

**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA - DIRECCIÓN OPERATIVA – PROCEDIMIENTO DE
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y CONTROLES OPERATIVOS SOBRE LOS MATERIALES UTILIZADOS
EN ATENCIÓN DE PQR**

Proceso Auditado:	Gestión Operativa	Fecha de elaboración:	22/12/2025
--------------------------	-------------------	------------------------------	-------------------

 Nombre del Proceso:	Control Interno – Componente: Actividades de Monitoreo y Supervisión Auditoría Interna
Responsable del Proceso	Oscar Stid Cadena Gómez Rubén Darío Galindo
Equipo Auditor:	Marisol Forero Bocanegra
1. Objetivo de la Auditoría:	Evaluar la eficacia de los controles operativos implementados en el procedimiento de disponibilidad del servicio, así como la gestión, uso y control de los materiales empleados en la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), con el fin de verificar su cumplimiento normativo, la eficiencia en la utilización de los recursos y la adecuada atención al ciudadano
2. Alcance de la Auditoría:	La auditoría comprenderá la revisión del procedimiento de disponibilidad del servicio y los controles operativos sobre materiales utilizados en la atención de PQR, abarcando los aspectos administrativos, técnicos y de control asociados a su ejecución. El periodo objeto de revisión corresponderá al año 2025, con especial énfasis en el análisis de la información registrada entre julio y octubre de 2025, incluyendo los controles aplicados, soportes documentales, registros operativos y reportes de seguimiento. El trabajo se desarrollará en las dependencias involucradas en la gestión del procedimiento auditado, considerando los lineamientos establecidos en el Plan Anual de Auditoría y las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna
3. Marco Normativo:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia de 1991 artículo 269 • Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones • Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Personal Entrevistado:	Oscar Stid Cadena Gómez Rubén Darío Galindo

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Plan de Auditorías de la vigencia 2025, el cual fue debidamente aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, según consta en el Acta 001 del 24 de enero de 2025, se realiza Auditoría Interna al Proceso de disponibilidad del servicio y controles operativos sobre materiales, como uno de los procesos de soporte o apoyo, de la Entidad.

De acuerdo con la Ley 87 de 1993, se define la Auditoría interna como **“Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización”**. En el MECI la Auditoría interna es definida como: **“Un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una Entidad Pública”**. Se precisa, además, que **“permite emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés”**.

La Auditoría se lleva a cabo considerando las Normas de Auditoría Interna existentes en el país, y teniendo en cuenta la estructura del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, implementado en la Empresa, mediante la adopción de la guía operativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG. Así mismo, se siguieron las orientaciones contenidas en la Guía de Auditorías Internas basadas en Riesgos, Versión 4 de julio de 2020, del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

El procedimiento de Auditoría utilizado fue el de **Consulta o Entrevista** que consiste en realizar preguntas al personal del proceso auditado para obtener sus respuestas orales o escritas; se complementa con la **inspección** de documentos y registros examinados físicamente y en el Sistema SIIGO, así como en los archivos digitales o físicos llevados a cabo en el área auditada.

RESULTADO AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO OPERATIVO - PROCEDIMIENTO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y CONTROLES OPERATIVOS SOBRE LOS MATERIALES UTILIZADOS EN ATENCIÓN DE PQR

El presente informe se estructura en dos componentes principales, con el propósito de ofrecer una visión integral y comprensible de los resultados obtenidos durante la auditoría interna al proceso de disponibilidad del servicio y a los controles aplicados en la utilización de materiales por parte del área operativa.

El **primer componente**: Desarrolla el análisis del *tratamiento de la disponibilidad del servicio (matrículas)*, en el cual se revisó de manera detallada el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el otorgamiento de la disponibilidad, verificando su coherencia con la normatividad interna, la trazabilidad documental y la oportunidad en la atención de los usuarios. Este componente permite identificar posibles desviaciones, demoras o inconsistencias que puedan afectar la eficiencia del servicio y la satisfacción de los ciudadanos.

El **segundo componente** corresponde a la *evaluación de los controles implementados por el área operativa en la utilización de los materiales destinados a la atención de las PQR*, con el fin de determinar si los mecanismos de control existentes garantizan un uso racional, transparente y adecuado de los recursos. Para ello, se analizaron los procedimientos de entrega, consumo, registro y seguimiento de los materiales empleados, verificando la existencia de soportes y controles cruzados que respalden su uso eficiente.

En conjunto, ambos componentes permiten valorar la efectividad de las acciones ejecutadas por el área operativa, así como la pertinencia de los controles administrativos y técnicos aplicados en el proceso, contribuyendo a la formulación de recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de la gestión institucional.

PRIMER COMPONENTE: TRATAMIENTO DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO (MATRÍCULAS)

El proceso de disponibilidad del servicio inicia con la PQR o solicitud presentada por el usuario en el punto de atención del Centro Integrado de Servicios (CIS). En esta etapa, el personal encargado orienta al ciudadano sobre los requisitos necesarios para el trámite de solicitud de disponibilidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en los procedimientos internos y la normatividad vigente.

En el marco de la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que, si bien la presente observación no se encuentra directamente asociada a las funciones propias del área operativa, su impacto incide de manera significativa en la adecuada y oportuna prestación del servicio. En consecuencia, se considera pertinente dejarla consignada en el presente informe, con el propósito de que sea analizada por las dependencias competentes y se adopten las acciones correctivas y/o preventivas a que haya lugar.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA

1. OBSERVACIÓN

Descripción:

Se cuenta con el formato F-16 **“Solicitud de Disponibilidad de Servicios Públicos Domiciliarios: Acueducto, Alcantarillado y Aseo”**, el cual recopila información esencial del usuario, incluye la lista de chequeo correspondiente y detalla los servicios requeridos. Este documento constituye un insumo fundamental para los registros administrativos, la trazabilidad del trámite y la consolidación de información en el sistema.

Durante la verificación efectuada, se evidenció que el expediente final del usuario no cuenta con la documentación completa, presentando ausencia de información esencial, entre ella el documento de identidad y otros soportes requeridos para demostrar la trazabilidad del proceso.

Esta situación constituye un riesgo para la transparencia, integridad y verificabilidad de la gestión documental, y podría generar observaciones por parte de los entes de control en una eventual revisión, al no existir evidencia suficiente que respalde la actuación institucional frente al caso evaluado.

A continuación, se relaciona las personas cuyo expediente esta incompleto

No.	USUARIO	CERTIFICADO DE TRADICIÓN Y LIBERTAD y/ o COMPRAVENTA	FOTOCOPIA DE LA CEDULA	RECIBO DE AGUA
OCTUBRE				
4089	CIELO DUCUARA MEDINA	X	NO	X
4091	ALEYDA PIÑEROS VELASQUEZ	X	NO	X
4094	LUZ AMPARO PALOMA MENDEZ	X	X	X
4107	MANUEL FERNAND RAMOS MOLANO	X	NO	X
4110	MARIA DEL CARMEN JARAMILLO ECHEVERRY	X	NO	X

Nota: Se tomó una muestra del total de registros del mes; en consecuencia, las conclusiones aquí presentadas se derivan exclusivamente del análisis de dicha muestra.

Criterio

El formato F-16 “Solicitud de Disponibilidad de Servicios Públicos Domiciliarios” establece la información y los documentos soporte que deben reposar de manera completa en el expediente del usuario, con el fin de garantizar el registro administrativo, la trazabilidad del trámite y la adecuada verificación en eventuales revisiones por parte de entes de control. La documentación que integra el expediente debe conservarse de manera íntegra por las dependencias que intervienen en el proceso.

Condición

Durante la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que algunos expedientes no cuentan con la totalidad de los documentos soporte requeridos, debido a la ausencia de copias de la fotocopia de la cedula de los formularios y anexos entregados por los usuarios. En la

revisión correspondiente al mes de octubre se identificaron cuatro expedientes con información incompleta.

Causa

Desde la dependencia de facturación no se ha implementado un procedimiento uniforme que permita asegurar la generación y conservación de copias de los documentos (cedula) recibidos en el marco de las solicitudes de PQR, lo que puede ocasionar que los expedientes queden sin la totalidad de los soportes necesarios.

Efecto

La falta de soportes documentales completos en los expedientes limita la trazabilidad del trámite, dificulta la verificación posterior de la gestión realizada y puede generar reprocesos administrativos, así como observaciones en eventuales revisiones internas o externas.

2. OBSERVACIÓN

Descripción

Por otro lado, aunque el formato F-16 contempla de manera explícita el apartado destinado a identificar el tipo de servicio solicitado (acueducto, alcantarillado o aseo), se evidenció que dicho campo no está siendo diligenciado por el funcionario encargado.

Esta omisión se refleja en las imágenes anexas, donde se observa que, pese a existir el espacio claramente definido para seleccionar el servicio requerido, este no fue completado. La falta de diligenciamiento adecuado afecta la precisión del registro inicial, genera ambigüedad sobre la naturaleza del servicio solicitado y puede derivar en reprocesos, demoras o interpretaciones erróneas por parte del área técnica.

[illegible]

Nota: Se tomó una muestra del total de registros del mes; en consecuencia, las conclusiones aquí presentadas se derivan exclusivamente del análisis de dicha muestra.

Criterio

El Formato F-16 “Solicitud de Disponibilidad de Servicios Públicos Domiciliarios: Acueducto, Alcantarillado y Aseo” establece los campos obligatorios para el registro de la información del usuario, lista de chequeo, servicio solicitado y demás datos necesarios para garantizar la trazabilidad y el adecuado trámite de la solicitud.

Asimismo, las buenas prácticas administrativas exigen que los formatos institucionales se diligencien en su totalidad, con información clara, completa y verificable.

Condición

Durante la revisión documental se evidenció que:

- El funcionario encargado de la atención de PQR no controla la entrega completa de la información requerida en el formato F-16.
- En el mes de octubre se identificaron dos solicitudes con información incompleta, afectando los registros administrativos del usuario.
- Aunque el formato cuenta con el espacio para especificar el tipo de servicio solicitado, dicho campo no fue diligenciado en varios casos verificados, pese a ser obligatorio.

Causa

Se presume que esta situación obedece a:

- Falta de verificación rigurosa por parte del funcionario responsable en el momento de recibir y registrar la información del usuario.
- Ausencia de controles internos claros o efectivos que aseguren la revisión completa del formato antes de radicar la solicitud.
- Eventualmente, debilidades en la capacitación o supervisión sobre el uso adecuado del formato F-16 y su importancia para el proceso de disponibilidad del servicio.

Efecto

La falta de diligenciamiento completo y adecuado del formato F-16 genera:

- Inconsistencias y vacíos en los registros administrativos, afectando la trazabilidad del trámite y la calidad de la información utilizada por las áreas técnicas.
- Riesgo de reprocesos, al requerir aclaraciones adicionales o devoluciones por información faltante.
- Demoras en la respuesta al usuario, debido a la necesidad de verificar o complementar datos incompletos.
- Afectación en la precisión del análisis técnico, especialmente cuando no se especifica el tipo de servicio solicitado, lo cual puede generar interpretaciones erróneas en la evaluación de disponibilidad.

- Impacto negativo en la eficiencia y oportunidad en la prestación del servicio, así como en la percepción de atención por parte del ciudadano.

3. OBSERVACIÓN

En el cruce de información realizado entre el área operativa y el almacén, se identificó que el área operativa emite el documento denominado “Pedidos Dirección Operativa”, mediante el cual se relacionan los elementos requeridos para la atención de las PQR y que sirve como soporte para la generación de las salidas de almacén.

De la revisión efectuada se determinó la existencia de cuatro (4) pedidos que no fueron ubicados en los registros del almacén, lo que permite inferir que dichos documentos fueron generados, pero no se materializó la correspondiente salida de los elementos solicitados. Adicionalmente, no se evidenció que los referidos pedidos se encuentren formalmente anulados, ni que exista registro u observación por parte del área operativa que justifique la no utilización de los elementos, evidenciando debilidades en el seguimiento y control de los pedidos generados.

A continuación, se relacionan los documentos:

- Orden N.º 1231 – septiembre
- Orden N.º 1232 – septiembre
- Orden N.º 1114 – julio
- Orden N.º 1110 – julio

Criterio

Los principios de control interno, trazabilidad, eficiencia y responsabilidad administrativa establecen que toda solicitud de bienes debe contar con soporte documental completo, seguimiento adecuado y cierre formal del trámite, ya sea mediante la entrega efectiva de los elementos o la anulación debidamente justificada del pedido, garantizando la confiabilidad de la información y el adecuado control de los recursos.

Causa

La situación evidenciada obedece, presuntamente, a la ausencia de mecanismos formales de seguimiento por parte del área operativa a los pedidos generados, así como a la falta de

procedimientos claros para la anulación, justificación y cierre de los pedidos que no se materializan en salidas de almacén.

Efecto

Esta condición genera riesgos en la trazabilidad y control de los materiales, posibles inconsistencias en los registros administrativos, afectación en la confiabilidad de la información y eventuales riesgos de tipo administrativo y disciplinario, al no contar con evidencia clara del uso o destino final de los elementos solicitados.

4. OBSERVACIÓN

Se pudo verificar que no existe un documento o mecanismo formal que permita evidenciar el seguimiento realizado por el área operativa a la veracidad del uso de los elementos entregados al personal operativo, evidenciándose que dicho control se sustenta principalmente en el criterio del operario, sin que medie un soporte documental o acción de verificación que respalde y valide la correcta utilización de los elementos asignados, por parte de los líderes del proceso.

Criterio

De conformidad con los principios del Sistema de Control Interno, así como con los criterios de eficiencia, economía, responsabilidad y trazabilidad administrativa, la entidad debe contar con mecanismos y registros que permitan verificar y documentar el uso adecuado de los bienes entregados al personal operativo, garantizando evidencia objetiva que respalde la gestión de los recursos institucionales.

Causa

La situación evidenciada se origina, presuntamente, en la inexistencia de lineamientos y herramientas formales de seguimiento por parte del área operativa para la verificación documentada del uso de los elementos entregados, lo que conlleva a que el control se base principalmente en el criterio del operario, sin acciones adicionales de validación.

Efecto

La falta de mecanismos de seguimiento documentado limita la trazabilidad y confiabilidad de la información sobre el consumo de materiales, incrementa el riesgo administrativo y dificulta la capacidad de la entidad para ejercer un control efectivo sobre los recursos, así como para sustentar la gestión ante eventuales revisiones de entes de control.

ASPECTO POSITIVO DEL PROCESO:

- ✓ *Oportuna respuesta de las solicitudes*

Es importante resaltar que, durante la verificación realizada, se evidenció un alto nivel de oportunidad en las respuestas emitidas por el área operativa frente a las solicitudes de disponibilidad del servicio. Este desempeño demuestra un adecuado manejo de los tiempos internos y una gestión eficiente del trámite, lo cual contribuye favorablemente a la satisfacción del usuario y al cumplimiento de los plazos establecidos institucionalmente.

La siguiente tabla presenta el detalle de los tiempos empleados en la gestión de las solicitudes, evidenciando la consistencia en la atención oportuna del proceso y el cumplimiento de los plazos establecidos.

JULIO

No.	USUARIO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA
3946	MINELLY LISETH MENDEZ	11/06/2025	11/06/2025	0
3950	LUZ DARY LOZADA LEÓN	03/07/2025	04/07/2025	1
3952	ASCENSIÓN RAMOS DE ALDANA	01/07/2025	04/07/2025	3
3954	DIBER PERDOMO RAMÍREZ	07/07/2025	09/07/2025	2
3965	NUBIA RINCON ARENAS	06/05/2025	15/05/2025	7

AGOSTO

3996	YURY YOHANA VANEGAS MOLINA	05/08/2025	06/08/2025	1
3997	BLANCA OLIVA GONZALEZ	04/08/2025	06/08/2025	2
4002	WISTON FRNANDO MENDEZ	05/08/2025	06/08/2025	1
4011	MARIELA RODRÍGUEZ PEÑA	04/08/2025	06/08/2025	2
4024	SAMUEL ALEXANDER GALVIZ ORDUZ	19/08/2025	21/08/2025	2

SEPTIEMBRE

4050	DICKSON ANDRÉS MARTÍNEZ QUINTANA	15/08/2025	21/08/2025	3
4067	EDWIN JOHANY PADILLA QUIJANO	15/09/2025	23/09/2025	6
4069	WILFREDY MORALES CRUZ	26/08/2025	28/09/2025	2
4070	OSCAR DAVID BRIÑEZ OVIEDO	28/08/2025	3/09/2025	4
4074	EMBER ENRIQUE OVIEDO	19/09/2025	22/09/2025	0

OCTUBRE

4089	CIELO DUCUARA MEDINA	25/09/2025	07/10/2025	8
4091	ALEYDA PIÑEROS VELASQUEZ	15/10/2025	17/10/2025	2
4094	LUZ AMPARO PALOMA MENDEZ	03/10/2025	06/10/2025	1
4107	MANUEL FERNANDO RAMOS MOLANO	24/10/2025	28/10/2025	2
4110	MARIA DEL CARMEN JARAMILLO ECHEVERRY	27/10/2025	28/10/2025	1

✓ Verificación de matrículas

Para realizar la verificación integral del proceso de otorgamiento de matrículas de disponibilidad de servicios, la Oficina de Control Interno efectuó de manera **SELECTIVA** visitas a algunos predios a los cuales se les había autorizado dicho servicio, con el propósito de constatar el cumplimiento de los procedimientos internos definidos para este trámite.

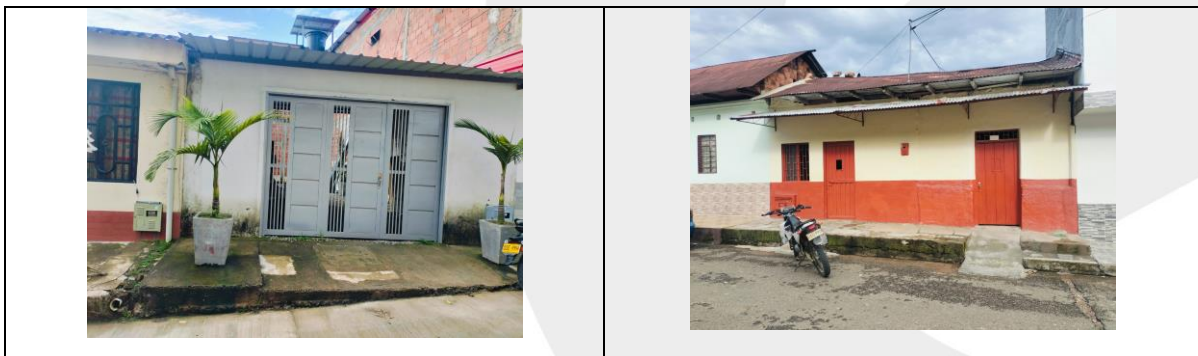
A continuación, se relacionan los predios visitados:

Mes de julio



Tipo de Servicio: Disponibilidad de servicios AAA
Usuario: Luz Dary Lozada León
Barrio El Edén





Mes de agosto



Tipo de Servicio: Disponibilidad de servicios AAA
por punto de pavimentación
Usuario: Yury Johana Vanegas
Barrio: Villa Café

Tipo de Servicio: Disponibilidad de servicios AAA
Usuario: Wiston Fernando Méndez
Barrio: Libertador

Mes de septiembre

	
<p>Tipo de Servicio: Disponibilidad de servicios AAA Usuario: Dickson Andrés Martínez Quintana Barrio: La Américas</p>	<p>Tipo de Servicio: Disponibilidad de servicios AAA por punto de pavimentación Usuario: Edwin Johany Padilla Barrio: Villa Café</p>
	
<p>Tipo de servicio: Disponibilidad de servicios AAA Usuario: Oscar David Briñez Oviedo Barrio: 1º de mayo</p>	<p>Tipo de servicio: Disponibilidad de servicios AAA. Punto por pavimentación Usuario: Ember Enrique Oviedo Barrio: El Edén</p>

Mes de Octubre



Tipo de servicio: Disponibilidad de servicios AAA

Usuario: Aleyda Yiced Piñeros

Barrio: Tuluní

CONCLUSIÓN

En el desarrollo del presente ejercicio auditor se verificaron los procesos asociados al tratamiento de la disponibilidad del servicio, la gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y los controles implementados por el área operativa en la utilización de los materiales destinados a su atención, evidenciándose que, en términos generales, la entidad cuenta con procedimientos definidos y una gestión operativa orientada al cumplimiento de sus funciones misionales.

Durante la evaluación se identificaron debilidades puntuales, las cuales quedaron debidamente documentadas en el presente informe, principalmente relacionadas con el seguimiento y cierre de algunos pedidos de materiales, la ausencia de mecanismos formales que permitan verificar y documentar la utilización de los elementos entregados al personal operativo, y falencias en la trazabilidad de la información que respalda dichos procesos. No obstante, estas situaciones no

comprometen de manera estructural la operación del servicio, pero sí requieren ser atendidas para fortalecer el sistema de control interno.

De igual manera, se evidenció que en algunos casos las PQR recepcionadas no cuentan con información suficientemente clara y precisa, lo cual dificulta la identificación oportuna de la necesidad real del usuario y puede afectar la eficiencia en la atención y respuesta de las solicitudes, generando reprocesos operativos.

A pesar de lo anterior, se resalta el compromiso del área operativa en la atención oportuna de las solicitudes relacionadas con la disponibilidad del servicio, lo cual ha permitido a la empresa generar recursos de manera ágil, optimizar la prestación del servicio y avanzar en el cumplimiento de los objetivos esenciales de EMPOCHAPARRAL, evidenciando una gestión orientada a la satisfacción del usuario y al fortalecimiento institucional.

En consecuencia, se concluye que la entidad presenta un desempeño operativo adecuado, con oportunidades de mejora enfocadas en el fortalecimiento de los controles administrativos, la documentación de los procesos y la articulación entre las áreas involucradas, aspectos que, de ser atendidos mediante las recomendaciones formuladas, contribuirán al mejoramiento continuo, la transparencia y la sostenibilidad de la gestión, en concordancia con los principios que rigen el control fiscal y el sistema de control interno.

RECOMENDACIONES DEL INFORME

1. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los pedidos de materiales generados por el área operativa, asegurando que toda solicitud cuente con trazabilidad completa, desde su emisión hasta la salida de almacén o, en su defecto, su anulación debidamente justificada y documentada.
2. Implementar registros o herramientas formales de verificación que permitan evidenciar el uso de los elementos entregados al personal operativo para la atención de las PQR, con el fin de respaldar la gestión administrativa y garantizar la confiabilidad de la información relacionada con el consumo de materiales.
3. Definir lineamientos claros para el cierre de los pedidos que no se materialicen en salidas de almacén, estableciendo responsabilidades y tiempos de seguimiento, en coordinación entre el área operativa y el almacén, para fortalecer la articulación interinstitucional.
4. Mejorar los mecanismos de recepción y registro de las PQR, promoviendo que la información suministrada por los usuarios sea clara, completa y precisa, de manera que permita identificar oportunamente la necesidad real y optimizar la atención de las solicitudes.

5. Reforzar la aplicación de los principios del Sistema de Control Interno en los procesos operativos, mediante acciones de supervisión periódica y socialización de los controles establecidos, orientadas a prevenir riesgos administrativos y operativos.
6. Realizar seguimiento a la implementación de las acciones de mejora derivadas del presente informe, a través del respectivo plan de mejoramiento, con el fin de verificar su efectividad y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.
7. Fortalecer la capacitación continua del personal encargado de la gestión de las PQR, respecto de los cambios normativos, procedimentales y operativos que se generen al interior de la administración, con el fin de garantizar la entrega de información clara, oportuna y actualizada a los usuarios, mejorar la calidad de las respuestas y reducir reprocesos en la atención de las solicitudes

La Dirección Operativa deberá presentar ante la Oficina de Control Interno un Plan de Mejoramiento, en el cual se consignen las acciones de mejora derivadas de los hallazgos y recomendaciones formuladas en el presente informe. Para tal efecto, contará con un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de la comunicación oficial del informe.

Atentamente,

(ORIGINAL FIRMADO)

MARISOL FORERO BOCANEGRA

Jefe de Control Interno

EMPOCHAPARRAL Empresa de Servicios Públicos de Chaparral E.S.P.