

# INFORME DE AUDITORÍA

Código: GPI-SG.AI02-210.F03

Versión: 4.0

Página 1 de 13

## EQUIPO AUDITOR:

Natalia Ayala Martínez

Laura Clemencia Rueda Serrano

**FECHA: Octubre 28 de 2025**

**INFORME FINAL**

## OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### 1.OBJETIVO DE LA AUDITORIA

El objetivo principal es realizar seguimiento a la operación y mantenimiento de las redes de acueducto y sus componentes en la zona asignada, para asegurar la prestación del servicio y la gestión integral de las actividades que se desarrollan en la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP- Piedecuestana de Servicios Públicos.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Verificar que el personal asignado de la entidad este realizando las cuadrillas del servicio de acueducto, optimizando al máximo el tiempo de atención a las PQRS programadas.
- Verificar la información suministrada por el área de servicio al cliente e identificar las necesidades de corrección y mantenimiento a partir del monitoreo de los sistemas de acueducto, para asegurar la prestación del servicio y la gestión integral.
- Realizar seguimiento a la programación mensual de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos y redes, que originen suspensión del servicio e informar al Director técnico y operativo, además disponer del personal, materiales, insumos, equipos y áreas de trabajo para procesos de mantenimiento preventivo y correctivo en las redes de acueducto.
- Seguimiento a la instalación o adquisición de medidores nuevos realizados por la empresa.
- Realizar seguimiento al registro de daños y reparaciones con el fin de que el personal encargado genere acciones para subsanar los arreglos necesarios que ocasionan esas fallas en el servicio de acueducto.
- Realizar seguimiento a la programación de visitas para prueba de geófono, esto con el fin de verificar si el medidor registra fuga, y dado el caso si no registra se dirigen a la vivienda y realizan una inspección ocular de los aparatos internos.
- Verificar que los equipos se encuentren en buen estado al momento de atender las visitas programadas de geófono y oculares.
- Verificar los reportes de Pqrs telefónicas y verbales, de tal forma que se realicen los arreglos y daños que se presenten durante el día.
- Seguimiento al formato reporte suspensiones y continuidad plantilla base del SUI, el cual debe presentarse mensualmente.
- Verificar la existencia de planes de contingencia y acciones derivadas para el control de las situaciones previsibles y no previsibles asociadas al proceso y operación del servicio de acueducto.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos que se realizan en el servicio de acueducto.
- Hacer seguimiento a las labores de acompañamiento, de manera permanente a la operación del servicio de acueducto con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio con continuidad, eficiencia y calidad.
- Seguimiento a las quejas, reclamos y peticiones que solicitan usuarios y también las que reportan el área del servicio al cliente.

#### ELABORÓ

Profesional Universitario en  
Sistemas de Gestión

#### FECHA

11/03/2025

#### REVISÓ

Jefe Oficina de Planeación  
Institucional

#### FECHA

11/03/2025

#### APROBÓ

Jefe Oficina de Planeación  
Institucional

#### FECHA

11/03/2025

- Seguimiento a los informes presentados periódicamente de las actividades desarrolladas de acuerdo con los requerimientos y directrices institucionales.

## ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento de las actividades realizadas en la Dirección técnica y de operaciones en el área de servicio de acueducto y el correspondiente cumplimiento de los procedimientos liderados por el área: Instalación de medidores P1, prueba de geófono P2 y reparación redes de acueducto P3.

## PROCESOS AUDITADOS

P1: Instalación de medidores

P2: Prueba de geófono

P3: Reparación redes de acueducto

Relación detallada de los medidores instalados por la empresa

-Control y seguimiento a las Pqrs presentadas por los usuarios por fallas en el servicio de acueducto.

-Seguimiento de la programación mensual de las cuadrillas de agua potable.

-Seguimiento de la programación mensual de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos y redes.

-Seguimiento a los informes presentados de las labores realizadas por las cuadrillas de agua potable.

Seguimiento a los reportes de suspensiones y continuidad plantilla base del SUI el cual se presenta mensualmente.

-Planes de contingencias y acciones derivadas para el control de las situaciones previsibles y no previsibles en el servicio de acueducto de la empresa.

Y los demás procedimientos que no se encuentren documentados.

## ELEMENTOS DE LA NORMA INVOLUCRADOS

- Ley 142 de 1994 art. 21, 22, 23
- Decreto 302 del 2000 Art. 14. De los medidores
  - Art. 15. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto
  - Art. 16. De los medidores generales o de control
  - Art. 17. Medidores para grandes consumidores no residenciales
  - Art. 18. Medidores para multiusuarios
  - Art. 19. [Modificado por el art. 7 del Decreto Nacional 229 de 2002](#) Cambio de medidor
  - Art. 20. Mantenimiento de las acometidas y medidores.
  - Art.21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.
  - Art.22. Mantenimiento de las redes públicas.
- Decreto junta directiva 009 diciembre 05 de 2012.
- Resolución 135 de 2025 "Por medio de la cual se adopta el plan de auditoría y programación de labores de oficina de control interno 2025 vigencia 2025 de la empresa municipal de servicios públicos domiciliarios de Piedecuesta E.S- Piedecuestana de Servicios Públicos.
- Resolución 135 de 2025 "Por medio de la cual se adopta el plan de auditoría y programación de labores de oficina de control interno 2025 vigencia 2025 de la empresa municipal de servicios públicos domiciliarios de Piedecuesta E.S- Piedecuestana de Servicios Públicos.

**LUGAR DONDE SE REALIZARON LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA EN SITIO:** Segundo piso de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos

## PERSONAS ENTREVISTADAS:

EDGAR OMAR SUAREZ- Coordinador de redes

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

## CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

1. Solicitud de documentación.
2. Lista de chequeo para comprobar la información.
3. Verificación ocular, verbal, escrita, documental y física.
4. Técnicas de Auditoría.
5. Desarrollo de la Auditoría.

## HALLAZGOS Y/O OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA

La oficina de control interno y gestión efectúa la presente auditoría en cumplimiento al programa general de auditorías aprobado en el mes de febrero de 2025, por el comité de control interno de gestión mediante la resolución No. 135 de 2025, cuyo propósito principal de la auditoría de gestión, fue verificar la existencia y efectividad de los controles, la correcta administración de los riesgos y efectuar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento continuo del proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

En virtud del desarrollo del proceso auditor se realizó la auditoría para la vigencia 2025, en donde se revisó y se hizo seguimiento de forma aleatoria a los procedimientos ejecutados por esta dependencia.

De acuerdo a la información suministrada, se identificaron los siguientes hallazgos y/o observaciones:

### 1.CONTROLES A LOS TURNOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA CUADRILLA DE REDES DE ACUEDUCTO.

La coordinación de redes cuenta con un cronograma por semanas para la atención de daños durante la prestación del servicio, los turnos son de lunes a domingo 6:00 am - 2:00 pm, 2:00 pm- 10:00 pm, 10:00pm a 6:00 am, además se cuenta con un turno adicional de ruitoque bajo el cual es en el horario de 7:30 am a 4:00 pm; También existe un grupo de wasap en el cual se encuentran los fontaneros, el gerente, el coordinador de redes, y los profesionales del área, como también el profesional de control y pérdidas, por este medio se informan las novedades que se presentan durante la ejecución del servicio; La cuadrilla de redes de acueducto cuenta con 12 equipos que cubren la atención de daños en el servicio de redes de acueducto. La programación de la cuadrilla se realiza semanalmente, como se muestra en las imágenes.

JUNIO		MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
	2	3	4	5	6	7	8
6AM - 2PM	8- CRISTIAN Y NELSON CORREDOR	10- URIEL Y YORGUIN	10- URIEL Y YORGUIN	10- URIEL Y YORGUIN	10- URIEL Y YORGUIN	10- URIEL Y YORGUIN	10- URIEL Y YORGUIN
	APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARCI	APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARCI	APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARCI	APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARCI Y ELKIN	APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARCI	APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARCI	
	APOYO CESAR	5- MARIO Y CESAR	5- MARIO Y CESAR	5- MARIO Y CESAR	5- MARIO Y CESAR	11- WILLINTON- ANDRES	
	11- WILLINTON- ANDRES	11- WILLINTON- ANDRES	11- WILLINTON- ANDRES	11- WILLINTON- ANDRES	11- WILLINTON- ANDRES		
2PM - 10PM	12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	5- MARIO	5- MARIO Y CESAR
	APOYO ELKIN	APOYO ELKIN	APOYO ELKIN				
	6- LUIS LEON Y CARLOS	6- LUIS LEON Y CARLOS	6- LUIS LEON Y CARLOS	6- LUIS LEON Y CARLOS	6- LUIS LEON Y CARLOS	6- LUIS LEON Y CARLOS	
	DESC 10- URIEL Y YORGUIN	8- CRISTIAN Y NELSON CORREDOR	8- CRISTIAN Y NELSON CORREDOR	8- CRISTIAN Y NELSON CORREDOR	8- CRISTIAN Y NELSON CORREDOR		
10PM - 6AM	9- NELSON ARDILA Y MARLON	9- NELSON ARDILA Y MARLON	9- NELSON ARDILA Y MARLON	9- NELSON ARDILA Y MARLON	9- NELSON ARDILA Y MARLON	12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	9- NELSON ARDILA Y MARLON
RUITOQUE 7:30AM - 4:30PM	3- DIEGO Y POMPLIO	3- DIEGO Y POMPLIO	3- DIEGO Y POMPLIO	3- DIEGO Y POMPLIO	3- DIEGO Y POMPLIO	8- CRISTIAN Y NELSON CORREDOR	3- DIEGO Y POMPLIO

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

ATENCIÓN DE DAÑOS JUNIO 2025																
JUNIO	LUNES 9	MARTES 10	MIÉRCOLES 11	JUEVES 12	VIERNES 13	SÁBADO 14	DOMINGO 15	JUNIO	LUNES 16	MARTES 17	MIÉRCOLES 18	JUEVES 19	VIERNES 20	SÁBADO 21	DOMINGO 22	
6AM - 2PM	3- DIEGO Y POMPLIO 5- MARIO Y CESAR APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARC	3- DIEGO Y POMPLIO 10- URIEL Y YOSSELYN APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARC	3- DIEGO Y POMPLIO 10- URIEL Y YOSSELYN APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARC	3- DIEGO Y POMPLIO 10- URIEL Y YOSSELYN APOYO MARILYN Y SEGUNDO GARC	3- DIEGO Y POMPLIO 10- URIEL Y YOSSELYN APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARC	3- DIEGO Y POMPLIO 10- URIEL Y YOSSELYN APOYO JUAN C Y SEGUNDO GARC	11- WILLINTON- ANDRES	6AM - 2PM	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 3- DIEGO Y POMPLIO APOYO SEGUNDO Y JUAN C	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 3- DIEGO Y POMPLIO APOYO SEGUNDO Y JUAN C	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 3- DIEGO Y POMPLIO APOYO SEGUNDO Y JUAN C	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 3- DIEGO Y POMPLIO APOYO SEGUNDO Y JUAN C	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 3- DIEGO Y POMPLIO APOYO SEGUNDO Y JUAN C	10- URIEL Y YOSSELYN APOYO SEGUNDO GARC	5- MARIO Y CESAR	
	11- WILLINTON- ANDRES 12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	11- WILLINTON- ANDRES 12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	11- WILLINTON- ANDRES 12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	11- WILLINTON- ANDRES 12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	11- WILLINTON- ANDRES 12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	11- WILLINTON- ANDRES 12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL	1- EDUARDO Y ELKIN	2PM - 10PM	5- MARIO Y CESAR DESC- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	5- MARIO Y CESAR DESC- CRISTIAN Y JAIME GAL	5- MARIO Y CESAR DESC- CRISTIAN Y JAIME GAL	5- MARIO Y CESAR DESC- CRISTIAN Y JAIME GAL	5- MARIO Y CESAR DESC- CRISTIAN Y JAIME GAL	6- NELSON ANDREA Y MARILYN 20- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL		
	APOYO ELKIN	APOYO ELKIN	1- EDUARDO Y ELKIN	1- EDUARDO Y ELKIN	1- EDUARDO Y ELKIN	6- LUIS LEON Y CARLOS		10PM - 6AM	8- LUIS LEON Y CARLOS 8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- LUIS LEON Y CARLOS 8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- LUIS LEON Y CARLOS 8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- LUIS LEON Y CARLOS 8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- LUIS LEON Y CARLOS 8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	1- EDUARDO Y ELKIN	6- LUIS LEON	
RUITOQUE 7:30AM - 4:30PM	10- URIEL Y YOSSELYN 11- WILLINTON- ANDRES	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 11- WILLINTON- ANDRES	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 11- WILLINTON- ANDRES	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 11- WILLINTON- ANDRES	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 11- WILLINTON- ANDRES	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 11- WILLINTON- ANDRES	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 11- WILLINTON- ANDRES	RUITOQUE 7:30AM - 4:30PM	12- JUAN RAMIREZ Y JAIME GAL 8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR	
	Agua en Bloque- Martín Gomez vacaciones Agua en bloque Segundo															
JUNIO	LUNES- FESTIVO 23	MARTES 24	MIÉRCOLES 25	JUEVES 26	VIERNES 27	SÁBADO 28	DOMINGO 29									
6AM - 2PM	8- CRISTIAN Y NELSON CORRECTOR 9- NELSON ANDREA Y MARILYN 10- URIEL Y YOSSELYN	8- CRISTIAN 9- NELSON ANDREA Y MARILYN 10- URIEL Y YOSSELYN	8- CRISTIAN 9- NELSON ANDREA Y MARILYN 10- URIEL Y YOSSELYN	8- CRISTIAN 9- NELSON ANDREA Y MARILYN 10- URIEL Y YOSSELYN	8- CRISTIAN 9- NELSON ANDREA Y MARILYN 10- URIEL Y YOSSELYN	9- NELSON ANDREA Y MARILYN 10- URIEL Y YOSSELYN	11- WILLINTON- ANDRES									

## OBSERVACIÓN N.01: NO SE ESTAN APLICANDO CONTROLES PARA LA REALIZACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS POR PARTE DE LAS CUADRILLAS DE REDES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.

Se pudo observar mediante visita a la coordinación de redes que no se cuenta con un formato de hoja de control de turnos durante la prestación del servicio en la cuadrilla de redes del servicio de acueducto avalado por la oficina de sistemas de gestión de calidad. Es de vital importancia contar con estos formatos para el control diario de las actividades realizadas durante la ejecución del servicio.

Se observa que se deben realizar controles permanentes mediante Gps u otras herramientas que permitan el seguimiento en tiempo real y verídico, la cual facilita llevar el registro de los arreglos o acciones de mejora adelantados por la cuadrilla.

**CONCLUSIÓN:** Con base en las contradicciones presentadas por el coordinador de redes, se concluye que la observación n. 01 se desvirtúa, y por lo tanto no se incluye dentro del plan de mejoramiento.

## 2. PROGRAMACIÓN DE VISITAS PARA PRUEBA DE GEOFONO:

La coordinación de redes cuenta con un formato para la visita de inspección con geófono avalado por la oficina de calidad, el cual al ser revisado se observa que se encuentran utilizado el formato anterior; Además de esto la oficina está utilizando un formato interno para el control de las ordenes el cual no se encuentra autorizado por la oficina de sistema de gestión de calidad.

La solicitud empieza por la dirección comercial por desviación de consumo, en el documento llamado **orden de servicio**, la oficina de redes designa una pareja de fontaneros para dirigirse al domicilio o vivienda a realizar revisión de llaves, fugas de tanques, ellos hacen un reporte si se requiere o no prueba de geófono, y si es el caso que se requiera el usuario se acerca a la empresa y cancela \$117.000 que es el costo de la prueba de geófono; una vez cancela el usuario, se ordena a la pareja de fontaneros realizar la visita de inspección de geófono, esta se agenda con el usuario esto con el fin que al momento de realizar la visita se encuentre alguien en el domicilio, después de realizada la visita se diligencia el formato de visita de inspección con geófono y con este documento se le notifica al usuario de la fuga que presenta, el usuario se queda con una copia del formato de visita, y por último el resultado de la visita de inspección de geófono es subida al sistema Arcosis.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

CONTROL ORDENES ENTREGADAS						
NOMBRE USUARIO	TELEFONO	DIRECCION	ENTREGA FECHA	OPERARIO	OBSERVACIONES	OK
Admon		Miraflores	21/04/25	por 12	se hizo 27/04/25 se realizó por 12 se realizó 30/04/25	
Edinson Lopez Perez	314419749	Cil 240 #11-28 Refugio	23/04/25	por 12	se hizo 24/04/25	
Mydia Milena Ortiz Jimenez	317351398	Cil 240 #11-28 Refugio	23/04/25	por 12	se hizo 24/04/25 se realizó 24/04/25 se realizó 24/04/25 se realizó 24/04/25	
Guillermo Hincapi Zúñiga Jimenez	3156411146	Compañía Piedad del Hospital	29/04/25	por 12	se hizo 29/04/25 se realizó 29/04/25 se realizó 29/04/25 se realizó 29/04/25	
Lesly Juliana Hernandez	3125192132	Barrio de Mz P casa 2	30/04/25	por 12	se hizo 30/04/25 se realizó 30/04/25 se realizó 30/04/25 se realizó 30/04/25	
Conrado Jimenez Gomez	3165643947	Cil 1 FCA los olivos Uda payani	6/05/25	por 12	se hizo 6/05/25 se realizó 6/05/25 se realizó 6/05/25 se realizó 6/05/25	
Villa paraiso	3185215231	Cil 60 #17-20	23/05/25	por 12	se hizo 23/05/25 se realizó 23/05/25 se realizó 23/05/25 se realizó 23/05/25	
Mario Jimenez Suarez	3229735230	Tu 108 #12-30 Nueva Consuelo	26/05/25	por 12	se hizo 26/05/25 se realizó 26/05/25 se realizó 26/05/25 se realizó 26/05/25	
Alba Hincapi Tribu de la zona	3165555963	Mz P CA B con telmo	05/06/25	por 12	se hizo 05/06/25 se realizó 05/06/25 se realizó 05/06/25 se realizó 05/06/25	
Elena Olaya de Zuniga	318890041	Cil 108 #17-20 con telmo	09/06/25	por 12	se hizo 09/06/25 se realizó 09/06/25 se realizó 09/06/25 se realizó 09/06/25	
Maiton Llanos Abril	3158516803	Cil 108 #17-20 con telmo	19/06/25	por 12	se hizo 19/06/25 se realizó 19/06/25 se realizó 19/06/25 se realizó 19/06/25	
Mario del Rosario Gomez de Vera	3154285314	Cil 108 #17-20 con telmo				
Dios Emilio Sanchez Suarez	316658010	Cil 3A #10-14 Refugio	17/06/25			

VISITA DE INSPECCIÓN CON GEÓFONO		Código: GTO-ACU.PR03-110.F02
PIEDECUESTANA de Servicios Públicos S.p.A.		Versión: 2.0
		Página 1 de 1
1. FECHA: 18.06.2025		
2. DATOS BASICOS		
Siendo las 09:30pm lleva a cabo la diligencia de Inspección y Revisión al predio ubicado en la Calle 10.602 - Cabecera Barrio Reduante Pacho del Municipio de Piedecuesta - Santander.		
DATOS DEL SUSCRIPOR Y/O USUARIO		
NOMBRES:	Vizaya Zed April marlon	
Nº DE CEDULA:	12719934	
TELEFONO FIJO:	CELULAR 3159516803	
3. DATOS DEL EQUIPO		
MARCA:	FUJI TECOM	REFERENCIA: HG10-AII
FECHA DE CALIBRACION:	Nº: 007701	
4. DESARROLLO		
Se realiza la inspección y verificación del predio para detectar la fuga en las redes de Acueducto y/o Alcantarillado, de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.P.A.		
OBSERVACIONES		
Se realiza la inspección y verificación del predio y se procedió a la prueba de Geofon y se encontró posiblemente la fuga imperceptible en la cocina		
Juan Carlos Ramirez Salme GARCIA		
Firma funcionario y/o contratista		Firma del usuario
C.C. la presente diligencia termina a las: 10:10 PM		13719934

## OBSERVACIÓN N. 02: SE ENCUENTRAN DEBILIDADES E INCONVENIENTES EN LA RECOLECCION DE DATOS DEL USUARIO AL SOLICITAR LA REVISION; LOS DATOS DEL USUARIO NO CONCUERDA CON LA INFORMACIÓN DE ARCOSIS.

Se presentan dificultades al subir el resultado de la prueba de geófono al sistema informativo; la información solicitada al usuario al llegar a ventanilla no permite evidenciar con claridad el propietario del predio y se debe recurrir a otros ítems, se debe corregir el procedimiento y si es necesario el ajuste de formatos, así mismo se requiere revisar la documentación de los procedimientos y los formatos en sistema de gestión de calidad.

**CONCLUSIÓN:** Una vez recibidas y analizadas las contradicciones presentadas por el coordinador de redes, se confirma la observación, por lo cual deben incluirse las acciones de mejora pertinentes en la construcción del plan de mejoramiento.

## 3. REPORTE DE PLANILLAS DE CONTROL Y NOVEDADES PRESENTADAS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

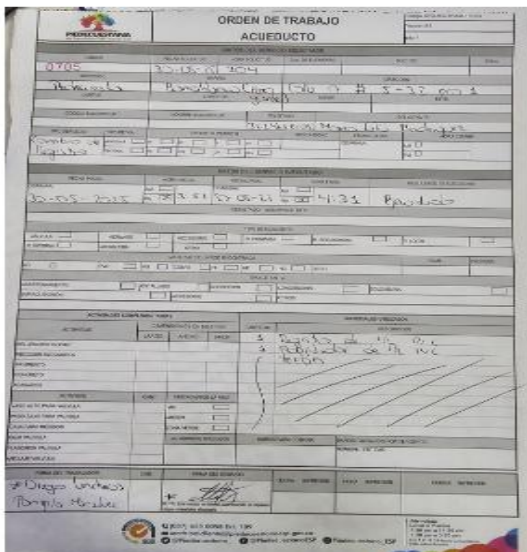
Se cuenta con un formato de orden de trabajo avalado por la oficina de calidad, la cual es el control de la reparación del daño, mediante este formato se garantiza la trazabilidad de los servicios prestados a los usuarios.

Existe un grupo de whasap por el cual se deben enviar las ordenes de trabajo de los servicios por prestar, la coordinación de redes organiza los turnos de trabajo para cubrir los arreglos a los daños, los encargados de realizar la tarea deben presentar el resultado de la misa en la orden de servicio a la oficina de redes.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------



En la oficina de redes se evidencia que el personal que atienden los daños no está entregando dichas ordenes, lo cual es de vital importancia para poder cerrar o dar por terminada la Pqr y para la trazabilidad de la queja en el SUI



Falta adecuar mecanismos de control y seguimiento en la entrega de documentación, teniendo en cuenta que se facilita el control al estar numeradas las ordenes de trabajo para acueducto.

## **OBSERVACIÓN N. 03: FALTA DE SEGUIMIENTO A LAS ORDENES DE TRABAJO POR PARTE DEL AREA DE REDES DE ACUEDUCTO.**

El personal que atienden los daños presentados durante la prestación del servicio no queda efectivamente notificado sobre la tarea a realizar puesto que utilizan es el método de Wasap; es importante contar con las evidencia en la atención integral al usuario y la trazabilidad de la entrega de la orden.

En cuanto a la debilidad de la entrega del resultado de la orden de trabajo para poder cerrar la PQR o dar por terminada la atención de la PQR, se evidencia que esta se ocasiona por falta de control y seguimiento por parte de la oficina de redes.

Es importante señalar que esta información es necesaria para el reporte al Sistema único de información (SUI), y además afecta de manera negativa los indicadores en el plan de acción.

Así mismo en el área se debe llevar un control de los elementos usados para el arreglo o reparación de las redes en donde se consigne los encargados del arreglo, las fechas, el sitio del daño y demás información necesaria.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

**CONCLUSIÓN:** Una vez recibidas y analizadas las contradicciones presentadas por el coordinador de redes, se confirma la observación, por lo cual deben incluirse las acciones de mejora pertinentes en la construcción del plan de mejoramiento.

**OBSERVACIÓN N. 4: NO SE EVIDENCIA ACOMPAÑAMIENTO DEL AREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN DE DAÑOS DEL SERVICIO DE REDES DE ACUEDUCTO.**

En el desarrollo de la auditoría se valida que no existe acompañamiento al momento de atender la reparación de los daños de las redes del servicio de acueducto del personal de seguridad y salud en el trabajo, no se evidencia el cumplimiento de las normas de seguridad, los recursos y el uso adecuado de los elementos de protección personal.

No se evidencia el registro de inspección, alistamiento y cumplimiento preoperacional para el personal de la cuadrilla de las redes de acueducto.

Se recuerda que es necesario solicitar de forma permanente dicho acompañamiento para el desarrollo de las actividades y mantener evidencias.

**CONCLUSIÓN:** Recibidas las contradicciones presentadas por parte del coordinador de redes es confirmada la observación y deben incluirse las acciones de mejora en la construcción del plan de mejoramiento.

**4. GESTIÓN DE COBROS A TERCEROS POR DAÑOS OCASIONADOS EN LAS REDES DE ACUEDUCTO**

Durante la ejecución de la auditoría a la coordinación de redes se observó que no existen registros o soportes que acrediten la gestión de los cobros ocasionados a terceros en la intervención de redes de acueducto.

Se resalta la importancia de implementar el control y registro de los valores recuperados por este concepto, garantizando su adecuada actualización conforme a las normas y procedimientos internos vigentes.

**OBSERVACIÓN N. 05: NO SE EVIDENCIA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE COBRO A TERCEROS POR DAÑOS EN LA INTERVENCIÓN DE LAS REDES CONTEMPLADAS EN EL NUMERAL 3 DEL PROCEDIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO.**

Se observa que no hay evidencia o registros de la ejecución de las actividades de cobro a terceros por los daños que causan en la intervención de las redes.

Se observa la importancia de llevar estos registros de dineros cobrados los cuales deben contar con la actualización de las normas internas, respectivas.

**CONCLUSIÓN:** Una vez recibidas y analizadas las contradicciones presentadas por el coordinador de redes, se confirma la observación, por lo cual deben incluirse las acciones de mejora pertinentes en la construcción del plan de mejoramiento.

**5.SEGUIMIENTO Y CONTROLES A LAS CONEXIONES ERRADAS Y FRAUDULENTAS:**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

En los procedimientos P1 Defraudación de fluido y P2 Ejecución en campo de Ordenes de servicio se observa cómo se debe realizar la identificación de los fraudes cometidos al sistema de acueducto; como lo son 1- cuando el personal de Pqrs recepciona la denuncia de la posible defraudación comunicación y también se puede recibir por llamada telefónica y/o celular, personal ,e-mail, oficio o página web o 2- cuando los fontaneros o cuadrillas reportan en el ejercicio de su tarea la existencia de un fraude o acometida ilegal directa sin medidor.

El personal de pqrs realiza el traslado de las ordenes debidamente relacionadas a la oficina de control y pérdidas para su respectiva ejecución; Estos procesos de inspección son liderados por el profesional universitario de control y pérdidas adscrito a la dirección comercial quien junto la cuadrilla organiza la visita e inspecciona el terreno y levanta pruebas de lo encontrado y procede a dejar el formato ordenes de servicio informando al usuario que debe presentarse en las instalaciones de la empresa.

## **OBSERVACIÓN N. 06: SEGUIMIENTO Y CONTROLES A LAS CONEXIONES ERRADAS Y FRAUDULENTAS**

Se observa en la revisión del proceso la necesidad de que la oficina de redes se mantenga un seguimiento al reporte generado.

**CONCLUSIÓN:** Con base en las contradicciones presentadas por el coordinador de redes, se concluye que la observación n. 06 se desvirtúa, y por lo tanto no se incluye dentro del plan de mejoramiento.

## **6.CONTROLES A LAS PROYECCIONES Y RESPUESTAS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN POR QUEJAS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.**

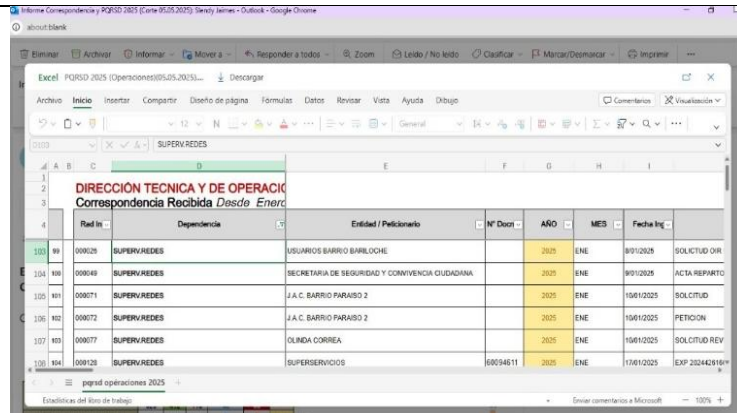
Los derechos de petición son radicados por ventanilla única y así mismo direccionados a las áreas responsables, según la coordinación de redes semanalmente llegan alrededor de diez pqrs; estas son coordinadas por la dirección de operaciones, quienes controlan los vencimientos y están pendientes de las respuestas en este caso los derechos d de petición y solicitudes respecto el acueducto son contestadas por personal de REDES,

## **7. INFORME DE PQRS DE SOLICITUDES DE ARREGLOS Y DAÑOS.**

La coordinación de redes lleva un control en Excel de las pqrs telefónicas y verbales por concepto de arreglos y daños presentados durante la prestación del servicio de redes de acueducto de forma mensual. Este informe lo envía el área de Pqr para realizar el correspondiente seguimiento y efectividad en los controles de la gestión realizada.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------





	Dependencia	Entidad / Peticionario	N° Docu	ARO	MES	Fecha Ing	
100	000025 SUPERV REDES	USUARIOS BARRIO BARLOCHE		2025	ENE	09/1/2025	SOLICITUD OR
101	000049 SUPERV REDES	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA		2025	ENE	09/1/2025	ACTA REPARTO
102	000071 SUPERV REDES	J.A.C. BARRIO PARAISO 2		2025	ENE	15/6/2025	SOLICITUD
103	000072 SUPERV REDES	J.A.C. BARRIO PARAISO 2		2025	ENE	15/6/2025	PETICION
104	000077 SUPERV REDES	OLINDA CORREA		2025	ENE	15/6/2025	SOLICITUD REV
105	000128 SUPERV REDES	SUPERSERVICIOS	00034611	2025	ENE	17/6/2025	EXP 2024021611

RECEPCIÓN DE PQRSF TELEFÓNICAS Y VERBALES							
TELEFONO	SOLICITUD	DESCRIPCIÓN DE LA PQRS	TIPO QUEJA	TIPOLOGÍA PQRS	RECIBE SOLICITUD	TRASLADO SI	ESP
3044136429	PETICION	USUARIO INFORMA FUGA DE AGUA DENTRO DEL MEDIDOR	ACUEDUCTO	Fuga de Agua	AUX PQRS TELEFONICO	X	CC
3223721973	PETICION	USUARIA INFORMA QUE TIENE FUGA, FONTANERO VA Y TIENE UN PASO DIRECTO	ACUEDUCTO	Fuga de Agua	AUX PQRS TELEFONICO	X	CC
3173518652	PETICION	USUARIO INFORMA FUGA DE AGUA DENTRO DEL MEDIDOR	ACUEDUCTO	Fuga de Agua	AUX PQRS TELEFONICO	X	CC
3173518652	PETICION	USUARIA INFORMA FUGA DE AGUA DENTRO DEL MEDIDOR	ACUEDUCTO	Fuga de Agua	AUX PQRS TELEFONICO	X	CC

## 8. REPORTE A LA INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE MEDIDORES NUEVOS REALIZADOS POR LA EMPRESA.

La coordinación de redes lleva un formato de control de instalación de medidores nuevos, formato que esta avalado por la oficina de sistemas de gestión de calidad, este formato lo usa la oficina de redes una vez recibe el reporte de los pagos de medidores este formato es una plantilla en excel que se va alimentando con la informacion para organizar y programar la instalaciones con las cuadrillas.

Este proceso se encuentra bien estructurado y tiene un tiempo de ejecucion bastante eficiente.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

INSTALACIÓN DE MEDIDORES NUEVOS											
FECHA FACTURACION	NO FACT	CODIGO	DIRECCION	TELEFONO	NOMBRE	CECILA	NO MEDIDOR	PARCA MEDIDOR	FECHA DE INSTALACION	FONTERIA A CARGO	OBSERVACIONES
2025/03/04	31547	9000600	CL 4 A 17 16 AP 201 SAN CRISTOBAL	3162658372	MILSON ORLANDO ANAYA LOYA	31527537	23-886151	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	
2025/03/04	31544	9000284	CL 15 06 MC 0 CA 221	3102232675	SIMONE SPAC GARZON BORRERO	18819778	23-886152	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	
2025/03/04	31548	9002979	CL 17 3 V 65 MEDIDOR CONTROL MRMALFLORES CL 10 10 A 27 SAN CARLOS	3173000808	MARTHA ISABEL GUERRERO BARAJAS ALFONSO SANTARUMA TELON	63524431	23-886153	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	no se instaló pendiente laboracion de SE INSTALO 31 DE MARZO
2025/03/07	31550	9010302	CL 17 3 V 65 TO 7 AP 2080 MRMALFLORES CRISTINA OSBOSQUES DEANALUIZ	3172436795	WILLY GARCES NALANCHO	37828222	23-886155	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	
2025/03/08	31556	9005370	CL 17 3 V 65 TO 7 AP 2080 MRMALFLORES CRISTINA OSBOSQUES DEANALUIZ	3162862945	RECTOR PEDROZ NALANCHO	180283986	23-886156	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	
2025/03/09	31565	9012726	MC 0 CA 10 CHACARITA CRISTIAN SEP 2 DOWNO MRO	3167075507	ALVARO FERNANDO HERRERO OLARI	9245946	23-886157	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	
2025/03/09	31594	9014657	CRISTIAN SEP 2 DOWNO MRO	3170271979	CLAUDIA YOLANDA VEGA VALDEHERRERA	9245946	23-886158	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	
2025/03/09	31595	9005287	CL 18 0 V 08 P 2 LOS CEDROS	3174971286	JUSTO ALVAREZ POJAS	63370603	23-886159	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	
2025/03/09	31602	9003870	CR 18 A 3 37 SAN FRANCISCO	3002093283	RICARDO SALCEDO RICON	1978665	23-886160	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	
2025/03/09	31604	9002436	CL 18 A 3 37 SAN FRANCISCO	3162471729	RICARDO SALCEDO RICON	1978665	23-886161	G2 PRESURIZADOR	mar-26	PARCEJA 12	
2025/03/09	31650	9011609	CL 18 A 3 37 SAN FRANCISCO	3165457771	RICARDO SALCEDO RICON	1978665	23-886162	G2 PRESURIZADOR	2025/04/02	EDUARDO C.	

## 9. SEGUIMIENTO AL FORMATO DE SUSPENSIÓN DE CONTINUIDAD PLANTILLA BASE DEL SUI.

Este formato de suspensiones es de fecha de 01 de enero de 2024 hasta 27 de abril de 2025 el cual se debe presentar de forma mensual al SUI, dentro del cual se reportan todos los cierres y suspensiones del servicio de acueducto programados mediante el formato establecido por calidad para el cargue de la información mencionada.

Estos informes deben ser presentados dentro de los tiempos establecidos, ya que a través de ellos se mide los indicadores para el plan de acción.

1		FORMULARIO. SUSPENSIONES									
2	PERIODICIDAD:		MENSUAL		FECHA LIMITE CARGUE		Día 16 Del Mes siguiente al del Reporte o Reportado				
3											
4											
5			Tiempos de Suspensión		1. Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios. 2. Desastres por fuerza mayor, con aviso a los usuarios.						
6	Nombre del Sector Hidráulico (Distrito) Afectado	Fecha Inicio de Suspensión (DD-MM-AAAA)	Hora Inicio de Suspensión (HH:MM)	Fecha Final de Suspensión (DD-MM-AAAA)	Hora Final de Suspensión (HH:MM)	Tipo de Suspensión	Número de Suscriptorios Afectados	Tiempo que duro la Suspensión (en Horas)	Barrios Afectados (Correspondientes a los sectores Hidráulicos reportados)	Motivo y/o Observaciones	Columna
117	LA ARGENTINA (3822)	2025/04/11	11:00 AM	2025/04/11	04:00 PM	2	871	5.00	catalluna villas de navarra y navarra real	DAÑO RED DE 4" POR OBRA	
118	CENTRO (3824)	2025/04/19	09:00 AM	2025/04/19	01:00 PM	1	310	4.00	Candelaria antigua	SUSPENSIÓN POR ADECUACION EN OBRA	
119	LA CANTERA (3821)	2025/04/21	02:00 PM	2025/04/21	05:00 PM	2	526	3.00	LATACHUELA	DAÑO RED DE DISTRIB.	
120	CABECERA (10782)	2025/04/21	11:00 AM	2025/04/21	03:00 PM	1	1660	4.00	TODO EL DISTRITO	DAÑO EN ACOMETIDA (COLLARIN)	
121	CABECERA (10782)	2025/04/24	11:00 AM	2025/04/24	03:00 PM	1	1660	4.00	TODO EL DISTRITO	DAÑO EN ACOMETIDA (COLLARIN)	
122	CABECERA (10782)	25/04/2025	09:00 AM	25/04/2025	04:00 PM	1	1660	7.00	TODO EL DISTRITO	SUSPENSIÓN POR DAÑO EN RED DE 4"	
123	LA CANTERA (3821)	2025/04/26	02:00 PM	2025/04/26	05:00 PM	2	526	3.00	LATACHUELA	DAÑO RED DE DISTRIB.	
137	LA ARGENTINA (3822)	2025/04/27	11:00 AM	2025/04/27	06:00 PM	2	1350	5.00	catalluna villas de navarra y navarra real	DAÑO RED DE DISTRIB.	
Suspensiones Barrios x Distrito											

## 10. PLANES DE CONTINGENCIA Y ACCIONES DERIVADAS PARA EL CONTROL DE LAS SITUACIONES PREVISIBLES Y NO PREVISIBLES ASOCIADAS AL PROCESO Y OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.

La entidad cuenta con un plan de emergencia y contingencia (PEC) para el manejo de desastres asociados a la prestación del servicio de acueducto para la vigencia 2025.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/03/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 11/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 11/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

El 17 de julio de 2025, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, mediante comité institucional de gestión y desempeño-MIPG según consta en acta N. 06 de 2025, se aprobó el plan de emergencia y contingencia de los prestadores para el servicio de acueducto para la vigencia 2025-2026, y por medio de la resolución n.371 del 17 de Julio de 2025 se actualiza el plan de emergencia y contingencia del servicio público domiciliario de acueducto que presta la empresa Piedecuestana de servicios públicos para la vigencia 2025-2026.

El Plan de Emergencia y Contingencia es un instrumento de planeación que busca fortalecer la capacidad de respuesta de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, ante eventos naturales, operacionales, biológicos y factores antrópicos. En él se definen los niveles de riesgo, objetivos, recursos y su actuación ante la ocurrencia de una emergencia, ya que comprende el desarrollo e implementación de los procedimientos de respuesta a aquellos eventos que afecten la prestación del servicio de acueducto en el Municipio de Piedecuesta. Este alcance es aplicable a las acciones operativas que se llevarán a cabo desde la etapa de alerta y desarrollo de los procedimientos de respuesta, hasta lograr la normalidad en el servicio de acueducto, luego de superar la emergencia.

## 10.INDICADORES REPARACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO 2023/2024/2025.

Mediante esta imagen se puede observar los indicadores de reparación de redes de acueducto en los años 2023, 2024 y 2025, la cual se mantiene un excelente desempeño en la atención de daños con un cumplimiento del 100% tanto 2024 como 2025.

Total de kilómetros en las redes 264.7 km de red del sistema de acueducto.  
Aumentan daños en 44.44% en los primeros 6 meses de 2024.

Indicadores Reparación de redes de Acueducto 2023 / 2024 / 2025									
AÑO	2023			2024			2025		
MES	Nº DE DAÑOS ATENDIDOS	TOTAL DE DAÑOS REPORTADOS	INDICADOR	Nº DE DAÑOS ATENDIDOS	TOTAL DE DAÑOS REPORTADOS	INDICADOR	Nº DE DAÑOS ATENDIDOS	TOTAL DE DAÑOS REPORTADOS	INDICADOR
ENERO	55	55	100%	140	140	100%	50	50	100%
FEBRERO	108	108	100%	119	119	100%	47	47	100%
MARZO	82	82	100%	70	70	100%	44	44	100%
ABRIL	48	49	98%	66	66	100%	44	44	100%
TOTAL	499	499	100%	767	767	100%	141	141	100%

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

## OBSERVACIÓN N. 7: NECESIDAD DE DOCUMENTAR EL PROCESO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una vez socializado el informe se evidenció que existe la necesidad de documentar el proceso del reporte de ampliaciones, reposiciones o reparaciones al sistema de información geográfico, con el fin de estandarizar tareas, asegurar consistencia y calidad, mejorar la eficiencia y productividad al reducir errores facilitando la capacitación de personal nuevo.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA.

1. Realizar las actividades de mejora en los sistemas de información y mejorar de manera integral cada uno de los procesos para lograr una información eficiente.
2. Realizar acompañamiento del personal de seguridad y salud en el trabajo al momento de atender la reparación de los daños de las redes del servicio de acueducto.
3. Realizar la estructuración de los procesos y responsables tendientes al cobro de daños por terceros en la intervención de las redes.
4. Garantizar los recursos necesarios para el ejercicio eficiente y eficaz de la ejecución de las actividades.
5. Garantizar el suministro permanente de materiales, equipos, accesorios y herramientas durante la prestación del servicio.

### CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La auditoría se ejecutó acorde al plan de auditoría interna para la vigencia 2025, se verificaron aspectos relacionados con los lineamientos y procedimientos establecidos, con la finalidad de verificar el cumplimiento de cada uno de ellos.

Como resultado de la auditoría interna realizada a la operación y mantenimiento de las redes del servicio de acueducto, se concluye que es fundamental revisar y dar cumplimiento de las actividades establecidas en los procedimientos internos; Estas acciones no solo para el logro de los objetivos institucionales, sino que también para asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos, técnicos e institucionales que rigen el sistema de gestión de calidad.

La auditoría al área de redes del servicio de acueducto permitió analizar la efectividad de los controles que se están implementando y la correcta administración del riesgo.

Se identifican aspectos que aportan en la conformidad y eficacia del sistema de gestión, así como oportunidades de mejora en el área auditada, los cuales constituyen una importante entrada para el mejoramiento continuo del sistema de gestión.

La coordinación de redes junto con el personal responsable de acuerdo a los resultados de este informe, debe buscar las acciones necesarias para el mejoramiento y cumplimiento de los procedimientos establecidos por el SGC.

Se concluye que es necesario la toma de decisiones en cada una de las observaciones realizadas por esta auditoría.

### RECOMENDACIONES PARA LA SIGUIENTE AUDITORÍA

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

1. Se recomienda realizar énfasis en los riesgos inherentes al proceso, las cuales se pueden materializar por la falta de control, la deficiente planificación de las actividades o la emisión de su ejecución.
2. Contar con los elementos necesarios para la verificación de la ejecución del proceso.
3. Fortalecer el área tomando las medidas necesarias con el fin de mantener la adecuada ejecución y control del procedimiento, así como las acciones que culminan con el cumplimiento de la prestación del servicio.
4. Se recomienda a los responsables de los procesos fortalecer los controles necesarios para brindar un servicio óptimo durante la atención de los daños que son presentados en la ejecución de sus actividades.
5. Se recomienda efectuar una revisión a los compromisos, indicadores y riesgos del proceso, identificando claramente como impacta el subproceso auditado el cumplimiento o la no materialización de los riesgos del proceso.
6. La oficina de control interno recomienda tener en cuenta las oportunidades de mejora descritas anteriormente con el fin de mostrar la calidad y veracidad de los procedimientos de las redes de acueducto y sus componentes.

## ASPECTOS POSITIVOS (Incluyendo los obstáculos encontrados y las oportunidades de mejora).

El personal que fue entrevistado mostró siempre buena disposición y conocimiento de la importancia de su labor como aporte de la misión de la empresa.

Los líderes de los procesos cuentan con experiencia para el desarrollo de las actividades que operan dentro del SGC.

Se cuenta con los documentos soportes que permiten obtener las evidencias de las actividades ejecutadas en el área del servicio de acueducto.

### FIRMA AUDITOR LÍDER:

*Natalia Ayala M*

**Natalia María Ayala Martínez**

**Apoyo profesional Control Interno**

### FIRMA AUDITOR Y/O ACOMPAÑANTE:

*Laura C. Rueda S.*

**LAURA CLEMENCIA RUEDA SERRANO**

**Jefe de Oficina de Control Interno**

**FECHA: Octubre 28 de 2025**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025	<b>APROBÓ</b> Jefe Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 11/03/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------