



MEMORANDO
20191400134243

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 16/12/2019

Página 1 de 2

PARA Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCIA
Superintendente

DE JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERENO

ASUNTO Informe final Auditoría Interna Gestión procesos Inspección y Vigilancia Delegada
AAA

Respetada doctora:

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorias de Gestión para la vigencia 2019 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecuto la auditoria interna de Gestión de procesos Inspección y Vigilancia Delegada AAA, obteniendo como resultado el informe final de auditoria, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron 6 (seis) observaciones, y seis (siete) Recomendaciones con enfoque preventivo, por tal motivo el líder del proceso deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, y fortalecer controles para las recomendaciones con enfoque preventivo.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

MYRIAM HERRERA DURAN

Se anexa informe de Gestión

Proyecto Maritza Coca Espinel – Asesora Oficina Control Interno,
Andrea Castro - Profesional Especializada Oficina Control Interno
Luis Ernesto Vargas - Ingeniero de Sistemas Contratista
Carlos Trujillo E. – Ingeniero Industrial Contratista
Ana María Velásquez - Asesora Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Milton Eduardo Bayona Bonilla - Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Dr. Armando Ojeda Acosta – Director Técnico Gestión de Aseo
Dr. Víctor Hugo arenas Garzón – Director Técnico Acueducto y Alcantarillado
Dr. Daniel Joaquín Rodríguez – Jefe Oficina de Informática
Dra. Bibiana Guerrero – Directora General Territorial
Dra. Lida Cubillos H. – Jefe Oficina Asesora Planeación

Reviso y aprobó: Myriam Herrera Duran – Jefe de Oficina de Control Interno



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 12	Mes: 12	Año: 2019
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA –
Subproceso:	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Líder de Proceso / Jefe (s) Dependencia(s):	Milton Eduardo Bayona Bonilla – Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Objetivo de la auditoria	<p>OBJETIVO GENERAL: Evaluar de manera transversal e integral, la gestión realizada por la de Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo en los procesos de inspección y vigilancia para el cumplimiento de las funciones establecidas en la ley 142 de 1994, Decreto 990 de 2002, regulación del sector y la documentación asociada en el aplicativo SIGME.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar la gestión de los trámites que se adelantan en la delegada, de cara a las partes interesadas (usuarios y prestadores) - Verificar cumplimiento de funciones de la SSPD frente a la adecuada asignación de subsidios por parte de los prestadores y aplicación de régimen tarifario. - Evaluar la ejecución de los proyectos de inversión a cargo de la DAAA - Evaluar la contratación asociada a los procedimientos de Inspección y vigilancia - Evaluar la implementación de acciones frente a los requerimientos y traslados de los entes de control.
Alcance de la Auditoria:	Procesos de inspección y vigilancia a cargo de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo con componente de riesgos, proyectos de inversión y contratación.
Periodo a Evaluar:	Periodo comprendido entre el 1 de enero del 2018 al 30 de junio de 2019 para las Direcciones Técnicas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y desde el 1 de agosto de 2018 a junio del 2019 a Pequeños Prestadores.

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Myriam Herrera Duran	Maritza Coca Espinel Equipo Auditor: Andrea Catalina Castro, Ana Mará Velásquez, Luis Ernesto Vargas y Carlos Trujillo.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	10	Mes	09	Año	2019	Desde	10/09/2019	Hasta	29/11/2019	Día	10	Mes	12	Año	2019
							D / M / A		D / M / A						

DESARROLLO DEL INFORME

La Oficina de control Interno para la realización de la auditoria a los Procesos de inspección y vigilancia en la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se basó principalmente en el procedimiento de auditorías Internas SG-P-002 Versión 15, cumpliendo con las actividades de: programación, planeación, ejecución y comunicación de resultados.

Dentro del proceso de ejecución la Oficina de Control Interno verificó las siguientes actividades y puntos de control:



1. METODOLOGIA PARA PRIORIZACIÓN DE EVALUACIONES INTEGRALES

La Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con la herramienta de priorización establecida en SIGME Código IN-M-001 V.02, agosto de 2018, revisó los prestadores para adelantar las visitas y evaluaciones integrales para la vigencia 2018 y primer semestre de 2019.

Para la vigencia 2018, se tuvieron en cuenta las 21 capitales que no contaban con Evaluación Integral en las vigencias recientes; por lo tanto, de la herramienta de priorización se tuvieron en cuenta 9 prestadores para realizar la visita técnica y posterior evaluación integral para un total de 30 evaluaciones.

Para la vigencia 2019 se cruzó la base de prestadores que fueron priorizados en el marco del acuerdo de paz, teniendo en cuenta la base remitida por la presidencia de la república, prestadores en zonas de post conflicto. Con este cruce se complementó la definición de los 30 prestadores para visita y evaluación integral para dar cumplimiento al plan de acción definido. Al comparar los registros del Acta de la Delegada de fecha del 25/04/2019 con los resultados obtenidos al aplicar la metodología para la priorización de empresas de acueducto, alcantarillado y aseo, se evidencia que para el año 2019 fue necesario cambiar 2 prestadores priorizados por aquellos que presentaban reiteradas quejas y que estaban generando alertas en la prestación, tales como: ID 23098 Aguas de Tequendama e ID 652 Empresa de Servicios Públicos de AAA en Aguachica. De esta situación se revisó el registro del acta del 23/04/2019 correspondiente donde se vio reflejado el alcance correspondiente.

De acuerdo con los criterios definidos en la metodología para la priorización de empresas de acueducto, alcantarillado y aseo para la vigencia 2019, los prestadores priorizados por servicio fueron:

Servicio	Total Prestadores base de priorización 2019	Prestadores priorizados a evaluar 2019	Porcentaje Evaluado 2019
Acueducto y Alcantarillado	445	30	6.7%
Aseo	1.425	30	2.1%
Pequeños Prestadores	935	30	3.3%
Total	2.805	90	3.2%

La Oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención, genera una recomendación con alcance preventivo frente a la necesidad de ampliar cobertura para conocer y verificar oportunamente la realidad financiera, técnica y administrativa en los sectores dejados de evaluar. Según análisis efectuado los prestadores sujetos a evaluación integral para la vigencia 2019 corresponde a una cobertura del 3.2%, para el desarrollo de la función de Inspección y Vigilancia.

2. EVALUACIONES INTEGRALES

En cumplimiento de la función establecida en el numeral 1º. del artículo 15 del Decreto 990 de 2002 relacionada con: "Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sujetos a la inspección, vigilancia y control ...". La Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, programó y realizó las siguientes Evaluaciones Integrales:

Servicios	Vigencia 2018 Programadas y ejecutadas	Vigencia 2019	
		Programadas	Ejecutadas 1er. S 2019
Acueducto y Alcantarillado	30	30	16
Aseo	30	30	15
Pequeños Prestadores	30	30	5
TOTAL	90	90	36

Para la revisión de la vigencia 2018 y 2019 se tomó una muestra de 50/126 prestadores que corresponden al 40% del total de empresas con Evaluación Integral ejecutadas y publicadas, donde se revisó y verificó el cumplimiento del procedimiento IN-P-001 Versión 9 y la efectividad de los puntos de control establecidos, tales como:

- Informe resultado de la evaluación Integral de prestadores aprobado (IN-F003)
- Remisión de evaluación integral al prestador (GD-F-007)
- Registro de información en herramienta de seguimiento

Las publicaciones en la página web de la entidad de los prestadores evaluados se encontraron acordes con el cronograma planeado en el acta de aprobación de la Delegada de fecha del 25/04/2019, aplicando la herramienta de priorización con los criterios definidos en el documento IN-M-001 Metodología para la priorización de empresas de acueducto, alcantarillado y aseo que serán objeto de evaluación integral o visitas técnicas.

Revisadas las evaluaciones integrales de los prestadores, según muestra tomada años 2018 y primer semestre de 2019 de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y pequeños prestadores, se evidencia que las conclusiones más reiterativas son: Incumplimientos en los reportes de información al SUI establecidos en la Resoluciones expedidas por la SSPD (20151300020385, 20161300013475, 20171300042935, 20181000024475 y 20191000006825) e inconsistencias presentadas en la información Financiera, debido a la no aplicabilidad y el proceso de transición al nuevo marco normativo de información financiera NIIF, el cual debía realizarse desde la vigencia 2015 acorde con lo establecido en la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

Se evidencia en las matrices de seguimiento, controles para la toma de decisiones frente a los resultados de las evaluaciones integrales donde la Delegada AAA ha adelantado acciones, tales como: Requerimientos con base en las observaciones, mesas de trabajo y memorandos de solicitudes de investigación. Estas evaluaciones son realizadas por grupos multidisciplinarios y cumplen con la estructura establecida en el procedimiento de evaluaciones integrales Código; IN-P-001 y el formato IN-F-003.

Observación 1: Según la actividad 4. del procedimiento de Evaluaciones Integrales IN-P-001 V.11, las evaluaciones integrales deben ser aprobados por los Directores Técnicos y por el Coordinador de Pequeños Prestadores; registro que no aparece en las evaluaciones realizadas y publicadas para el caso del Grupo de Pequeños Prestadores, situación que se observa en la siguiente muestra del 2018: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE UNGUIA SA ESP, SERVIULLOA ESP SA, MUNICIPIO DE BOJAYÁ, EMPRESAS MUNICIPALES DE TIBASOSA, EMPRESAS PUBLICAS DE NILO SAS ESP, AGUAS DE NUQUI SA ESP, AGUAS DEL GUAINIA APC, EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P., MUNICIPIO DE MOMPOS, ACUEDUCTO COMUNITARIO BARRIOS UNIDOS DE MOCOA, MUNICIPIO PAZ DE ARIPORO y para el año 2019: JUNTA DE ACCION COMUNAL DE PARCELACIÓN CAÑASGORDAS, OZONO EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS SAS ESP, IWM AGUA & SANEAMIENTO SAS ESP, ASOCIACIÓN APROFINCA, incumpliendo los criterios de aceptación, descritos en el proceso de inspección IN-PR-001: *“Los informes de evaluación integral deberán ser aprobados por los Directores Técnicos de Gestión y/o el Coordinador del Grupo de Pequeños Prestadores”* generando riesgo de no controlar las salidas no conformes. Estos productos y/o servicios no conformes no están reportados en el SIGME en el módulo de Producto No Conforme para su tratamiento.

Nota: En la reunión de cierre la Delegada para AAA manifiesta que la relación de empresas ya está con el Vo.Bo. del Coordinador de Pequeños Prestadores y se encuentran en curso su publicación.

Recomendación: Una vez se encuentre o sea detectada una salida, producto o servicio no conforme, es necesario dar tratamiento según lo especificado en el descriptor del proceso. Así mismo, cuando se corrija un producto o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.



La Oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención, recomienda verificar el funcionamiento de los links que asocian informes publicados en el sitio web desde el módulo de producto no conforme, puesto que algunos informes de evaluaciones integrales correspondiente a los meses de mayo a septiembre de 2018, presentan error en los enlaces, lo que impide la consulta de terceros, igual caso se presenta con la examinada en la vigencia 2019 para las empresas:

- AQUAPOLIS S.A. E.S.P. SOCIEDAD ANONIMA.
- EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOATA – EMPOSOATA
<http://www.superservicios.gov.co/content/download/25268/198575/version/1/file/EMPRESA+DE+SERVICIOS+P%C3%9ABLICOS+DE+SOATA.pdf>
- UNIDAD ADMINISTRADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE TOTA.
<http://www.superservicios.gov.co/content/download/25270/198602/version/1/file/UNIDAD+ADMINISTRADORA+DE+SERVICIOS+PUBLICOS+DE+ACUEDUCTO%2C+ALCANTARILLADO+Y+ASEO+DEL+MUNICIPIO+DE+TOTA.pdf>
- UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AQUITANIA
<http://www.superservicios.gov.co/content/download/25266/198563/version/1/file/UNIDAD+DE+SERVICIOS+P%C3%9ABLICOS+DOMICILIARIOS+DE+ACUEDUCTO%2C+ALCANTARILLADO+Y+ASEO+DE+AQUITANIA.pdf>

Se recomienda solicitar a Comunicaciones la corrección de los enlaces en el sitio web. **Nota:** En reunión de cierre la Delegada de AAA manifiesta que se efectuó la comunicación respectiva al Grupo de Comunicaciones debido a que esta situación fue presentada por rutinas de migración de información en la página web.

3. VISITAS TÉCNICAS

En cumplimiento de la función establecida en el numeral 7º. del artículo 15 del Decreto 990 de 2002 y con base en los resultados obtenidos en la priorización de prestadores efectuada en las vigencias 2018 y 2019, se elaboró y ejecutó el cronograma de visitas técnicas para la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, Dirección Técnica de Gestión de Aseo y Grupo de Pequeños Prestadores, así:

Servicios	Vigencia 2018 Ejecutadas	Vigencia 2019 Ejecutadas 1er. S 2019
Acueducto y Alcantarillado	30	15
Aseo	61	24
Pequeños Prestadores	35	13
TOTAL	126	52

Como insumo para la elaboración del informe de evaluación integral, se utilizan los resultados consignados en el Acta de visita (IN-F-001) y el Informe Visita (IN-F-002).

Observación 2: Según muestra tomada (44/178 prestadores con visitas técnicas ejecutadas en la vigencia 2018 y 2019) y verificados los puntos de control establecidos en el SIGME para el procedimiento IN-P-003 V.8 e instructivo de visitas IN-I-005, se evidencia debilidad en el punto de control "Publicación del acta e informe en el aplicativo SUI" e "Informes de visitas firmados" a los prestadores que a continuación se relacionan:

ID	PRESTADOR	Visita programada	Observación OCI
3213	MISION AMBIENTAL S.A. E.S.P.	8/03/2018	El informe de visita publicado en SUI no se encuentra firmado por las partes.
21644	AGUAS DE LOS ANDES S.A. E.S.P.	20/05/2019	El acta no se encuentra acorde al formato establecido en SIGME. Se presenta en CT-F-001 v.5 y las fechas programadas son diferentes de las ejecutadas (4 de junio 2019)
26826	IWM AGUA & SANEAMIENTO SAS ESP	20/05/2019	El acta no se encuentra acorde al formato establecido en SIGME. Se presenta CT-F-001 v.5 y las fechas programadas son diferentes de las ejecutadas (6 y 7 de junio 2019)

Se recomienda fortalecer los puntos de control establecidos, efectuando revisiones a los registros al momento de ser incluidos al aplicativo SUI con el fin de que los criterios de aceptación establecidos en el SIGME se cumplan.

4. PROGRAMAS DE GESTIÓN

Dentro del proceso de inspección y como resultado de la realización de los informes de evaluaciones integrales y visitas técnicas, la Delegada AAA determina la pertinencia de suscribir con prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo programas de gestión cuando se presentan situaciones que impliquen riesgos en la prestación del servicio público domiciliario en cumplimiento del numeral 30º. del artículo 15 del Decreto 990 de 2002, el cual establece: “Efectuar un seguimiento permanente a los programas de gestión suscritos con los prestadores e informar al Delegado sobre su cumplimiento.”

Según revisión efectuado por esta oficina, se evidencia que en los años 2018 y 2019 se suscribieron 36 programas de gestión con obligaciones y compromisos determinados a través de cronogramas, donde periódicamente se efectúan seguimientos y requerimientos de informes de avance que permitan fortalecer las debilidades y riesgos descritos, los cuales son publicados en la web de la SSPD.

En los casos donde dichos programas de gestión han incumplido las fases establecidas, las direcciones técnicas han efectuado solicitud de evaluación de méritos para apertura de investigación en contra del prestador conforme al art.16 Decreto 990/2002 habida cuenta de los aspectos de incumplimiento en el programa de gestión, así:

Programas de Gestión	Suscritos	Vigentes	Terminados	Traslado Investigaciones a	Pendiente de trasladar a Investigación
Acueducto -Alcantarillado	4	1	3	3	0
Aseo	3	1	2	1	1
Pequeños Prestadores	19		19	12	7
Total	26	2	24	16	8

De los 24 programas de gestión revisados según la muestra tomada, se evidencia que el 100% fueron terminados por la Delegada por incumplimientos de una o varias obligaciones suscritas, según soportes como acta de cierre, radicados en Orfeo y/o balance final realizado por la DAAA, de los cuales el 67% (16/24) se dio traslado a la Dirección de Investigaciones para acciones de control.

Conforme a la información suministrada y el análisis efectuado se evidencia que el 33% restante no se remitieron radicados a la Dirección de Investigaciones a los prestadores que incumplieron los compromisos suscritos en los programas de gestión, tales como: ACUA-BOQUERON, Acueducto y Alcantarillado del Barrio Calambeo - ASCALA-, Junta Administradora del Acueducto de la Vereda los Túneles - ACUATUNELES-, Asociación de Usuarios del Acueducto Barrio Santa Cruz – ACUASANTACRUZ.

Asimismo, al verificar en el sitio web los programas de gestión de la Delegada AAA, se evidencia que el suscrito con la empresa Aguas del Sinú no se encuentra firmado por las partes, aun cuando hay un *Otro Si* del 27 de agosto del 2018, el cual se dio por terminado según radicado No. 20184311116331 del 27/07/2018. Link: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/acueducto-alcantarillado-y-aseo/aguas-del-sinu-sa-esp>

Nota: En la reunión de cierre la Delegada AAA manifiesta que ya se encuentra debidamente firmado y publicado el programa de gestión con la empresa Aguas del Sinú.

La Oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención y teniendo en cuenta que la parte operativa y de gestión son realizadas por las Direcciones Técnicas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en cumplimiento de las funciones establecidas en los artículos 15 y 16 del Decreto 990 de 2002, respectivamente; recomienda que se evalúe la pertinencia de trasladar en el SIGME el procedimiento de CT-P-001 “Procedimiento Programa/Acuerdo de Gestión” para que quede asociado al proceso de Inspección, actualmente vinculado al proceso de Control.



5. REGIMEN TARIFARIO

Como parte integral de la tarifa del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo, desde el procedimiento de control tarifario VG-P-012 la Delegada AAA para las vigencias 2018 y corte a junio de 2019 efectuó vigilancia y control a la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores de que se relacionan a continuación:

CONTROLES TARIFARIOS A PRESTADORES DEL SERVICIO DE AAA				
Servicio	Prestadores Vigencia 2018 programados y ejecutados	Prestadores Vigencia 2019 Programados	Prestadores ejecutados corte junio 2019	Revisión OCI
Acueducto y Alcantarillado	50	50	20	De acuerdo con la muestra revisada, se evidencia que las direcciones técnicas y el grupo de pequeños prestadores verifican control tarifario conforme lo establece el numeral 11 art.13 y numeral 13 art. 15 decreto 990 de 2002; así como efectúa el correspondiente seguimiento a los prestadores requeridos según comprobación realizada.
Aseo	50	50	20	
Pequeños prestadores	50	50	20	

Actualmente el procedimiento de verificación a la aplicación del régimen tarifario se deriva de la función establecida en el Decreto 990 de 2002, la cual se cita a continuación: *"Decreto 990 2002. Capítulo V. Funciones de las superintendencias delegadas. Artículo 13. Funciones de las Superintendencias delegadas. Son funciones de las Superintendencias Delegadas, en el ámbito de su competencia, las siguientes:*

(...) 11. Vigilar y controlar la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores.

Artículo 15. Funciones de las direcciones técnicas de gestión de las superintendencias delegadas. Son funciones de las Direcciones Técnicas de Gestión de las Superintendencias Delegadas, las siguientes:

(...)13. Vigilar la correcta aplicación del régimen tarifario que señalen las Comisiones de Regulación."

En este sentido, el procedimiento de verificación del régimen tarifario que ejecuta la Dirección Técnica AA, contiene una parte destinada a verificación del criterio de redistribución y solidaridad contemplada en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994. En el caso de la verificación que realiza la DTGAA se comprueba que se haya dado cumplimiento al procedimiento establecido en el Decreto MAVDT 1013/05, que los porcentajes aplicados se ajuste a los topes de la Ley 1450 de 2011 y que efectivamente cada prestador aplique los porcentajes establecidos por el respectivo Concejo Municipal o Distrital mediante Acuerdo.

Recomendación con alcance preventivo: Realizar un análisis de necesidades de recurso humano para en las direcciones técnicas de gestión de AAA con el fin de cumplir con lo establecido en la norma citada anteriormente y evaluar junto con la Oficina de Informática la gestión de un sistema de información (sistema) que permita agilizar el proceso de verificación de aplicación del régimen tarifario del servicio de aseo, con la utilización de herramientas de inteligencia artificial/sistemas expertos que actualmente se encuentran en el mercado; dada la complejidad de interrelación de las variables que intervienen en el modelo de revisión.

Ahora bien, para el caso de la función establecida en el numeral 28 del artículo 13 del Decreto 990 de 2002, la cual establece que: *"28. Velar por que los subsidios presupuestales que la Nación, los departamentos y municipios destinan a las personas de menores ingresos, se utilicen en la forma prevista en las normas pertinentes"*, aun no existe un procedimiento establecido (soporte normativo, herramientas técnicas y de información y personal para realizar las acciones), donde se fijen las actividades a realizar y las fuentes de información; toda vez que la validación y verificación de la estratificación socioeconómica es conforme a lo establecido en los acuerdos municipales según corresponda, situación que estaría generando un posible riesgo para la Superservicios relacionada con la indebida aplicación del Régimen indicado.

Se resalta dentro de la gestión realizada por la DTG Acueducto y alcantarillado en el 2018 y 2019 y en aplicación del procedimiento establecido en el SIGME "Devolución de Cobros No Autorizados VG-P-016" vigente a partir del

31/05/2019, Versión 1, se evidencio según comunicación <https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/por-inversiones-no-ejecutadas-nueve-empresas-de-acueducto-y>, que nueve (9) empresas de acueducto y alcantarillado deberán devolver \$17.420.740.485 (a pesos de 2016) ante el déficit en la ejecución de inversiones programadas que habían sido recaudados vía tarifa, a 298.700 suscriptores, entre los años 2006 a 2016.

De las 9 empresas se observa que 7 prestadores están dentro de los términos establecidos en los cronogramas para efectuar devolución (propuestas hasta de 8 años) y 2 empresas Municipales de Cartago E.S.P. y Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. E.S.P. aún no se han definido el cronograma respectivo teniendo en cuenta que están verificando los plazos de las devoluciones para que no se afecten financieramente.

La Oficina de Control Interno para verificar el cumplimiento de las actividades del procedimiento Devolución de Cobros No Autorizados y acciones realizadas por la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, tomó como muestra de verificación, la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P., la cual finalizó las devoluciones por no ejecución de inversiones dentro del periodo de ejecución (Julio 2016 – agosto 2018), evidenciando su aplicación, seguimiento y ejecución acorde con lo establecido en el procedimiento en mención.

6. DRONES

En el instructivo para la inspección y vigilancia de rellenos sanitarios mediante el uso de drones VG-I_008 v1, se establecen las diferentes acciones que se deben adelantar antes, durante y después del proceso de inspección y vigilancia de Rellenos Sanitarios mediante el uso de Drones.

La Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo manifestó que: *“De acuerdo con los planes de acción 2018 y 2019 de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, no se programó la aplicación del uso de la tecnología de drones dentro de las visitas a los sitios de disposición final”*

No se observa aplicación del instructivo VG-I_008 v1 de diciembre de 2017 “inspección y vigilancia de rellenos sanitarios mediante el uso de drones” el cual fue diseñado para el uso de tecnologías de punta en la función de Inspección y Vigilancia en rellenos sanitarios o sitios de disposición final de residuos.

7. CARGUE Y CALIDAD DE INFORMACION SUI

El numeral 18, artículo 13 del decreto 990 de 2002 establece la función de la Superintendencia Delegada, en lo referente a verificar la consistencia y la calidad de la información que sirve de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidos a su inspección, vigilancia y control, así como de aquella información del prestador que esté contenida en el Sistema Único de Información de los servicios públicos.

La resolución No. SSPD 20191000021767 del 10/07/2019, determina el número de prestadores que servirá de base para realizar el cálculo de la tarifa de contribución especial para el 2019.

En cumplimiento de lo anterior y en atención a la ACPM (AC-VG-054) sobre las deficiencias del cargue de información en SUI, la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo y el Grupo de Pequeños Prestadores elaboraron planes de acciones y actividades que mitigaran la situación evidenciada.

Para la revisión del cargue de información SUI de las empresas de Acueducto, Alcantarillado, Aseo (AAA) y Pequeños Prestadores (PP) de la vigencia 2018 se consideró como población la definida en la resolución 20191000021767 del 10/07/2019, y a partir esta se tomó una muestra estadística aleatoria de 52 empresas prestadoras (correspondiente a 34 empresas AAA y 18 empresas PP), de la cual se evidenció que: durante la vigencia de 2018, el cargue de formatos y formularios de acueducto, alcantarillado y aseo fue 61% (promedio de 34 empresas AAA), para pequeños prestadores



de 23% (promedio de 18 empresas PP) y en general para la Delegada de 49% (promedio de las 52 empresas de la muestra). **Ver anexo 1**

GRUPO	Carg.Inf 2017	Carg.Inf 2018
AAA	67%	61%
PP	39%	23%
Total DELEGADA AAA	58%	49%

Se evidencia una disminución en el cargue de información de 9 puntos porcentuales, con respecto de la vigencia de 2017, pasando de un 58% (2017) de cargue de información a un 49% (2018), lo cual impacta la verificación de la consistencia y la calidad de la información para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de los prestadores de servicios públicos, así como el cálculo de la contribución especial. Este ejercicio auditor evidenció los esfuerzos en los planes de acción que se han adelantado para mejorar los indicadores de cargue de información.

Recomendación con alcance preventivo: Evaluar las acciones que a la fecha se han implementado con el fin de formular estrategias más efectivas que incentiven a los prestadores de servicios al cargue de datos en el sistema único de información SUI y fortalecer las mesas de trabajo que se realizan con los prestadores; y así evitar tendencias de disminución cíclicas.

8. CONTROLES DE ACCESO SUI

La resolución 2011500009075 de 2011 en el artículo "4º. - Responsabilidades de los jefes de dependencia que encabezan la estructura a la que se refiere el artículo 6º. del Decreto 990 de 2002 y de los supervisores de contratos", señala que: *"Solicitar de forma inmediata a la Oficina de Informática la inactivación de las claves de acceso a los diferentes activos de información, cuando un usuario ha sido desvinculado o ya no desarrolle contrato o convenio alguno con la Superservicios; cuando hayan sido suspendidas sus funciones y/o obligaciones; o cuando haya sido trasladado de dependencia al interior de la Superservicios."*

Para el efecto, se revisó la lista de funcionarios y contratistas adscritos a la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, Dirección Técnica de Aseo y Coordinación Grupo Pequeños Prestadores, y la lista de usuarios del sistema SUI, suministrada por la Delegada objeto de evaluación; de lo cual se observó que permanecen cuentas activas cuyos propietarios se han trasladado de área, retirado de la entidad o cuentas que no identifican usuario responsable, así:

LOGIN	ESTADO EN SUI	OBSERVACIÓN
Administrador Delegada Triple AAA	Activo	Usuario genérico sin identificar propietario
ABARRETO y AMBARRETO	Activos	Usuarios utilizados por un mismo propietario
AMANDRADE	Activo	Sin identificar propietario
AMORENO	Activo	Traslado
APHERRAN	Activo	Retirado
AQUINTERO	Activo	Retirado
AROJASG	Activo	Retirado
CAJIMENEZ	Activo	Sin identificar propietario
CSBONILLA	Activo	Retirado
EBORHORQUEZ	Activo	Sin identificar propietario
FHERNANDEZ	Activo	Sin identificar propietario
GPLEAL	Activo	Retirado
HHURTATIS	Activo	Retirado
JPCAMACHO	Activo	Retirado
KARENAS	Activo	Retirado
LDCASTEL	Activo	Traslado
LFBERNAL	Activo	Sin identificar propietario
LGVELASQUEZ	Activo	Retirado
LMRODRIGUEZ	Activo	Retirado



LNEIRA	Activo	Traslado
MHERRERA y MHERRERAAUD	Activos	Usuarios utilizados por un mismo propietario
NIBARRA	Activo	Retirado
OSALAS	Activo	Sin identificar propietario
PMONTANA	Activo	Retirado
PCUERO	Activo	Retirado
REVISOR1	Activo	Usuario genérico sin identificar propietario
REVISOR2	Activo	Usuario genérico sin identificar propietario
REVISOR3	Activo	Usuario genérico sin identificar propietario
REVISOR4	Activo	Usuario genérico sin identificar propietario
PRUEBASI	Activo	Usuario de pruebas en ambiente de producción

No obstante, la solicitud que efectuó la Oficina de Informática el 6/04/2018 en el 2018 a la Delegada AAA sobre la cantidad de usuarios activos y de la depuración realizada por esta delegada, se observa que dicha situación persiste, y no se ha formulado acciones que regularicen dicha situación en el tiempo.

Observación 3 Responsables: Delegada de Acueducto Alcantarillado y Aseo – Oficina de Informática

Debilidad en la aplicación de controles efectivos para usuarios con acceso al SUI al identificar algunos que tienen acceso a las funcionalidades del SUI y que ya no son colaboradores activos de la Delegada AAA, afectando el Literal (e), numeral 5.3 del Manual de Seguridad Informática, la cual establece responsabilidades para los jefes de dependencia. Además, genera riesgos que impactan principios de confidencialidad e integridad de la información, indicado en el art. 2.2.9.1.2.1 numeral 4 del Ley 678 de 2015.

Nota: Dentro de la reunión de cierre la Delegada AAA y la Oficina de Informática comparten la observación y manifiestan que revisarán los controles en los procedimientos establecidos para corregir las desviaciones arriba citadas.

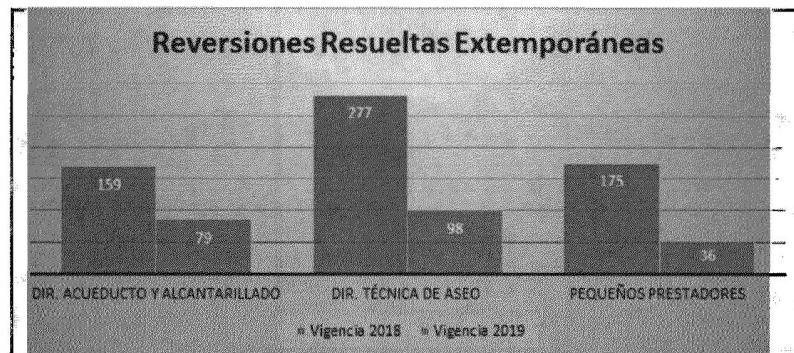
Recomendación: Es importante que la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Pequeños Prestadores, observe periódicamente la lista de usuarios adscritos a la dependencia, los cuales tienen acceso al sistema SUI, a fin de mantener habilitadas cuentas autorizadas.

9. GESTIÓN DE TRÁMITES DE REVERSIONES

A continuación, y según información reportada por la dependencia se relaciona la totalidad de las reversiones presentadas en las vigencias 2018 y 2019:

TOTALIDAD DE SOLICITUDES DE REVERSIONES		
Delegada AAA	Vigencia 2018	Corte junio de 2019
Pequeños Prestadores	256	58
Dir. Técnica de Aseo	327	154
Dir. Acueducto y Alcantarillado	239	141

De acuerdo con la tabla anteriormente relacionada se realizó análisis de la oportunidad de la respuesta expedida por la entidad a las solicitudes de reversiones presentadas encontrando lo siguiente:



Con base en el análisis efectuado se determinó que en la vigencia 2018, se presentaron 239 solicitudes de reversiones en la Dirección de Acueducto y Alcantarillado de las cuales se resolvieron extemporáneamente 159 correspondiendo al 66%, la Dirección Técnica De Aseo recibió 327 resolviendo fuera del término establecido 277 lo que equivale al 85% y finalmente el grupo de pequeños prestadores recibieron 239 de las cuales se resolvió extemporáneamente 175 correspondiendo al 68%. Igual a corte 30 de junio de 2019 se presenta extemporaneidad en algunas respuestas.

En la vigencia 2019 se evidencia una mejora en la oportunidad de atención al proceso de reversiones.

Observación 4: En la Dirección de Acueducto y Alcantarillado; La Dirección Técnica de Aseo y el grupo de Pequeños Prestadores, se evidencia expedición de respuestas fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento gestión de tramites de reversiones de información SUI (VG-P-013 v4) numeral 3 "Documentación completa: el profesional tiene quince (15) días hábiles para resolver la reversión...".

10. ESTIÓN DE TRÁMITES INTERNOS

El objetivo del procedimiento gestión trámites internos Código PS-P-002 Vr. 5.0, es ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos; de acuerdo con lo anterior, y mediante muestra aleatoria se realizó verificación y seguimiento al cumplimiento del mismo encontrando lo siguiente:

Observación 5: Se tomó como muestra 24 solicitudes presentadas por los ciudadanos, en donde 10 equivalen al 42% de la muestra auditada, las cuales se resolvieron fuera del término establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento gestión trámites internos Código PS-P-002 Vr. 5.0, situación que se ocasiona debido a la asignación extemporánea por parte de las Direcciones Territoriales y la Dirección General Territorial. **Ver anexo 2**

11. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

De acuerdo con la revisión realizada, se identificaron 67 contratos celebrados por la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, requeridos en la ejecución de los Procesos de Inspección y Vigilancia a su cargo, especialmente aquellos cuyo objeto se relaciona con los componentes técnico, financiero y jurídico de las evaluaciones integrales, durante las vigencias 2018 y 2019.

Aplicando la herramienta de muestras empleada por la Oficina de Control interno, se determinó la revisión de 8 contratos, de los cuales 2 (Contratos de Prestación de Servicios No. 182 de 2018 y 68 de 2019), es decir el 3% de los contratos objeto de auditoría, no es fácil el acceso a todos los soportes y evidencias del cumplimiento de las actividades contractuales de dichos contratos, lo que podría conllevar a una eventual inobservancia de lo establecido en los numerales 5.5.1 (Literal c) y 5.5.3 (Literal f) del Manual de Supervisión e Interventoría de la Entidad, por lo que se recomienda fortalecer la ubicación de soportes y evidencias, de modo que en los informes de actividades de los contratos se adjunten los mismos o se indique el repositorio de la Entidad, físico o virtual, en el que pueden consultarse fácilmente, a pesar del paso del tiempo.

De otra parte, la Oficina de Control Interno, en desarrollo de su **enfoque a la prevención** y de acuerdo con la revisión de los contratos efectuada, recomienda que en los estudios previos de los contratos de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se incluyan estadísticas sobre el número de trámites estimado a atender en desarrollo de funciones asignada a la dependencia y así determinar, técnicamente, el número de personas requerido para atender dichas funciones, por especialidad y nivel de estudios, adicional al personal de planta con que cuenta la dependencia, de modo que no se presente un déficit ni un superávit en el recurso humano a ser contratado.

Así mismo, cuando se trata de contratos para el desarrollo de proyectos es recomendable incluir en los estudios previos el resumen del equipo humano requerido para su ejecución, de modo que pueda establecerse, por perfil, cuántas personas deben contratarse por prestaciones de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

12. PROYECTOS DE INVERSIÓN

En la vigencia 2018 la Delegada de Acueducto Alcantarillado y Aseo contaba con dos proyectos de inversión denominados: **“Mejoramiento de los niveles de inclusión de la población recicladora de oficio a nivel nacional”** y **“Diagnostico vigilancia integral prestadores agua potable y saneamiento básico en área rural”**. Cuyo horizonte para ambos, estaba contemplado de 2017 a 2020.

Los anteriores Proyectos de Inversión fueron cerrados por solicitud del Departamento Nacional de Planeación debido nueva clasificación de actividades por sectores.

En la vigencia 2019 los nuevos proyectos de inversión que remplazaron los proyectos de la anterior vigencia son: **“Desarrollo Del Modelo De Inspección, Vigilancia Y Control Para Las Organizaciones De Recicladores código BPIN 2018011000673** y **“Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales nacional código BPIN 2018011000641”**

Ambos proyectos de inversión tienen un horizonte de inversión de 2019 a 2022.

Registro de actividades mensuales en el aplicativo para el Seguimiento a los Proyectos de Inversión (SPI)

Al verificar el registro de los productos definidas para cada proyecto de inversión vigencia 2019 (Corte Sep 30)

Proyecto de inversión	Productos programados para 2019	Avance
<i>Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional</i>	1443 Asistencias técnicas para la formalización de prestadores de servicios públicos domiciliarios	0% avance de producto
	1 Documento de lineamientos técnicos.	0% avance de producto
<i>Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales nacional</i>	1 Documento de lineamientos técnicos elaborado	0% avance de producto
	780 Asistencias técnicas realizadas	0% avance de producto
	2 Documentos para la identificación de prestadores rurales en servicios públicos elaborados	0% avance de producto

La Oficina de control interno, emite **recomendación con alcance preventivo** por la falta de reporte del avance cuantitativo de productos de cada proyecto de inversión, aunque se tiene el periodo de la vigencia para el reporte, a la fecha de este informe no se ha reportado el avance en mención, esto genera riesgo de percepción de incumplimiento ante los entes de control, percepción de falta de planeación y la falta de reacción ante la necesidad de ajustes.

Ejecución presupuestal de los proyectos de inversión

Para la vigencia de 2018 la ejecución presupuestal del proyecto: Mejorar el nivel de inclusión de los recicladores de oficio como prestadores del servicio público de aseo alcanzo *el 97,62% de los recursos asignados* y para el proyecto



Diagnostico vigilancia integral prestadores agua potable y saneamiento básico en área rural alcanzo el 97,8% de los recursos asignados.

Vigencia 2019 Para el proyecto de inversión: “Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional”, su ejecución presupuestal es:

Vigencia	Solicitado	Inicial	Vigente	Compromiso	Obligación	Pago	Avance
2019	3.232.999.997	3.900.000.000	2.179.230.000	2.005.005.078	985.905.656	985.513.875	Financiero 45.24% Físico 0.00% Gestión 0.00%

Tomado de SUIFP-SPI

Para el proyecto: *Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales nacional* vigencia 2019:

Vigencia	Solicitado	Inicial	Vigente	Compromiso	Obligación	Pago	Avance
2019	2.034.000.000	3.079.584.312	2.778.584.312	2.004.005.077	1.127.317.273	1.126.563.241	Financiero 40,57% Físico 0.00% Gestión 0.00%

Tomado de SUIFP-SPI

Observación 6: Se evidencia baja ejecución presupuestal de los proyectos de inversión en lo corrido de la vigencia 2019, por las siguientes razones:

- El proyecto de inversión “Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional” con recursos iniciales de 3.079 millones donde se solicita un traslado presupuestal por valor de 1.720 millones o sea de más de un 55% de los recursos a nuevos proyectos de inversión formulados en la vigencia 2019.
- Traslados presupuestales del proyecto de inversión de “Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales nacional.” Por valor de 301 millones a la Dirección General Territorial. Así mismo existe solicitud de reducción presupuestal al Ministerio de Hacienda por valor de 470 millones.
- Se evidencia en lo obligado una baja ejecución del 45.24% y 40.57% de los recursos asignados respectivamente.

Lo anterior genera un riesgo en el cumplimiento de metas institucionales para las que se gestionaron recursos ante el Ministerio de Hacienda.

13. REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

Dentro del período del presente informe, la Oficina de Control Interno ha realizado el seguimiento de los requerimientos realizados por los órganos de control (Ministerio Público y Contralorías), a la Superintendencia, 42, dentro de los cuales 22 ha correspondido responder a la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Estos requerimientos han sido atendidos en los términos legales o dentro de los plazos indicados por dichos órganos. Los temas recurrentes de tales requerimientos son: (i) Atención de solicitudes realizadas por usuarios frente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. (ii) Calidad del agua suministrada. (iii) Solicitud de información para investigaciones adelantadas por los entes de control.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez evaluados los procesos de Inspección y Vigilancia de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de acuerdo con las funciones establecidas en la Ley 142 de 1994 y el Artículo 13 del Decreto 990 de 2002, se concluye:

- La DAAA, cumple de manera adecuada las actividades y puntos de control establecidos en los procesos y procedimientos asociados determinados en el SIGME.
- Las herramientas utilizadas por parte de la delegada en relación con la verificación de los subsidios otorgados y el cobro de las contribuciones, presentan debilidad por cuanto no existe un procedimiento establecido (soporte normativo, herramientas técnicas y de información y personal para realizar las acciones), donde se fijen las actividades a realizar y las fuentes de información; toda vez que la validación y verificación de la estratificación socioeconómica es conforme a lo establecido en los acuerdos municipales según corresponda, situación que estaría generando un posible riesgo para la Superservicios relacionada con la indebida aplicación del Régimen indicado.
- Baja ejecución de los proyectos de inversión en lo corrido de la vigencia 2019 de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo por debajo del 50%, traslados presupuestales y solicitud de reducción presupuestal al Ministerio de Hacienda, impactan la ejecución presupuestal a nivel general de la SSPD.
- Debilidad en los controles para la inactivación de usuarios al aplicativo SUI que dejan de pertenecer a la delegada y aún cuentan con acceso al sistema único de información.
- Incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, respecto de la atención y contestación oportuna de las solicitudes que se radican en la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno **recomienda:**

- Fortalecer los mecanismos de verificación y control para optimizar la función establecida en los artículos 13 y 15 del Decreto 990 de 2002 en lo que respecta a vigilar y controlar la correcta aplicación del régimen tarifario y, evaluar junto con la Oficina de Informática la gestión de un sistema de información que permita integrar la información del servicio de aseo, agilizando el proceso de verificación de aplicación del régimen tarifario en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con la utilización de herramientas de inteligencia artificial/sistemas expertos que actualmente se encuentran en el mercado; dada la complejidad de interrelación de las variables que intervienen en el modelo de revisión.
- Revisar en conjunto con la Oficina de Informática la lista de usuarios adscritos a la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Pequeños Prestadores con acceso al sistema SUI, con el propósito de depurar y mantener en el aplicativo los usuarios autorizados y activos para acceder la información pertinente.
- Es importante que la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Pequeños Prestadores, evalúe los tiempos empleados para resolver la solicitud de reversión y trámites internos (PQRS) así como fortalecer con las Dirección General Territorial y sus DT mecanismos eficaces para el traslado oportuno de dichos trámites para el cumplimiento de los términos establecidos por norma.
- Monitorear el cargue de las reversiones de información, en el módulo de administrador de reversiones.

Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras de auditoria, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas en procesos de inspección y vigilancia en el periodo evaluado.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	



Anexo 1_Cargue y Calidad Información SUI

CARGUE DE INFORMACION CALIDAD DE LA INFORMACIÓN						
TP	ID	EMPRESA PRESATADORA	2017	2018	2019	
1	PP	27712	3A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS S.A.S	0%	0%	0%
2	AAA	34253	ASOCIACION DE RECICLADORES DE FLORIDA	15%	19%	13%
3	PP	2431	EMPRESA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS	8%	9%	0%
4	AAA	1737	RUITOQUE S.A. E.S.P.	96%	96%	81%
5	AAA	23504	EMPRESA DE ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO	83%	85%	77%
6	AAA	1358	ASOCIACION REGIONAL DEL ACUEDUCTO SA	63%	59%	37%
7	AAA	2950	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	76%	66%	51%
8	PP	22397	ACUEDUCTO REGIONAL RURAL DEL MUNICI	84%	82%	35%
9	AAA	731	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA F	87%	72%	57%
10	AAA	130	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUST	64%	53%	27%
11	AAA	3364	TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P	63%	42%	28%
12	PP	20678	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNIC	85%	0%	0%
13	PP	22460	JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA JORDA	0%	0%	0%
14	PP	876	ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO	67%	62%	40%
15	AAA	216	EMPRESAS PUBLICAS DE GARZON E.S.P.	61%	47%	28%
16	PP	21970	MUNICIPIO DE NECHI	81%	0%	0%
17	AAA	434	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUED	96%	89%	65%
18	PP	21633	EMPRESAS PÚBLICAS DE LA PINTADA S.A. E.	75%	58%	20%
19	AAA	1830	RIO ASEO TOTAL S.A. E.S.P.	58%	57%	40%
20	AAA	36734	Asociación de Recicladores Ecoplaneta El Am	58%	44%	12%
21	AAA	36815	ASOCIACION DE RECICLADORES RECICLANDO	59%	59%	39%
22	AAA	36337	ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE EMAUS PERE	27%	27%	32%
23	AAA	37014	Asociacion de Recuperadores Ambientales N	90%	77%	45%
24	AAA	38423	EKOPLANET S.A.S. E.S.P.	32%	30%	24%
25	AAA	37395	asociación defensora de recicladores y el me	55%	42%	73%
26	AAA	403	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAG	96%	92%	76%
27	AAA	38095	GESTION AMBIENTAL - GA S.A.S. E.S.P.	20%	44%	32%
28	AAA	1874	AMBIENTAR E.S.P. S.A.	49%	31%	22%
29	PP	400	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS CHAGUAN	38%	36%	0%
30	PP	627	ALCALDIA MUNICIPAL DE LURUACO	14%	0%	0%
31	PP	1350	ASOCIACION USUARIOS AA PELAYA-CESAR	0%	0%	0%
32	PP	3240	AQUAPOLIS SOCIEDAD ANONIMA E.S.P.	54%	56%	35%
33	AAA	378	AQUAIMPERIO S.A.	26%	41%	3%
34	AAA	128	EMPRESAS MUNICIPALES DE SANTANDER DE	82%	80%	63%
35	AAA	722	ACUASAN E.I.C.E E.S.P	89%	89%	85%
36	PP	23007	EMPRESA DE SPD AAA DE ARMERO GUAYABA	57%	47%	5%
37	AAA	30011	AGUAS Y SERVICIOS DEL ITE S.A.S E.S.P.	65%	67%	68%
38	PP	21225	ASOC JUNTA ADM ACUEDUCTO COMUDE MC	5%	0%	0%
39	AAA	34913	HONDA TRIPLE A SAS ESP	54%	38%	2%
40	AAA	25652	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO	90%	85%	57%
41	AAA	28531	AGUAS DEL POCUNÉ S.A.S E.S.P.	83%	77%	76%
42	AAA	24971	AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P	96%	97%	90%
43	PP	23393	EMP AA DE SAN PEDRO SUCRE SA ESP	31%	22%	12%
44	AAA	22327	AGUAS DEL MORROQUILLO S.A E.S.P.	92%	87%	57%
45	AAA	22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	97%	93%	75%
46	AAA	20557	AGUA RICA AAA S.A. E.S.P.	83%	36%	87%
47	PP	21148	MUNICIPIO DE SAN JUAN NEPOMUCENO	40%	16%	2%
48	AAA	20386	EMPRESAS PUBLICAS DE MONTERREY S.A. E.	89%	82%	53%
49	AAA	20116	UNID.MUNIC. PSPD ZONA BANANERA	22%	14%	0%
50	AAA	3211	AGUAS DE LA MOJANA S.A. E.S.P	42%	28%	1%
51	AAA	2184	EMPRESA MUNICIPAL DE SPD VELEZ EMPREV	97%	96%	90%
52	PP	20567	EMPCOAAAS	20%	0%	7%
PROMEDIO			58%	49%	35%	



Anexo 2_Gestión Trámites Internos

Radicado de Entrada	Fecha de recibido	TRD	Asunto	Radicado de salida	Fecha de salida
20185290046222	22/01/2018	Respuesta De Usuario	Respuesta Usuario NO. 20174100127851	20184210181821 y 201842110181831	19/02/2018
20185290252802	22/03/2018	Alerta Ciudadana	Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) - WEB - Autoriza notificación por email	20184100524351_20184100524361	18/04/2018
20185290371362	26/04/2018	Copia	Copia ante acueducto de Bogotá	20184100806701 - 20184100746841	21/05/2018
20185290481712	21/05/2018	Alerta Ciudadana	Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) - WEB - Autoriza notificación por email	20184100976071 20184100976081	19/06/2018
20185290639662	25/06/2018	Alerta Ciudadana	Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) - WEB - Autoriza notificación por email	20184101124421	1/08/2018
20185290778212	24/07/2018	Alerta Ciudadana	Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) - WEB	20184101189391	22/08/2018
20185290812622	30/07/2018	Copia	Copia queja por mal servicios en colegio	20184101351351	17/09/2018
20185290847262	6/08/2018	Alerta Ciudadana	Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) - WEB - Autoriza notificación por email	20184101265861	7/09/2018
20188200902902	25/06/2018	Alerta Ciudadana	Denuncia contra Veolia (PROACTIVA)	20184101135291 Y 20184101135231	10/08/2018
20188200970232	10/07/2018	Alerta Ciudadana	Denuncia	20184101139551 Y 20184101139561	10/08/2018
20188200975992	11/07/2018	Alerta Ciudadana	Denuncia - (delegada acueducto y alcantarillado)	20184101139571	10/08/2018
20188200995852	13/07/2018	Alerta Ciudadana	Denuncia contra prestadora veolia	20184101139731	10/08/2018
20188200996242	15/07/2018	Alerta Ciudadana	Denuncia contra veolia (proactiva)	20184101188271	22/08/2018