENTIFICADO	ACCION A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD		
					INICIO	FIN	O B	% AV	FECHA
			1.1.8 Los Procedimientos PR-005 V1, 011, 013 y 015, se encuentra en formato excel e incompletos, sin legalización de firmas de instancias de elaboración, revisó y aprobó, incumpliendo el lineamiento organizacional vigente. Acción: Verificar los Procedimientos y determinar la completitud y actualizar los correspondientes al subproceso de atención al usuario Unidad de Medida: Procedimientos del subproceso de atención al usuario actualizados e incluidos en el sistema de gestión	Profesional II Abogado con el soporte de los técnicos y profesionales del área comercial	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.9 Los Procedimientos 007 y 008, se encuentran desactualizados, sin control de versiones ni legalización, del PR-010, se debe revisar su vigencia, los controles se infiere son los anexos, no hay control de versiones. Acción: Verificar los Procedimientos y determinar la completitud y actualizar los correspondientes al subproceso de atención al usuario Unidad de Medida: Procedimientos del subproceso de atención al usuario actualizados e incluidos en el sistema de gestión	Profesional II Abogado con el soporte de los técnicos y profesionales del área comercial	29/11/2024	30/04/2025			
			1.10. Los Procedimientos No 16 y No 17, en formato Word, se encuentran sin legalización o sin digitalización en formato PDF. Acción: Verificar los Procedimientos y determinar la completitud y actualizar los correspondientes al subproceso de atención al usuario Unidad de Medida: Procedimientos del subproceso de atención al usuario actualizados e incluidos en el sistema de gestión	Profesional II Abogado con el soporte de los técnicos y profesionales del área comercial	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.11. Tres documentos en formato editable sin legalización o sin digitalización en formato PDF (Caracterización, FR-01 Y FR-02). Acción: Verificar los documentos y determinar la pertinencia al subproceso de atención al usuario Unidad de Medida: Documentos verificados del subproceso de atención al usuario para eliminación o legalización (e incluido en el sistema de gestión)	Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.13. PR-001 sin legalización en formato digital PDF. Acción: Verificar archivo y determinar la pertinencia al subproceso de atención al usuario Unidad de Medida: Documento verificado del subproceso de atención al usuario para eliminación o legalización (e incluido en el sistema de gestión).	Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.14. Manual de Suspensiones y Cortes, requiere ajustes con base en: -Se requiere revisar textos del Manual en los cuales se habla de suspensión ejemplo Numeral 2. Suspensión, sin embargo el texto contenido en el numeral habla de reconexión, término que aplica a cortes y no, a suspensiones. Se requiere revisar todo el texto y ajustar esta confusión de términos. - No se hace alusión a normas clave de la temática como el Decreto 302 de 2000 y 424 de 2007. -Se enuncia que los expedientes de usuarios se conformaran digitales, hasta tanto no se requiera remitir a la Secretaría General, lo que contraviene el requisito legal establecido por la Ley 594 de 2000 y ratificado por el Acuerdo Único 001 de 2024, del Archivo General de la Nación. -No se relacionan documentos importantes y clave asociados a la gestión de suspensiones y cortes, como el Manual del Software Comercial, el Procedimiento GCO-014 y el Instructivo GCO-005 comercial y Financiera para analizar datos de reporte e identificar si aplican acciones de mejora. Acción: Revisión y ajuste de Manual de Suspensiones y Cortes Unidad de Medida: Manual de suspensiones y cortes ajustado, aprobado e incluido en el sistema de gestión	Profesional de III Subgerencia Comercial cartera	29/11/2024	30/04/2025			
			1.1.15. AU-PR-001. Sin legalización del archivo digital cargado. Acción: Verificar y validar el documento para determinar la pertinencia al subproceso de atención al usuario, actualizar y legalizar si es necesario Unidad de Medida: Documento validado, ajustado, aprobado e incluido en el sistema de gestión	Profesional II Abogado con el soporte de los técnicos y profesionales del área comercial	29/11/2024	30/04/2025			
2.	Registros del Subproceso, acorde con la TRD y verificado la TRD, el documento original firmado no se encuentra en el archivo de gestión	Utilización de documentos no estandarizados e Incumplimiento del Procedimiento de Información Documentada en su versión vigente	2.1 La TRD del subproceso contempla la Carta de trato digno al usuario y no se encuentra ni en el archivo de gestión del proceso ni en la carpeta del subproceso en el sistema de gestión. Se identifica codificada en Gestión Estratégica como GES-OT-001 (verificado acorde con la TRD, el documento original firmado no se encuentra en el archivo de gestión del Proceso Gestión Estratégica contenido, se indaga en el FUID de planificación y tampoco lo contempla). Incumpliendo lo establecido en el Procedimiento de Información documentada que enuncia textualmente: "... El nombre de cada documento siempre debe iniciar indicando el proceso al que pertenece, seguido del tipo de documento y la numeración consecutiva". Acción: Revisión de la TRD subproceso de atención al usuario y verificar el documento Carta de Trato digno al usuario y corregir el nombre del documento. Unidad de Medida: Documento Carta de trato digno al usuario actualizada 2.2 Se encuentran documentos en formato pdf y editable, que no cuentan con la legalización de sus firmas como la caracterización del proceso (verificado el documento original firmado según la TRD disponible en el archivo de la Subgerencia de Planificación no se encuentra allí contenido), igual situación se presenta con el PROCEDIMIENTO DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO AU-FR001 verificado el documento original firmado según la TRD disponible en el archivo de la Subgerencia de Planificación no se encuentra allí contenido y formatos FORMATO UNICO DE DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO AU-FR001, Y AU-FR002_Check NTC 6047 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FISICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA. REQUISITOS verificado el documento original firmado según la TRD disponible en el archivo de la Subgerencia de Planificación no se encuentra allí contenido). Acción: Documentar según TRD los siguientes archivos del subproceso con firmas y enviar a la dependencia que corresponda: 1- Caracterización del Subproceso atención al Usuario 2- Procedimiento denuncia del contrato de arrendamiento 3- Formato único de denuncia del contrato de arrendamiento 4-Check ntc 6047 accesibilidad al medio físico. espacios de servicio al ciudadano en la administración pública Unidad de Medida: Documentos actualizados e incluidos en el sistema de gestión	2.1 Profesional Jefe Atención al Usuario 2.2 Profesional II Abogado	29/11/2024	30/04/2025			

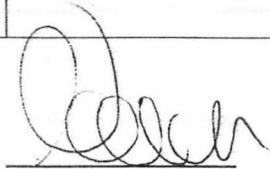
No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	RIESGO IDENTIFICADO	ACCION A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD		
					INICIO	FIN	O B	% AV	FECHA
3.	Registros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Política de Atención al Ciudadano GCO-PO-001 v1 de 01 de Mayo de 2020	Incumplimiento de los lineamientos institucionales asociados al control de la información documentada, así como de los lineamientos y Herramientas contenidos para esta Política en el Manual Operativo MIPG vigente	3.1 Revisada la Política se encuentra que su versión es de 2020, sin embargo el Manual Operativo MIPG emitido por el DAFP se encuentra en su versión No 5 de fecha marzo de 2023, lo que implica que la política se encuentra desactualizada, toda vez que en el control de versiones se hace mención a los cambios introducidos Acción: Actualización de Política de Atención al Ciudadano conforme a los lineamientos del Manual Operativo MIPG emitido por el DAFP. Unidad de Medida: Política actualizada, aprobada e incluida en el sistema de gestión	Profesional Jefe Atención al Usuario	29/11/2024	30/04/2025			
4.	Consolido y análisis causal de Quejas en la vigencia 2023, al respecto del reporte de Quejas en la vigencia 2023	Incumplimiento de los lineamientos institucionales asociados al control de la línea de defensas respecto a la verificación de las fuentes de información para los informes	4.1 la segunda línea de defensa la Profesional Disciplinario, no presento reportes del primer y cuatro trimestre de 2023, ni consolidado anual, no existe, por ende, análisis y oportunidades de mejora identificadas para esta entrada por la Dirección para la Política de Integridad, la Subgerencia Comercial como segunda línea de defensa para el análisis de PQRS, no presenta un consolidado de todas las fuentes institucionalmente establecidas. Acción: Incluir en el Manual PQRS el registro de las fuentes de información por área responsable Al cierre de la Vigencia 2024 se debe incluir en el reporte de PQRS ANUAL el consolidado, análisis causal, conclusiones y recomendaciones resultantes de las quejas, remitido por la Profesional de Control Disciplinario Unidad de Medida: Manual PQRS actualizado Informe Anual de PQRS con la completitud requerida, remitido por la Subgerencia Comercial a la Oficina de Control de Gestión	Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario	29/11/2024	30/04/2025			
5.	Acciones de mejora ante el diagnóstico de Infraestructura de la Oficina con base en la Norma Técnica Colombiana 6047 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO, ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS	Incumplimiento al requisito establecido en el instrumento FURAG	5.1 Aun a pesar de la realización del Diagnóstico de la NTC6047, por parte de la Oficina de Control de gestión en el marco de la a interna al proceso de Gestión Estratégica en la vigencia 2023, no se encuentra plan de trabajo alguno en el subproceso de Atención al usuario, asociado a dicho diagnóstico y requisitos aplicables, incumpléndose el requisito establecido en el instrumento FURAG que evalúa la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual se soporta en lo establecido en el Decreto 1081 versión 2023, ARTICULO 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Acción: Actualizar el diagnóstico de la NTC6047 y establecer plan de trabajo para las mejoras de la infraestructura de la oficina de atención al usuario Unidad de Medida: Diagnóstico actualizado Plan de Trabajo adoptado e implementado según cronograma.	Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario Profesional Jefe Atención al Usuario Profesional II Abogado	29/11/2024	30/04/2025			
6.	Diligenciamiento formulario SUI	Incumplimiento normativo de la Resolución SSPD de 2027 sobre el Reporte de Información Comercial para Acueducto y Alcantarillado formulario	6.1 La información cargada al SUI en el primer trimestre de 2024, no es consistente y se evidencia con falta de completitud, para el campo (6) Usuarios atendidos, existen diferencias entre lo reportado por la Subgerencia Comercial y el dato que arroja el sistema comercial, se infiere que no se incluyen usuarios en condición de suspendido; los campos 7 y 8 reportan en Cero (0), es decir no se reportan SUSCRIPTORES SUSPENDIDOS ni SUSCRIPTORES DESCONECTADOS (con corte del servicio) Acción: Parametrizar el sistema de información comercial frente al tópico de suscriptores suspendidos y suscriptores desconectados, para que la generación del reporte en el cargue al SUI se vea reportada la información del sistema. Unidad de Medida: Registro de verificación mensual de la completitud y consistencia de los datos reportados en el FORMULARIO INFORMACIÓN COMERCIAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO para los campos: SUSCRIPTORES ATENDIDOS, SUSPENDIDOS Y DESCONECTADOS	Profesional Jefe Atención al Usuario Profesional III de Sistemas Profesional III analítica TIC	29/11/2024	30/04/2025			
7.	Informes Solicitudes Información.	Incumplimiento normativo del acceso a la información	7.1 Revisada la web institucional, no se identifica el informe del numeral (7) El informe de solicitudes de acceso a la información: (1) El número de solicitudes recibidas (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Acción: Publicar los respectivos informes de Solicitudes de acceso a la información 2024 y reportar el registro a la Subgerencia comercial para evidenciar cumplimiento Unidad de Medida: Registro que soporte la publicación web correspondiente como mínimo a la vigencia 2024 7.2 No se encuentran publicados al corte del presente reporte, el primer informe trimestral de PQRS de la vigencia 2024, ni el informe de Encuestas de Percepción de la Satisfacción de los usuarios correspondiente al primer cuatrimestre de 2024, contraviniendo lo establecido en los registros de verificación de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública Acción: Publicar los informes de PQRS de las últimas vigencias y el informe cuatrimestral de encuesta de percepción de la satisfacción del servicio Unidad de Medida: Informe de verificación de Publicación de los informes trimestrales de PQRS y encuestas de satisfacción de las vigencias pendientes	Profesional Jefe Atención al Usuario Profesional III de Sistemas	01/01/2025 01/01/2025	30/04/2025 30/04/2025			

20

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	RIESGO IDENTIFICADO	ACCION A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD		
					INICIO	FIN	O B	% AV	FECHA
8.	Normograma	Utilizacion de normas no actualizadas e incumplimiento de procedimientos internos	Realizada la revisión aleatoria de la normativa y documentos externos aplicables a la gestión del Subproceso, la oficina de control de gestión, elabora una lista de normas y procede a verificar su inclusión en el normograma y la pertinencia del mecanismo de verificación registrado, encontrándose lo siguiente: 8.1 No se cumple el criterio de registro de normas de forma cronológica, tal y como lo establece el Procedimiento Institucional denominado Normograma en su versión vigente, Numeral 5.3. 8.2 No aplica a Aguas de Barrancabermeja la Circular 003 de 2023 del AGN. 8.3 Del registro de la Ley 1448 de 2011, una vez revisada la normativa y lineamientos de implementación, no se tiene certeza de la aplicación de descuentos a usuarios en la entidad. 8.4 De las once (11) normas externas enunciadas aplican nueve (9) ya que dos de ellas como se enunció en los numerales 8.2 y 8.3 no aplican. De la verificación realizada por control de Gestión a las normas externas, se enuncian un total de treinta y nueve (39) normas y lineamientos aplicables del departamento administrativo de la función pública, que se relacionan en el Anexo No 1 denominado Subproceso Atención Usuario_Normograma. Acción: Revisar y actualizar Normograma del subproceso de atención al usuario Unidad de Medida: 1. Normograma Actualizado remitido a la Profesional Disciplinario y a Control de Gestión 2. Acta de socialización del normograma con los trabajadores del Proceso Comercial soportado en ficha técnica y lista de asistencia	Profesional II Abogado	29/11/2024	30/04/2025			
9.	Manual de PQRSD vigente, los informes correspondientes a los datos cuantitativos y análisis cualitativo de las PQRSD, deben presentarse mensualmente en instancia del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en tanto se logra cultura de reporte para la oportuna toma de decisiones que permitan verificar la calidad de los mismos, tendencias y análisis causal, el cual soporta los indicadores y datos de PQRSD requeridos para gestión interno, como por entes externos (SSPD, CRA, DAFP); sin embargo en la vigencia 2023 y primer semestre de 2024, no se presentaron en dicha instancia con la periodicidad establecida y no se incluyeron los reportes atinentes a indicadores de PQRSD aplicables a la entidad	Incumplimiento con lo establecido en el Manual PQRSD Numeral 6. ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN Y PUBLICACIÓN DE INFORMES Y Numeral 8. INDICADORES	9.1.1 El reporte SUI-TOPICO COMERCIAL Formato Reclamaciones: Acueducto y Alcantarillado, en el semestre I de 2024, no reporta los recursos de reposición y recurso de reposición y subsidarios de apelación. Acción: IMPLEMENTACION INMEDIATA DEL FORMATO PARA ASEGURAR REPORTE AL SUI 1. Actualizar los formato de captura de información PQRSD 2. Reportar al SUI todas las variables que requiere el campo 3. Actualizar el formato en el sistema documental ORFEO Unidad de Medida: 1. Formato actualizado en el sistema de gestión institucional 2. Registro de completitud y consistencia del reporte al SUI TOPICO COMERCIAL Formato Reclamaciones 3. Formato actualizado en el sistema de gestión documental orfeo	1- Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario 2- Profesional II abogado 3. Profesional III Sistemas	1. 29/11/2024 2. 29/11/2024 3. 29/11/2024	1. 30/04/2025 2. Permanentemente 3. 30/04/2025			
			9.1.2 • Se identifica como prioridad ajustar el formato de Captura y Consolidado de PQRSD que llevan las dependencias como su parametrización en Orfeo ya que no cumple con los requerimientos normativos detallados requeridos por los formularios SUI. Se subsana con la acción del ítem anterior 9.1.3 • Para los registros SUI Acueducto y Alcantarillado en todos los meses se reportan PQRSD con respuestas en fechas que no corresponden al periodo reportado. (REVISAR INFORME) 9.1.4 • Desde hace dos vigencias del formato de captura se eliminó la variable Instalación de la celda CAUSAL, con base en la normativa vigente, sin embargo el formato de captura utilizado en la Subgerencia comercial aun mantiene esta Variable, se debe eliminar para que se ajuste al formato institucional vigente. Se subsana con la acción del ítem anterior 9.1.5 En el mes de marzo se identifican cinco radicados duplicados, en Abril se reportan tres registros del mes de marzo y seis radicados duplicados. Lo que implica que el consolidado se ve afectado por dichas inconsistencias. En Mayo tenemos once registros de reclamos radicados en el mes de abril, y once registros duplicados, revisar la oportunidad de entrega de los informes PQRSD a la oficina de control de gestión Acción: Implementar un control al registro SUI del formato reclamaciones topico comercial especialmente que asegure la consistencia de los datos cumpliendo con las resoluciones vigentes de la SSPD Unidad de Medida: Verificación mensual de los reportes previo a la remisión para cargue del Formato Reclamaciones	Profesional Jefe Atención al usuario	29/11/2024	30/04/2025			
			9.2. El Manual de Atención al usuario soporta en su numeral 8, el título de Indicadores, sin embargo no se contempla la normativa aplicable y su vigencia, se requiere que el Manual enuncie en este numeral el detalle de los reportes de cada uno de los indicadores aplicables, tanto el interno asociado a datos nominales (, como los indicadores a reportar ante entes externos validando estrictamente cada variable (normativa que lo soporta, la fuente del dato, responsable del dato, periodicidad del reporte, la periodicidad de análisis y control interno, el estándar y demás que se consideren útiles para asegurar la satisfacción de los suscriptores y usuarios en términos de oportunidad y calidad en la gestión de las PQRSD), ya que se evidencian inconsistencias en datos fuentes y por ende se infiere, que los resultados reportados no son confiables Acción: Incluir en el Manual PQRSD el detalle de los indicadores del numeral 8 Unidad de Medida: Manual PQRSD actualizado	Profesional II Abogado	29/11/2024	30/04/2025			
			9.3. No se cuenta con un Instructivo de diligenciamiento de los Formatos GCO FR027 Y GCO FR 028, que facilite a los usuarios la comprensión y correcto diligenciamiento de los mismos, los cuales deben hacer referencia a la fuente normativa que lo soporta. Se entrega como anexo del informe Preliminar de Auditoría documento de orientación soportado en la normativa vigente y se adjunta propuesta de ajuste a dichos formatos Acción: Realizar Instructivo para el diligenciamiento de los formatos GCOFR027 y GCOFR028 Unidad de Medida: Instructivo para el diligenciamiento de los formatos GCOFR027 y GCOFR028 aprobados e incluidos en el sistema de gestión. Instructivos socializados en el proceso comercial con ficha técnica y acta de asistencia	Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario	29/11/2024	30/04/2025			
			9.4. El canal de recepción de PQRSD vía web-formulario electrónico, no está siendo gestionado por la Subgerencia de Operaciones, quienes manifiestan desconocer el usuario y responsabilidades asignadas. Revisado el Manual de PQRSD vigente, no se encuentra alusión expresa a los usuarios internos del canal electrónico Acción: Incluir en el Manual PQRSD los responsables de la revisión del usuario ORFEO vía web para las PQRSD Unidad de Medida: Manual PQRSD actualizado y socializado en la Subgerencia de Operaciones	Profesional II Abogado	29/11/2024	30/04/2025			

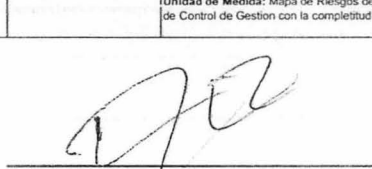
CP

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	RIESGO IDENTIFICADO	ACCION A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD		
					INICIO	FIN	O B	% AV	FECHA
			9.5.1. Se denuncia como fuente de dato y responsable del Formulario de Reclamaciones y Peticiones del Servicio (Acueducto y Alcantarillado) Sistema de Información Comercial "Neptuno" \ Reportes \ Supervisendencia de Servicios SUI \ SUI Servicios (POR). TRD 32-143 Informe SUI Responsable: Profesional I - Atención al Usuario, éste rol no aplica actualmente con esta responsabilidad, incumpliendo los lineamientos establecidos en el Rol de los contratos laborales vigentes. 9.5.2 La nota explicativa para el campo Tipo de trámite no es coincidente con la normativa vigente, ya que esta información fue modificada por el Artículo Tercero de la Resolución SSSPD No 11295 de 2016, lo que implica que no se ajusta a la normativa vigente. La nota explicativa para el campo Tipo de Notificación no es coincidente con la normativa vigente, ya que esta información fue modificada por el Artículo Quinto de la Resolución SSSPD No 11295 de 2016, lo que implica que no se ajusta a la normativa vigente Acción: Modificar los formatos de los formularios de reclamaciones y peticiones Informe SUI respecto al rol y las notas explicativas Unidad de Medida: Formularios actualizados, aprobados e incluidos en el sistema de gestión	Profesional II Abogado	29/11/2024	30/04/2025			
10.	Los registros de los controles del subproceso no se cuenta con ellos para la vigencia 2023 ni 2024	Incumplimiento de los lineamientos institucionales asociados al controles	10.1 Los registros de los controles del subproceso, se responde que no se cuenta con ellos para la vigencia 2023 ni 2024 al momento de la auditoría, contraviniendo los lineamientos institucionales de evaluar los controles de forma periódica en instancia de los comités primarios en la Evaluación de la Gestión de la Dependencia, Circular No 004-2020: Informes de Evaluación de la Gestión por dependencias-PGI-FR059, situación que no permite verificar la implementación de los mismos, ni su efectividad en el subproceso. Acción: Revisar y ajustar los controles del subproceso de Atención al Usuario Unidad de Medida: Controles actualizados y aprobados	Profesional de III Subgerencia Comercial Atención al Usuario	29/11/2024	30/04/2025			
11.	Cumplimiento de las acciones planteadas para dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Incumplimiento de lo lineamientos de dicha Política interna y de la Política del Modelo	11.1 Revisado el nivel de cumplimiento de las acciones planteadas para dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión responsabilidad del subproceso de atención al usuario, se encuentra que en la vigencia 2023, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 17%, considerándose en nivel de insuficiente. Acción: Realizar las actividades planteadas en el plan MIPG vigencia 2024 que incluye acciones de la vigencia 2023 (indicadores de atención al usuario) Unidad de Medida: % de cumplimiento plan MIPG indicadores atención al usuario	Profesional Jefe Atención al Usuario	29/11/2024	30/04/2025			
12.	Revisada la Matriz de Riesgos presentada por Planificación se identifican dos (2) riesgos en el subproceso, sin embargo no se aportan los papeles de trabajo que soporten el cumplimiento de la Política Institucional de Riesgos	Incumplimiento de la Política Institucional de Riesgos en su versión vigente	12.1 Mapa con los riesgos priorizados, estos dos riesgos no cumplen con el diligenciamiento completo de las celdas, para las actividades de análisis de riesgo inherente, valoración de controles y riesgo residual Acción: Cumplir con la metodología institucional de riesgos para el mapa de la Subgerencia Comercial 2025, aportando todos los papeles de trabajo Unidad de Medida: Mapa de Riesgos del Proceso Comercial presentado a la Subgerencia de Planificación y Oficina de Control de Gestión con la completitud de papeles de trabajo de la metodología institucional	Profesional Jefe de Atención al Usuario y los profesionales del área comercial con la asesoría y acompañamiento del Profesional III sistema de gestión	29/11/2024	30/04/2025			



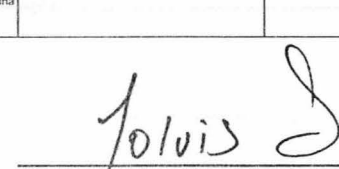
Profesional III Atención al Usuario

Nombre y Firma



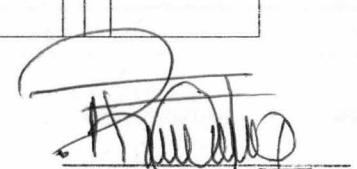
Profesional II atención al usuario Abogado

Nombre y Firma



Profesional Jefe atención al usuario

Nombre y Firma



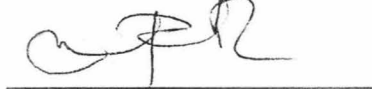
Profesional III sistemas informáticos

Nombre y Firma



Profesional III sistema de gestion

Nombre y Firma



Subgerente comercial

Nombre y Firma