



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 31	Mes: 08	Año: 2016
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	INSPECCION Y VIGILANCIA
Subproceso:	DAAA: Dirección técnica de Acueducto y Alcantarillado - Dirección técnica de Aseo.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Jorge Andrés Carrillo Cardoso – Superintendente Delegado para AAA Director Técnico Gestión de Aseo - Gustavo Villalba Mosquera y Director Técnico Gestión de Acueducto y Alcantarillado – Luis Fernando Ramos Parra.
Objetivo de la Auditoría:	<p>GENERAL: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos misionales de inspección y vigilancia de la Delegación de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con su Dirección técnica de gestión de acueducto y alcantarillado y su Dirección técnica de gestión de aseo, según cada una las actividades y funciones definidos en las normas, procedimientos e Instructivos institucionales.</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la gestión adelantada y resultados obtenidos frente a la misión Institucional y plan de acción de la vigencia 2015 y lo corrido del 2016. 2. Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de auditorías internas y externas. 3. Revisión de la aplicación y efectividad de los controles definidos para los puntos críticos y el tratamiento a los riesgos definidos en cada proceso.
Alcance de la Auditoría:	La Auditoría inicia desde la revisión de los lineamientos y criterios dados por la superintendencia delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para la evaluación de gestión financiera, técnica, comercial y administrativa de los prestadores hasta la definición de acciones de mejora que se deriven del monitoreo a los prestadores.

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Myriam Herrera Duran	Milton Ovalle Garzón – Miguel Ángel Moreno Porras

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	1	Mes	4	Año	2016	Desde	1/4/2016	Hasta	30/6/2016	Día	09	Mes	08	Año	2016

0051



							D/M/A		D/M/A								
--	--	--	--	--	--	--	-------	--	-------	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla de contenido

2. METODOLOGIA..... 3

CAPITULO I DIRECCIÓN TECNICA DE ASEO..... 5

3. DESARROLLO DEL INFORME 5

3.1 PROCESO DE INSPECCION. 5

 3.1.1 Procedimiento Evaluación integral de prestadores IN-P-001. 5

 3.1.2 Procedimiento visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. 17

3.2. PROCESO DE VIGILANCIA 21

 3.2.1 Procedimiento de Atención de Alertas ciudadanas..... 21

3.3 Verificación plan de acción. 24

3.4. Seguimiento ACPMs 24

3.5. Mapa de Riesgos. 25

3.6 Legalización Viáticos. 26

3.7 Revisión nomograma..... 27

CAPITULO II DIRECCIÓN TECNICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 28

4. DESARROLLO DEL INFORME..... 28

4.1 PROCESO DE INSPECCION. 28

 4.1.1 Procedimiento Evaluación integral de prestadores IN-P-001. 28

4.2. PROCESO DE VIGILANCIA 42

 4.2.1 Procedimiento de Atención de Alertas ciudadanas..... 42

4.3 Verificación plan de acción. 45

4.4. Seguimiento ACPMs 45

4.5. Mapa de Riesgos. 46

4.6 Legalización Viáticos. 47

4.7 Revisión nomograma..... 48

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. 49



2. METODOLOGIA.

Se genera el plan de auditoria estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, el alcance, y actividades a ejecutar. El plan fue comunicado a la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, al Director Técnico de Gestión de Aseo y al Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, mediante memorando número 20161400031223 del 28 de marzo de 2016.

Se realizó revisión a los procedimientos publicados en el sistema integrado de gestión y mejora SIGME y se realizaron visitas de campo a las delegadas para revisar el cumplimiento a la ejecución de cada una de las actividades contempladas en los procedimientos y así verificar la efectividad de los controles que se tienen para los riesgos identificados.

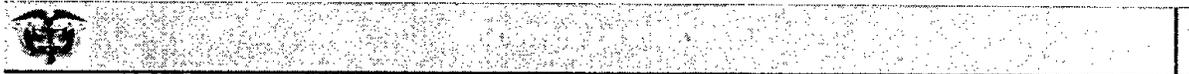
Así mismo se realizan revisiones a través de las aplicaciones tecnológicas disponibles en la Entidad como el Sistema de Gestión Documental ORFEO, página web, SISGESTION, SIGME y SUI.

De las empresas programadas por la Dirección Técnica de Aseo, se realiza muestreo aleatorio simple con población finita obteniéndose como muestra de análisis 18 empresas.

AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Inspección y Vigilancia.
Sujeto ó Punto de Control:	Dirección Técnica de Aseo
Cálculo de la muestra para:	Evaluaciones Integrales
Periodo Evaluado:	Vigencia de 2015
Preparado por:	Miguel Angel Moreno - Milton Ovalle
Fecha:	18 de mayo del 2016
Revisado por:	Myriam Herrera.
Fecha:	18 de mayo del 2016
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	77
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	24
Muestra Óptima	18
Formula para poblaciones infinitas	
$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$	
<p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	



Igualmente de las empresas programadas por la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, se realiza muestreo aleatorio simple con población finita obteniéndose como muestra de análisis también 18 empresas.



AUDITORÍA:

Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Proceso	Inspección y Vigilancia.
Sujeto ó Punto de Control:	Dirección Técnica de Aseo
Cálculo de la muestra para:	Evaluaciones Integrales
Período Evaluado:	Vigencia de 2015
Preparado por:	Miguel Angel Moreno - Milton Ovalle
Fecha:	18 de mayo del 2016
Revisado por:	Myriam Herrera.
Fecha:	18 de mayo del 2016

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	64
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula

Muestra Óptima

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

- Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
- E= Error de muestreo (precisión)
- N= Tamaño de la Población
- P= Proporción estimada
- Q= 1-P

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$



CAPITULO I DIRECCIÓN TÉCNICA DE ASEO

3. DESARROLLO DEL INFORME

Una vez ejecutado el plan de auditoria realizado a los procesos de inspección y vigilancia de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, con el objetivo de evaluar el proceso, teniendo en cuenta su grado de cumplimiento y normatividad vigente, en cuanto a la planeación, control y uso de los recursos, a continuación se relacionan los resultados obtenidos en desarrollo del proceso de auditoria:

3.1 PROCESO DE INSPECCION.

3.1.1 Procedimiento Evaluación integral de prestadores IN-P-001.

3.1.1.1 Definir lineamientos preliminares para la evaluación integral de prestadores

Se suministró acta del 24 de Febrero de 2015, en la que el tema a tratar fue “Revisión lineamientos evaluaciones integrales de 2015 y número de evaluación”, donde se toma las siguientes decisiones para la Dirección técnica de Aseo.

Se elaboraran las siguientes evaluaciones integrales, asi:

Dirección Tecnica de Aseo: Se abordaran 60 empresas.

Asi mismo se aclara que se podran elaborar evaluaciones integrales adicionales en los casos que se presenten situaciones de alerta en la prestacion del servicio, o en los casos que se requiera.

Se realizaran a los prestadores inscritos en RUPS, cuyo registro este vigente.

Se realizaran a la información financiera de los prestadores correspondientes a los años 2013 Vrs 2014 reportada a través del Sistema Único de Información (SUI).

Se realizara a los prestadores con resultados de IFA (Indicador Financiero Agregado) alto en la vigencia 2014, en las direcciones técnicas.

Prestadores con denuncias elevadas y recurrentes por la prestación del servicio.

Para las empresas multiservicios de acueducto, alcantarillado y aseo la evaluación integral se realizará de manera conjunta y el liderazgo lo asume el area que tenga asignado el prestador.



Se realizará a prestadores en municipios considerados prioritarios.

3.1.1.2 Elaborar plan de trabajo.

El cronograma suministrado por la Dirección Técnica de Aseo para la vigencia 2015 (Anexo 002), tiene dos empresas las cuales se le designo profesional, pero no tiene definido el mes en que se va realizar la evaluación. Las empresas son las siguientes:

ID	PROFESIONAL DESIGNADO	EMPRESA
22803	Claudia Gutiérrez	Restrepo Limpia S.A.S
61	Gabriela Leal	Empresa de Servicios públicos de Mompox

La distribución de evaluaciones integrales por profesional es como sigue:

Evaluaciones integrales año 2015 DT Aseo		Programación mensual de Evaluaciones Integrales DT Aseo vigencia 2015	
PROFESIONAL DESIGNADO	EMPRESAS	MES	EMPRESAS
AURA MARIA MARTINEZ	1	ENERO	0
CLAUDIA GUTIERREZ	6	FEBRERO	0
DAVID ESTEBAN GUERRERO	3	MARZO	1
DIANA GRAJALES	3	ABRIL	3
DIANA GUAVITA	8	MAYO	8
FERNANDO RINCON	9	JUNIO	8
GABRIELA LEAL	6	JULIO	11
GUILLERMO SAENZ CASTRO	8	AGOSTO	11
JENNIFER SUAREZ	9	SEPTIEMBRE	11
JUAN CARLOS TORRES	3	OCTUBRE	12
JUAN JOSE MACHUCA	13	NOVIEMBRE	7
MARTHA FARAH	3	DICIEMBRE	3
VIVIANA HERNANDEZ	5	SIN ASIGNAR	2
Total	77	Total	77

Por lo anterior es necesario que se tenga en cuenta como mejora que en el cronograma se establezcan fechas para la totalidad de evaluaciones integrales y se realicen sus ajustes en su ejecución, así mismo determinar la forma de distribución de evaluaciones a los profesionales designados para que sea explicita las justificaciones.



3.1.1.3 Elaborar la evaluación integral del prestador.

Según lo informado por la DT de Aseo se programa realizar 77 informes de evaluaciones integrales y visitas técnicas durante la vigencia 2015, a las empresas de servicios de aseo como se muestra en el anexo 002.

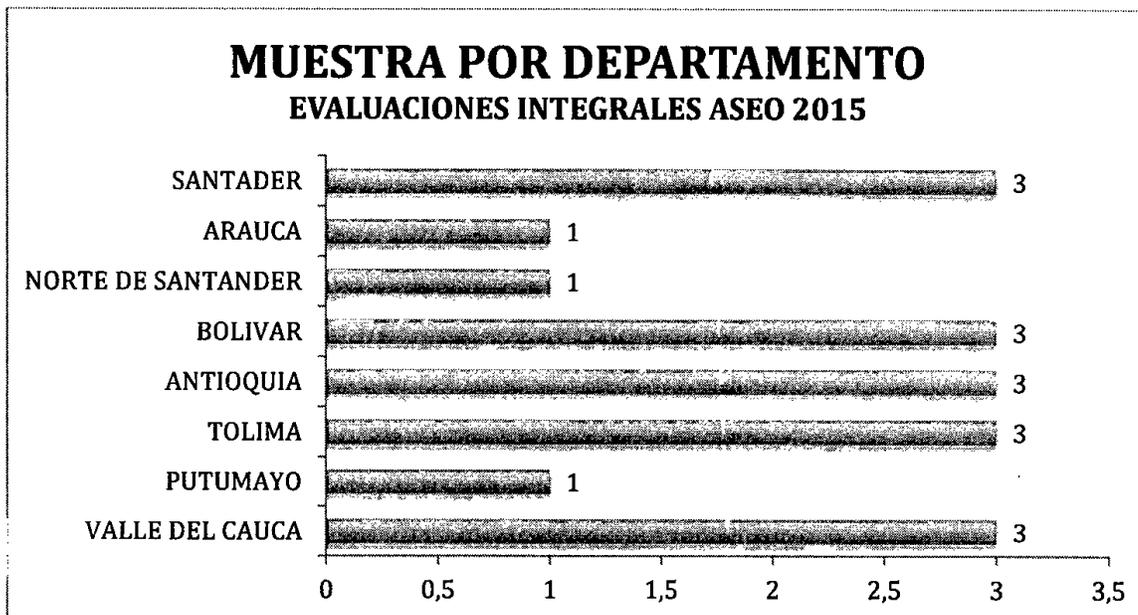
De las empresas programadas se realiza muestreo aleatorio simple con población finita obteniéndose como muestra de análisis 18 empresas, las que se relacionan a continuación:

ID	EMPRESA
22803	RESTREPO LIMPIA S.A.S ESP
26544	AGUAS DE MOCOA SA ESP
767	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LERIDA
1473	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPO DE NATAGAIMA E.S.P.
1830	RIO ASEO TOTAL S.A. E.S.P.
22087	FUTURASEO S.A. E.S.P
2690	BIOGER COLOMBIA S.A. E.S.P. (Vigencia 2014)
61	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MOMPOX (PRESTACIÓN DIRECTA DE LA ALCALDÍA)
424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.
26567	EMPRESA DE ASEO DE ARAUCA S.A ESP
20682	ASEO URBANO DE LA COSTA S.A. E.S.P
2271	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P.



708	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE DONMATIAS
20387	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.
22333	EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO DE CALI S.A E. S. P.
22341	PROMOAMBIENTAL VALLE S.A. ESP
1056	EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA E.S.P

Del análisis se obtiene lo siguiente (Anexo 004):



Observación 1: Una vez revisados los lineamientos definidos en el acta (Anexo 001) es importante se aclare la técnica, metodología y/o especificidades, para determinar la muestra de los prestadores a los cuales se les realizara la evaluación integral, para garantizar su objetividad y soporte técnico en la actividad de priorización.

Igualmente, evaluada la muestra se evidencia que por número de suscriptores las ciudades capitales, deberían ser objeto de priorización siendo estas las de mayor impacto en la prestación de servicios y las de mayores coberturas, sobre las cuales debería tenerse mayor vigilancia e

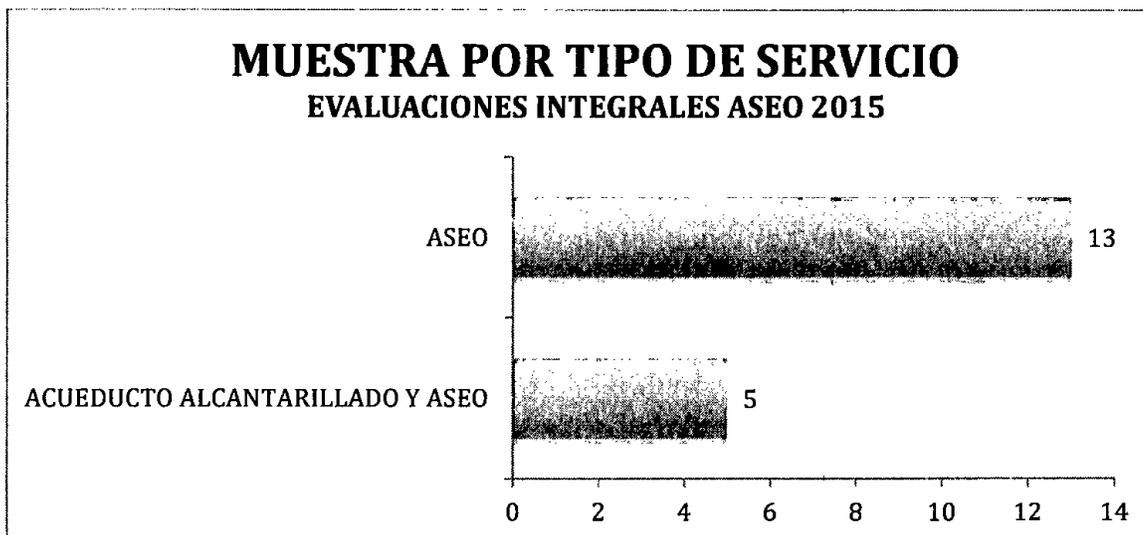


Inspección.

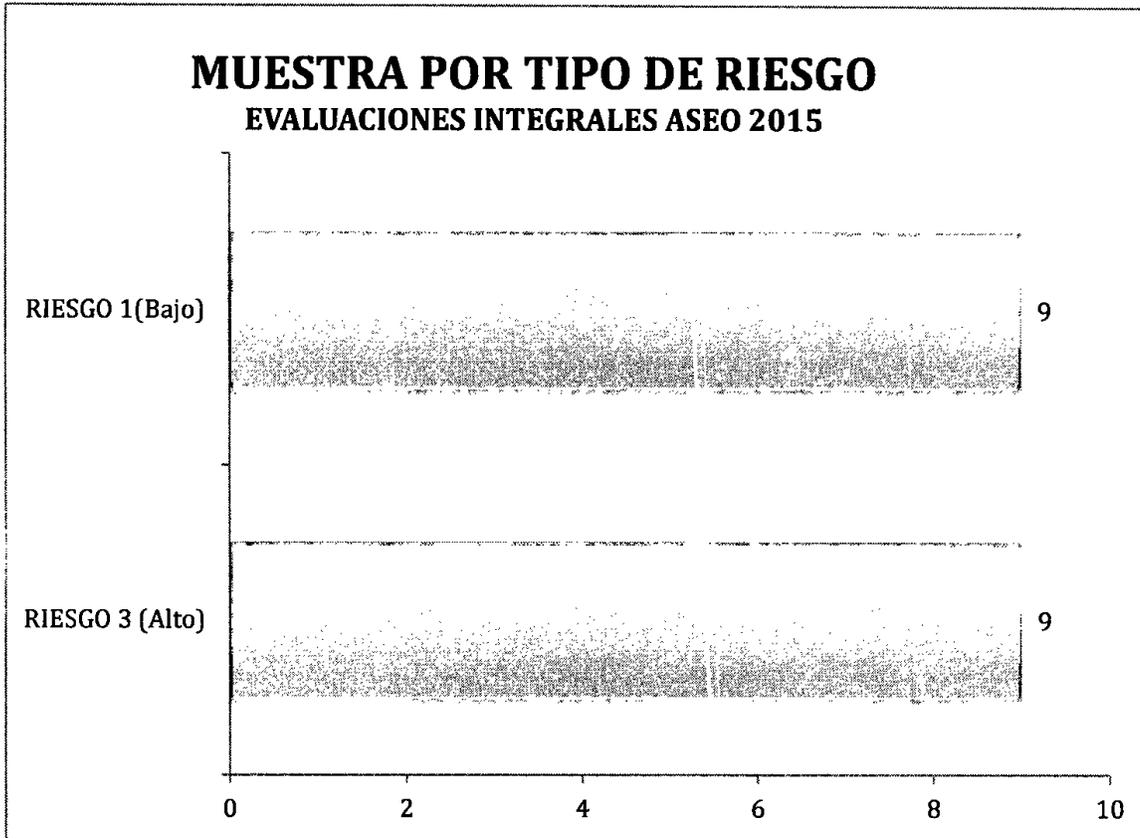
Como se puede observar en el anexo 004, la programación de la realización de las evaluaciones integrales debe ser coherente con las fechas de consolidación y publicación de los informes en la web. Ejemplo: AGUAS DE MOCOYA SA ESP se programa para mayo de 2015, pero se consolida el informe en enero y se envía al prestador en marzo; FUTURASEO S.A. E.S.P se programa para noviembre de 2015, pero se consolida el informe en enero y se envía al prestador en marzo.

Igualmente para garantizar una gestión eficiente y eficaz en la toma de decisiones, se debe tener cuidado en que las Evaluaciones Integrales tengan la información más reciente y oportuna, para que no se presenten casos como: RIO ASEO TOTAL S.A. E.S.P. ID 1830, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MOMPOX ID 61 y FUTURASEO S.A. ESP ID 22087, cuyos informes se presentan en el 2015 pero la información más reciente está al año 2013.

Recomendación 1: Documentar la técnica, metodología y/o especificidades para determinar los lineamientos utilizados, para que la muestra sea representativa, imparcial, objetiva y que sea alcanzable con los recursos disponibles, articulada con los instrumentos de planeación y gestión, que garantice la inclusión prioritaria de empresas de prestación de servicios de ciudades capitales y que garantice oportunidad y calidad en la información a analizar.



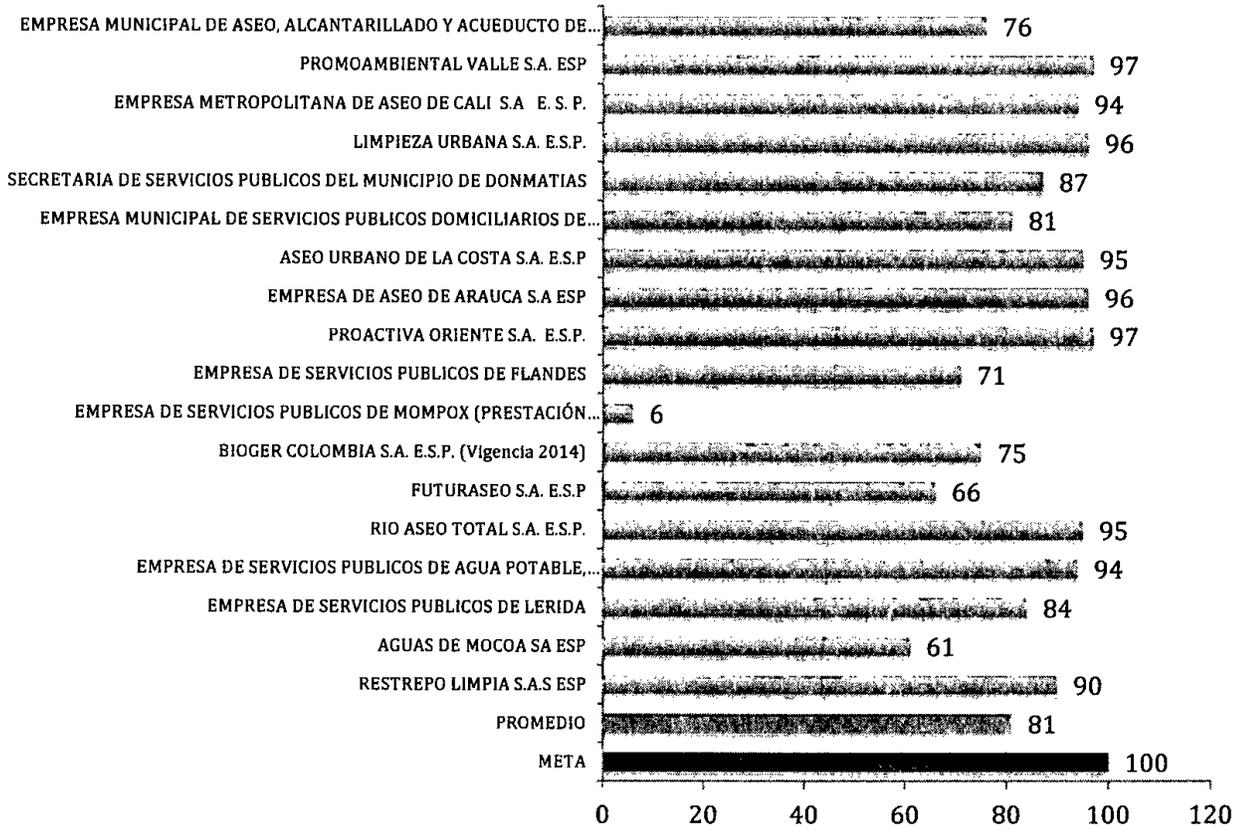
Como se puede observar en la gráfica, de las 18 Empresas evaluadas, 5 son multiservicios y las 13 restantes prestan exclusivamente el servicio de aseo.



Como se puede observar en la gráfica, de las 18 Empresas de la muestra, 9 tienen un nivel de riesgo uno (1) Bajo y 9 empresas tienen un nivel de riesgo tres (3) alto.



PROMEDIO PORCENTUAL EN EL REGISTRO DE INFORMACION EN SUI EVALUACIONES INTEGRALES ASEO 2015



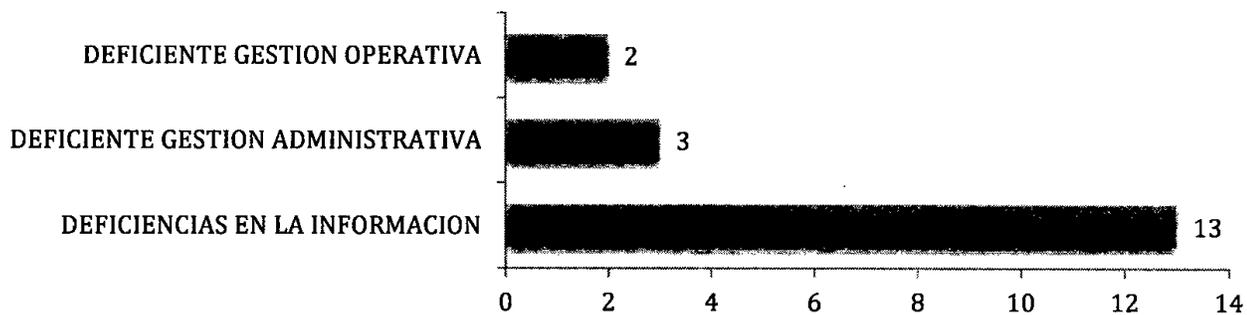
Observación 2: Como se puede observar en el grafico anterior, el promedio de información registrada en SUI según las evaluaciones integrales es del 81%, no existiendo ninguna empresa que tenga su información al 100%.

Igualmente como se puede observar en el grafico siguiente (Muestra por Tipo de Problemática) el 72% (13 Empresas) presentan deficiencias en la calidad de la información registrada en el SUI, según conclusiones de las evaluaciones integrales realizadas por la delegada, generando un alto nivel de incertidumbre en la información y por ende en las decisiones que se puedan tomar por la Superintendencia.



Recomendación 2: Es recomendable que se redoblen esfuerzos por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos para garantizar que las empresas de servicios públicos de aseo registren la información requerida en cantidad y en calidad, haciendo uso de las herramientas e instrumentos legales otorgados por Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

MUESTRA POR TIPO DE PROBLEMÁTICA REFERIDA MAS RELEVANTE EVALUACIONES INTEGRALES ASEO 2015



3.1.1.3.1 Evaluación estados financieros.

RESTREPO LIMPIA S.A.S ESP

Las cifras de Estados Financieros de la evaluación integral corresponden a los publicados en el SUI.

Se realiza un análisis de los Estados financieros de las vigencias 2011, 2012 y 2013, la evaluación integral corresponde a la vigencia 2015, los Estados Financieros 2014 cuenta con fecha de certificación en el SUI 10 de Marzo de 2015.

Una vez revisados los incumplimientos incorporados en la evaluación integral, no se observa por parte del prestador, compromisos para subsanar las deficiencias detectadas.

En las acciones adelantadas por parte de la SSPD de acuerdo con la visita técnica y requerimientos según radicados números 20144310407661 y 20144310239821, no se presentan acciones por parte del prestador.



AGUAS DE MOCOA SA ESP

Las cifras de Estados financieros de la evaluación integral son iguales a los del SUI, se evalúa Estados Financieros de aseo. En el cronograma se programa visita para mayo de 2015, el análisis de la información se realiza en Febrero de 2015. La evaluación integral se realiza solo con estados financieros de 2013 que es cuando comienza operación la empresa, por tanto no hay comparación entre vigencias.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LERIDA

Las cifras de Estados financieros de la evaluación integral son iguales a los del SUI, se evalúa Estados Financieros de aseo de las vigencias 2010, 2011 y 2012, para la vigencia 2013 se han realizado cargues de información semestral y para la vigencia 2014 a la fecha de esta auditoria no tiene cargada información de Estados Financieros. Según el informe, el prestador no cumple con los requisitos técnicos ni financieros para dar continuidad a la prestación del servicio de Aseo.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPO DE NATAGAIMA E.S.P

Las cifras de Estados financieros de la evaluación integral son iguales a los del SUI, se evalúa Estados Financieros de aseo de las vigencias 2010, 2011 y 2012, la Evaluación integral estaba programada para el mes de julio de 2015, la información de aseo de la vigencia 2013 fue cargada el 1 de Julio de 2015, de la vigencia 2014 el prestador no ha carga información de Estados Financieros a la fecha de esta auditoría para Aseo. Sin la información financiera actualizada no se puede dar un concepto favorable o desfavorable para el Prestador.

RIO ASEO TOTAL S.A. E.S.P

Las cifras de Estados financieros de la evaluación integral son iguales a los del SUI, se evalúa Estados Financieros de aseo de las vigencias 2011, 2012 y 2013. La evaluación integral estaba programada para Septiembre de 2015. Los Estados financieros de 2014 de aseo presentan como fecha de certificación el 5 de Abril de 2015 y sin embargo no se tuvieron en cuenta para la evaluación integral.

FUTURASEO S.A. E.S.P

Las cifras analizadas en la evaluación integral corresponden a las cifras registradas en el SUI, se evalúa vigencia 2012 y 2013, los estados financieros de 2014 se encuentran certificados El 1 de Junio de 2015, la Evaluación está programada para Noviembre de 2015.

BIOGER COLOMBIA S.A. E.S.P. (Vigencia 2014)



Las cifras analizadas en la evaluación integral corresponden a las cifras registradas en el SUI, las vigencias evaluadas corresponden al 2014 y 2013, una de las conclusiones corresponde a “La empresa debe dar respuesta a cada una de las observaciones que se realizaron a lo largo de este informe y tomar las acciones que permitan subsanarlas”, para este caso se deben enumerar las observaciones e indicar los plazos en que debe dar respuesta.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MOMPOX (PRESTACIÓN DIRECTA DE LA ALCALDÍA)

No tiene Estados Financieros cargados en SUI. No se cuenta con información Financiera para realizar la evaluación integral.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

Las cifras de Estados financieros de la evaluación integral son iguales a los del SUI, se evalúa Estados Financieros de aseo de las vigencias 2010, 2011 y 2012. La evaluación se encontraba programada para Octubre, los Estados Financieros de la vigencia 2014 se cargaron el 4 de noviembre de 2015.

PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P

Las cifras analizadas en la evaluación integral corresponden a las cifras registradas en el SUI, las vigencias evaluadas corresponden al 2014 y 2013.

EMPRESA DE ASEO DE ARAUCA S.A ESP

Las cifras analizadas en la evaluación integral corresponden a las cifras registradas en el SUI, las vigencias evaluadas corresponden al 2014 y 2013.

ASEO URBANO DE LA COSTA S.A. E.S.P

Las cifras analizadas en la evaluación integral corresponden a las cifras registradas en el SUI, las vigencias evaluadas corresponden al 2014 y 2013, una de las conclusiones corresponde a “La empresa debe dar respuesta a cada una de las observaciones que se realizaron a lo largo de este informe y tomar las acciones que permitan subsanarlas”, para este caso se deben enumerar las observaciones e indicar los plazos en que debe dar respuesta.

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P.

La evaluación integral se realiza con los Estados Financieros 2013 y 2014 presentados en el SUI para ASEO



SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE DONMATIAS

La evaluación integral se realiza con los Estados Financieros de las vigencias 2013 y 2014 presentados en el SUI para ASEO, una de las conclusiones es: Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa debe dar respuesta a cada una de observaciones que se realizaron a lo largo de este informe.

LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.

Las cifras de Estados financieros de la evaluación integral son iguales a los del SUI, Se realiza la evaluación integral de las vigencias 2013 y 2014, el mayor riesgo que presenta el prestador es el de la disposición final para lo cual se solicitar remitir el plan de contingencia de la Empresa.

EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO DE CALI S.A E. S. P.

Las cifras de Estados financieros de la evaluación integral son iguales a los del SUI, Se realiza la evaluación integral de las vigencias 2013 y 2014.

PROMOAMBIENTAL VALLE S.A. ESP

Las cifras de Estados financieros de la evaluación integral son iguales a los del SUI, Se realiza la evaluación integral de las vigencias 2013 y 2014.

EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA E.S.P

Las cifras de Estados financieros de la evaluación integral son iguales a los del SUI, Se realiza la evaluación integral de las vigencias 2013 y 2014, Se deja como observación que no se evidencia la remisión del Plan de Contingencia del servicio de aseo.

Observación 3: Una vez revisadas las evaluaciones integrales de las empresas de servicios públicos domiciliarios de aseo en su componente financiero, es evidente que se deben estandarizar los criterios en los análisis, toda vez que algunos toman tres vigencias, otros dos y otros una. Igualmente se presentan evaluaciones sobre vigencias de 2 años atrás perdiendo oportunidad y utilidad en el uso de la información.

Recomendación 3: Se recomienda establecer o implementar mecanismos estandarizados de análisis en cumplimiento de los literales 4 y 11, del Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del Artículo 79 de la ley 142 de 1994.

3.1.1.4 Revisar evaluación integral del prestador.



Observación 4: El informe de Evaluación Integral hecha a Bioger Colombia S.A. E.S.P para la vigencia 2014, ASEO URBANO DE LA COSTA S.A. E.S.P, EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO DE CALI S.A E. S. P y PROMOAMBIENTAL VALLE S.A. ESP, no registran el responsable de su elaboración, revisión, ni responsable de su aprobación, incumpliendo el procedimiento Evaluación integral de prestadores IN-P-001 6 y dificultando su seguimiento.

Recomendación 4: Se recomienda desarrollar mecanismos de sensibilización y control que permita garantizar la adherencia al procedimiento.

3.1.1.5 Aprobar y remitir evaluación integral del prestador

De la muestra se verifica que 14 de las 18 Evaluaciones Integrales se remitieron a los prestadores. Las 4 restantes no se pudo verificar la información en el ORFEO por no disponer del número de expediente.

Observación 5: Evaluada la remisión de informes a los representantes legales de las respectivas ESP, se evidencia que Para Bioger Colombia S.A. E.S.P se enviaron en la vigencia 2015, dos memorandos y dos Evaluaciones Integrales (Radicados 20154310346901, 20154310139661) (Evaluaciones para las vigencias 2014 y 2015) enviados el 18 de junio y el 12 de marzo del 2015 Igualmente se vinculan los respectivos memorandos a expedientes diferentes (2006430351600275E y 2015430351600001E). Situación que genera procesos de ineficiencia administrativa en contravía de lo estipulado en la política definida en el literal d), Artículo 3° del Decreto 2482 de 2012 “**Eficiencia administrativa**. Orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental”.

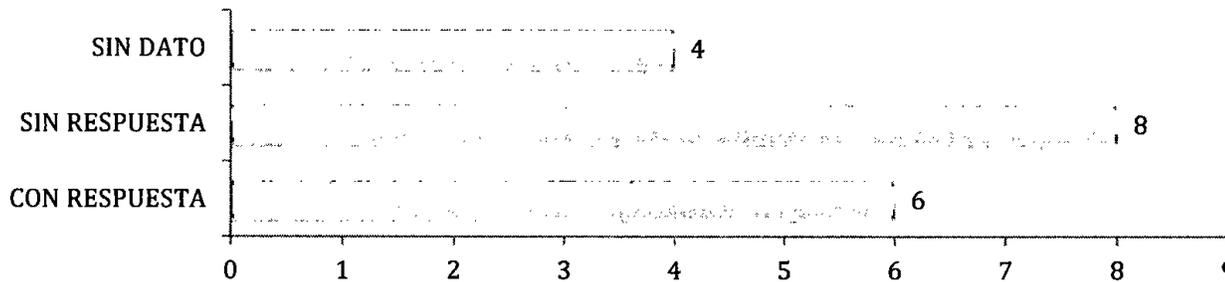
Recomendación 5: Se recomienda implementar los controles y acciones necesarias para garantizar que se generen procesos de gestión con eficiencia administrativa, en consonancia con el literal d), Artículo 3° del Decreto 2482 de 2012.

3.1.1.6 Definir acciones posteriores

Evaluadas las 18 empresas de la muestra se encuentra que:



MUESTRA POR RESPUESTA A OBSERVACIONES DENTRO DEL PLAZO EVALUACIONES INTEGRALES ASEO 2015



Observación 6: Los tiempos otorgados a las empresas prestadoras de servicios de aseo para dar respuesta a las alertas realizadas producto de las evaluaciones integrales debe ser estandarizado ya que a empresas como RESTREPO LIMPIA S.A.S ESP y AGUAS DE MOCOA SA ESP se les da un plazo de un mes, en cambio a empresas como EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LERIDA y PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P, se les otorga 15 días hábiles, sin que sea explícita la justificación para cada caso.

Recomendación 6: Estandarizar los tiempos de respuesta a alertas y observaciones de evaluaciones integrales a fin de garantizar un trato homogéneo o hacer explícita las justificaciones.

Observación 7: Evaluados los registros de la gestión realizada en 8 (RESTREPO LIMPIA S.A.S ESP, AGUAS DE MOCOA SA ESP, RIO ASEO TOTAL S.A. E.S.P, FUTURASEO S.A. E.S.P, BIOGER COLOMBIA S.A. E.S.P. (Vigencia 2014), EMPRESA DE ASEO DE ARAUCA S.A ESP, SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE DONMATIAS, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE NATAGAIMA E.S.P.) de las empresas de la muestra, no se evidencia en los expedientes de ORFEO, requerimiento por parte de la superintendencia ante la no presentación dentro de los plazos establecidos, de las acciones emprendidas o a emprender producto de las observaciones o alertas relacionados en las respectivas evaluaciones integrales, de conformidad con el literal 11, Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del Artículo 79 de la ley 142 de 1994.

Recomendación 7: Se recomienda dar cumplimiento al el literal 11, Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, dando continuidad a los procesos de gestión, para el mejoramiento de la gestión realizada por parte de las empresas de servicios públicos de aseo, mediante la suscripción de programas de gestión.

3.1.2 Procedimiento visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Se verifica la programación de visitas para la vigencia 2015 según cronograma presentada por la



Dirección Técnica de Aseo, en la que se registra 162 visitas, de las cuales se tienen las siguientes observaciones realizadas sobre las empresas de la muestra.

Observación 8: Como se observa en las imágenes siguientes en el cronograma de visitas se tiene programada visita a la ESP Limpieza Urbana para el mes de marzo de 2015, pero verificado el aplicativo de visitas SUI, no se evidencia la realización de la misma. Igualmente de la visita registrada para el mes de mayo de 2016 se tiene cargado solo el acta de visita y no el respectivo informe.

Recomendación 8: Implementar los controles o seguimientos necesarios para garantizar el cumplimiento del procedimiento de Visitas Técnicas a EPS, código IN-P-003 definido en el SIGME.



Observación 9: Como se evidencia en la siguiente imagen, se presenta diferencias en las cifras e inconsistencias en los conceptos emitidos para el ítem de número de suscriptores, en el informe de visita y la evaluación integral realizada a Proactiva Oriente E.S.P durante la vigencia 2015. Se reporta en el informe de visita que para la vigencia 2014 el número de usuarios era de 104.455 y en la evaluación integral se reporta 104.362, confirmando que el número coincide con el del SUI, cuando en el SUI es registrado 104.455.

Recomendación 9: La información producida por la entidad deberá garantizar el Principio de Calidad de la Información implementado en el Artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”



4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Suscriptores

De acuerdo con la información reportada por la empresa al Sistema Único de información, SUI, en la actualidad la empresa cuenta con un total de 104.362 usuarios.

Los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

IN-F-003 V.1

Página 10 de 15

ASPECTOS COMERCIALES

Usuarios

Según la información suministrada, PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P., presta el servicio público de aseo aproximadamente a 104.966 usuarios en la ciudad de Cúcuta con corte a febrero de 2015, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Estrato/Tipo de Uso	Usuarios dic 2013	Usuarios dic 2014
Estrato 1	37.494	41.662
Estrato 2	44.923	45.768
Estrato 3	8.456	8.461
Estrato 4	2.151	2.121
Estrato 5	-	-
Estrato 6	-	-
Pequeño Productor	5.285	5.549
Gran Productor	761	801
TOTAL	99.070	104.362

Fuente: SUI

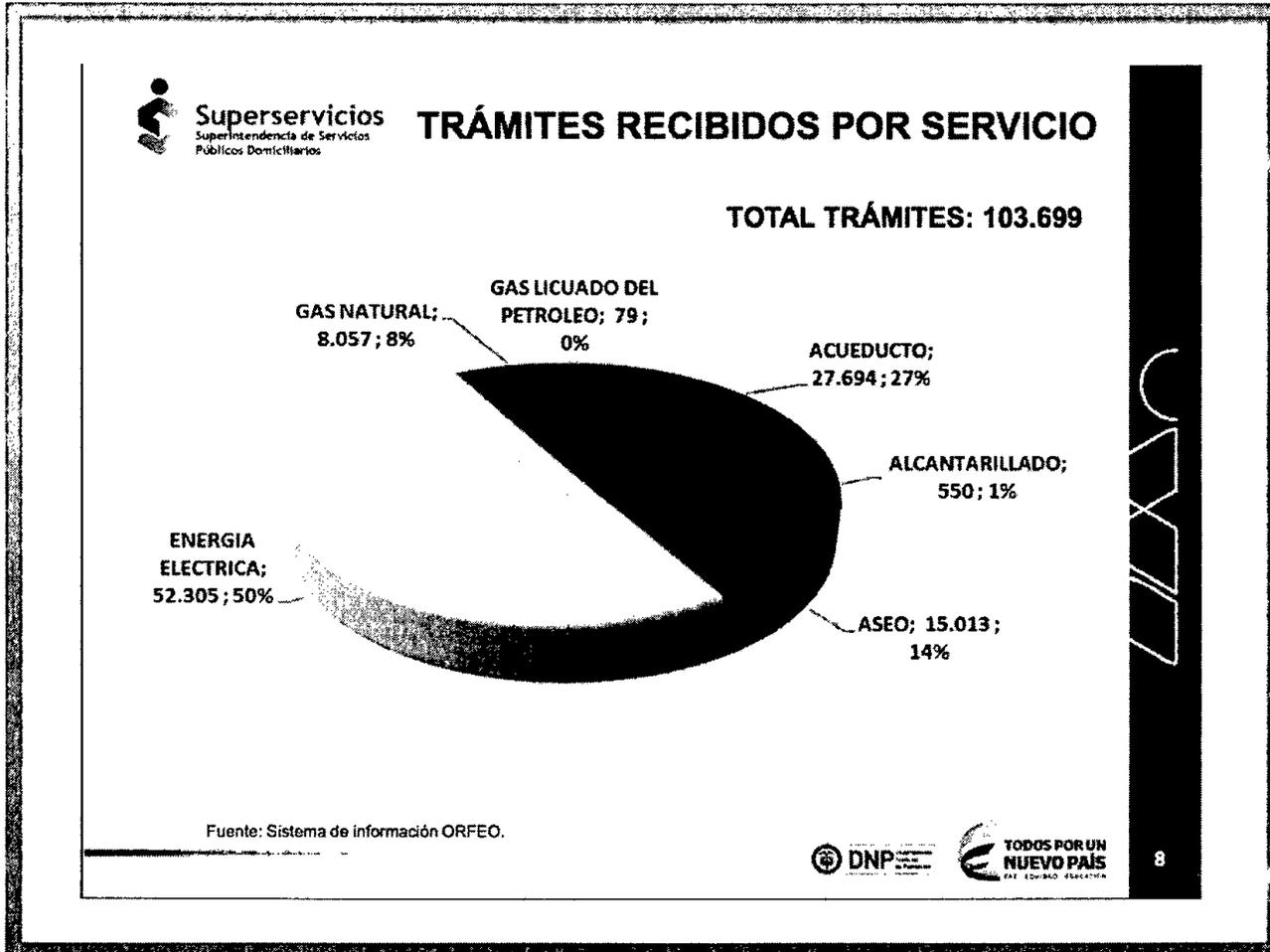
USO/ESTRATO	dic-14	feb-15
Residencial	98024	98514
Estrato 1	41662	41902
Estrato 2	45773	45994
Estrato 3	8468	8498
Estrato 4	2121	2120
No Residencial	6431	6452
Industrial	278	277
Comercial	5807	5830
Oficial	346	345
Total	104.455	104.966

Como se evidencia el número de usuarios del servicio de aseo creció de manera significativa. La información suministrada en visita en coincide con la reportada al SUI.



3.2. PROCESO DE VIGILANCIA

3.2.1 Procedimiento de Atención de Alertas ciudadanas



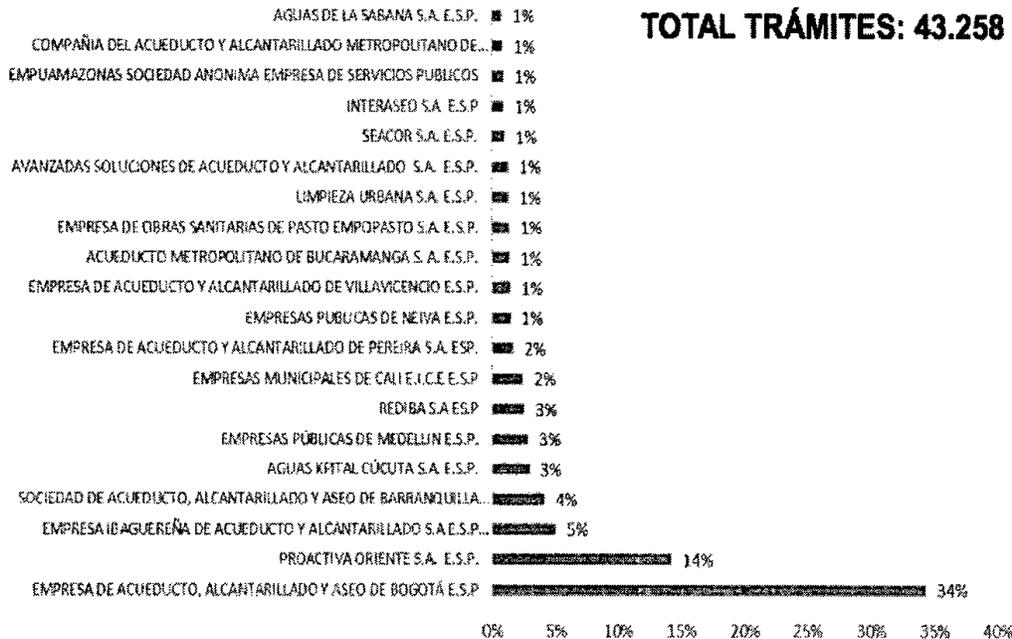
Según información disponible en página Web - fuente ORFEO, para la vigencia 2015 se presentaron un total de 103.699 tramites de los cuales el 14% (15.013) corresponden al servicio de aseo.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

TOTAL TRÁMITES: 43.258



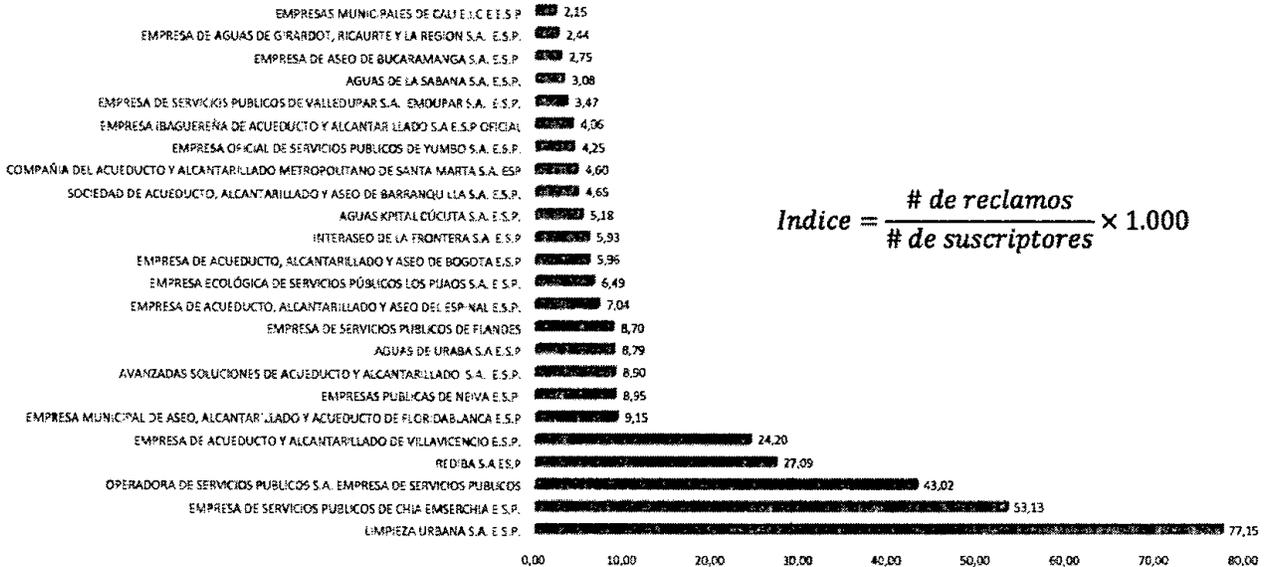
Fuente: Sistema de Información ORFEO.



Igualmente se evidencia que para la misma vigencia (2015) la empresa que mayor porcentaje de tramites presento es la de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, con un 34% y Proactiva Oriente S.A. con un 14%



**PRESTADORES CON MAYOR ÍNDICE DE TRÁMITES
SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**



$$Indice = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\# \text{ de suscriptores}} \times 1.000$$

Fuente: Sistema de información ORFEO.



Observación 10: Como se evidencia en la gráfica anterior para la vigencia 2014, la empresa que mas índice de tramites presentaba era ESP Limpieza Urbana que no fue visitada durante la vigencia 2015, a pesar de haber sido programada para el mes de marzo, siendo visitada solamente hasta el mes de mayo de 2016.

Recomendación 10: Implementar los controles o seguimientos necesarios para garantizar el cumplimiento del numeral 11. "Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación; publicar sus evaluaciones y proporcionar, en forma oportuna, toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes. El Superintendente podrá acordar con las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, programas de gestión" Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

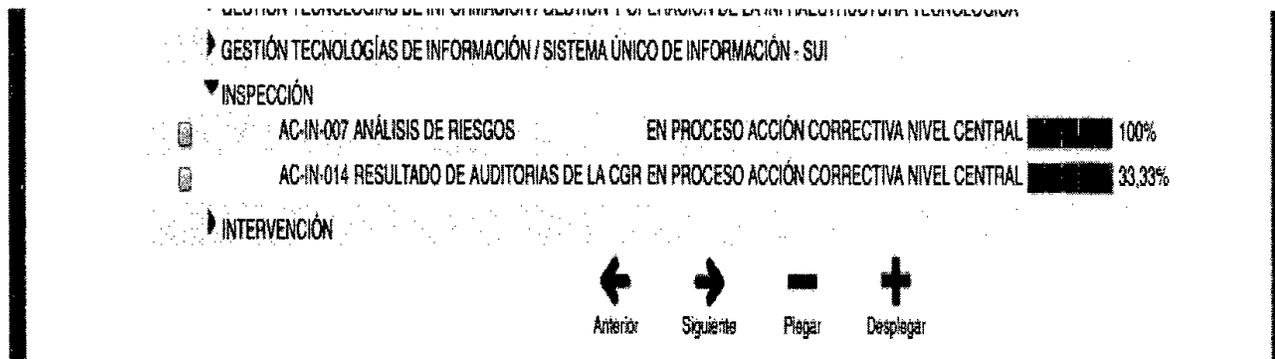


3.3 Verificación plan de acción.

El Superintendente Delegado, el director técnico de gestión y/o coordinadores conforme al subproceso de "Planeación institucional" elaboraron y ejecutaron el plan de acción que incluye las actividades de inspección a realizar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios de aseo durante la vigencia 2015 los cuales se relacionan en el (Anexo 003).

3.4. Seguimiento ACPMs

A la fecha se encuentra registrado en el SIGME dos ACPMs para el proceso de inspección, AC-IN-007 y AC-IN-014.



Para la ACPM AC-IN-007 se implementaron 4 actividades que buscan reducir los niveles de ocurrencia de los riesgos asociados a los procesos de Vigilancia Inspección y Control. Las actividades están cumplidas en un 100% con fechas de cierre en diciembre de 2015.

Para la ACPM AC-IN-014 se implementaron 3 actividades que buscan subsanar un hallazgo realizado por la auditoria externa de calidad en torno a garantizar dar cumplimiento al procedimiento IN-P-003 versión 4. A la fecha solo está cumplida en un 100% una de las actividades y las otras se encuentran programadas para cumplir el 30 de septiembre de 2016.



Proceso	Codigo	Origen	Estado	Tipo de Acción	Territorial	%
	AC-VG-033	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				33,3333333333333%
▼ VIGILANCIA						
	AC-VG-019	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				100%
	AC-VG-022	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				100%
	AC-VG-023	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO CORRECCION			NIVEL CENTRAL	100%
	AC-VG-025	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				100%
	AC-VG-026	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				100%
	AC-VG-027	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				100%
	AC-VG-028	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				100%
	AC-VG-030	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				100%
	AC-VG-031	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				100%
	AC-VG-033	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL				33,3333333333333%

Para el proceso de Vigilancia como se evidencia en la imagen anterior se encuentran implementadas las ACPMs AC-VG-019, AC-VG-022, AC-VG-023, AC-VG-025, AC-VG-026, AC-VG-027, AC-VG-028, AC-VG-030, AC-VG-031, AC-VG-033 y AC-VG-033.

Las actividades de las ACPMs AC-VG-019, AC-VG-022, AC-VG-023, AC-VG-025, AC-VG-026, AC-VG-027, AC-VG-028, AC-VG-030 y AC-VG-031 a la fecha están cumplidas y fueron cerrada como efectivas por la Contraloría General de la Republica.

Las actividades de las ACPMs AC-VG-033 y AC-VG-033 están cumplidas cada una en un 33% quedando pendientes 4 actividades en total cuyas fechas de vencimiento están definidas para el 30 de julio del 2016.

3.5. Mapa de Riesgos.

El proceso de inspección y vigilancia registran en el SIGME 5 Riesgos, los cuales buscan reducir:

1. La falta de oportunidad en las acciones de inspección,
2. La deficiencia en la ejecución y resultados de las visitas técnicas y evaluaciones integrales de gestión,
3. El no disponer de información del universo de prestadores de servicios públicos domiciliarios,
4. El deficiente



monitoreo en la evaluación de los aspectos financieros, de calidad y cobertura referente a la prestación de los servicios públicos y 5. La deficiente calidad de la vigilancia.

El análisis de los 4 primeros riesgos los deja en zona de valoración alta (Naranja), mitigándose con los controles a zona de valoración baja (Verde). El análisis del riesgo 5 lo deja en zona de valoración extrema (Roja), mitigándose con los controles a zona de valoración alta (Naranja).

Observación 11: Materialización de los riesgos de: Falta de oportunidad en las acciones de inspección, deficiencia en la ejecución y resultados de las visitas técnicas y evaluaciones integrales de gestión, los cuales a la fecha se encuentran valorados en bajo (Verde). Sin embargo como se evidencia en el análisis realizado en el punto 3.1.1.6 del presente informe “Definir acciones posteriores”, de la muestra tomada, apenas 8 de las Empresas de Servicios Públicos de Aseo presentan continuidad en la gestión realizada a las mismas, al evidenciarse respuesta a las recomendaciones dadas por parte de las ESP.

Recomendación 11: Implementar los controles y mecanismos necesarios para garantizar que los riesgos identificados y analizados sean el reflejo de la realidad institucional a fin de garantizar su correcto seguimiento y control en concordancia con el Componente 1.3 “Administración del riesgo” del manual de implementación del Modelo Estándar de Control Interno, actualizado por el Decreto 943 de 2014.

3.6 Legalización Viáticos.

Evaluada la información suministrada por el área financiera con corte a 30 de junio de 2016, respecto a la gestión de legalización de viáticos y otros gastos, se encuentra que de los 15 funcionarios que están pendiente de la legalización, 1 pertenece a la Dirección Técnica de Aseo. Igualmente de los 16 contratistas que están pendientes de la legalización, 1 pertenece a la Dirección Técnica de Aseo.

Observación 12: A 30 de junio de 2016 según información del área financiera, en la Dirección Técnica de Aseo está pendiente de legalizar viáticos y otros gastos el funcionario Villalba Mosquera Gustavo. Igualmente está pendiente viáticos y otros gastos de la contratista Diana Carolina Grajales, según el detalle de la imagen siguiente.

Recomendación 12: Implementar los controles o seguimientos necesarios para garantizar el cumplimiento del Instructivo para el trámite de solicitud de viáticos y gastos de desplazamiento, código GH-I-003 definido en el SIGME.



VILLALBA MOSQUERA GUSTAVO

1. A TUMACO DEL 21/06/2016 AL 22/06/2016, VIATICOS 487.425, OTROS GASTOS DE TRANSPORTE 68.945, COMP 2241116, RAD 20165240014635

VALOR \$556.370 ASEO

DIANA CAROLINA GRAJALES

1. A DON MATIAS - ANTIOQUIA, DEL 06/04/2016 AL 07/04/2016, GTOS DE DESPL 297.471, OTROS GTOS DE DESPL 68.945, TRANP TERRESTRE INTER 30.000, COMP. 142216, RES. 20165240008065

VALOR \$396.416 ASEO

3.7 Revisión nomograma.

Revisados los normogramas para los procesos de Inspección y Vigilancia se encuentran que estos están actualizados a 31/07/2015 en su versión 2.

Observación 13: A la fecha los normogramas de Inspección y Vigilancia no han incorporado la Resolución CRA 720 del 9 de julio del 2015, por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones.

Recomendación 13: Actualizar los respectivos normogramas para garantizar el cumplimiento de el literal 1, Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del Artículo 79 de la ley 142 de 1994, "Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.



CAPITULO II DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

4. DESARROLLO DEL INFORME

Una vez ejecutado el plan de auditoria realizado a los procesos de inspección y vigilancia de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado con el objetivo de evaluar el proceso, teniendo en cuenta su grado de cumplimiento y normatividad vigente, en cuanto a la planeación, control y uso de los recursos, a continuación se relacionan los resultados obtenidos en desarrollo del proceso de auditoria:

4.1 PROCESO DE INSPECCION.

4.1.1 Procedimiento Evaluación integral de prestadores IN-P-001.

4.1.1.1 Definir lineamientos preliminares para la evaluación integral de prestadores

Se suministró acta del 24 de Febrero de 2015, en la que el tema a tratar fue “Revisión lineamientos evaluaciones integrales de 2015 y número de evaluaciones”, donde se toma las siguientes decisiones para la Dirección técnica de Acueducto y Alcantarillado.

Se elaboraran las siguientes evaluaciones integrales, asi:

Dirección Tecnica de Acueducto y Alcantarillado: Se abordaran 50 empresas.

Asi mismo se aclara que se podran elaborar evaluaciones integrales adicionales en los casos que se presenten situaciones de alerta en la prestacion del servicio, o en los casos que se requiera.

Se realizaran a los prestadores inscritos en RUPS, cuyo registro este vigente.

Se realizaran a la información financiera de los prestadores correspondientes a los años 2013 Vrs 2014 reportada a través del Sistema Único de Información (SUI).

Se realizara a los prestadores con resultados de IFA (Indicador Financiero Agregado) alto en la vigencia 2014, en las direcciones técnicas.



Prestadores con denuncias elevadas y recurrentes por la prestación del servicio.

Para las empresas multiservicios de acueducto, alcantarillado y aseo la evaluación integral se realizará de manera conjunta y el liderazgo lo asume el area que tenga asignado el prestador.

Se realizará a prestadores en municipios considerados prioritarios.

Observación 14: Una vez revisados los lineamientos definidos en el acta (Anexo 4) es importante se aclare la tecnica o metodologia utilizada y/o especificidades, para determinar la muestra de los prestadores a los cuales se les realizara la evaluación integral, para garantizar su objetividad y soporte técnico en la actividad de priorización.

Igualmente evaluada la muestra es evidente la ausencia de empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado de las ciudades importantes como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena, siendo estas las de mayor impacto en la prestación de servicios y las de mayores coberturas, sobre las cuales debería tenerse una mayor vigilancia.

Recomendación 14: Documentar la tecnica, metodologia y/o especificidades para determinar los lineamientos utilizados, para que la muestra sea respresentativa, imparcial, objetiva y que sea alcanzable con los recursos disponibles, articulada con los instrumentos de planeación y gestión, que garantice la inclusión prioritaria de empresas de prestación de servicios de grandes ciudades capitales y que garantice oportunidad y calidad en la información a analizar.

4.1.1.2 Elaborar plan de trabajo.

Se suministra listado por la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado el cual relaciona 64 empresas para la vigencia 2015 (Anexo 003).

La distribución de evaluaciones integrales por mes es como sigue:

**Programación mensual de Evaluaciones
Integrales DT Acueducto Y Alcantarillado
vigencia 2015**

MES	EMPRESAS
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	8
JUNIO	8



JULIO	13
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	7
OCTUBRE	12
NOVIEMBRE	12
DICIEMBRE	2
Total	64

4.1.1.3 Elaborar la evaluación integral del prestador.

Según lo informado por la DT de Acueducto y Alcantarillado se programa realizar 64 informes de evaluaciones integrales y visitas técnicas durante la vigencia 2015, a las empresas de servicios de acueducto y alcantarillado como se muestra en el Anexo 003.

De las empresas programadas se realiza muestreo aleatorio simple con población finita obteniéndose como muestra de análisis 18 empresas las que se relacionan a continuación:

ID	EMPRESA
20553	CARMEN DE BOLIVAR
652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA
2323	AGUAS DE BUGA
3255	AGUAS DE LA SABANA
3233	AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA
2092	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA
20526	AGUAS DEL HUILA
4	AQUAMANA
1781	AGUAS DE MANIZALES
260	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMPOPASTO S.A. E.S.P.

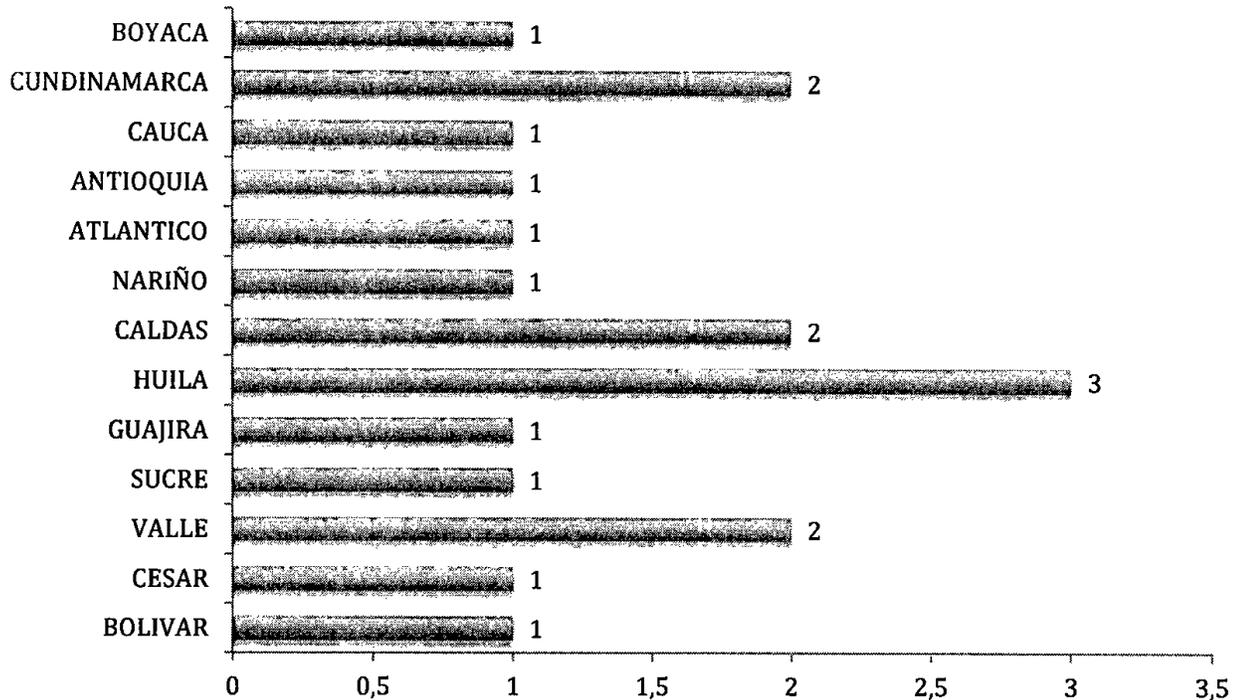


1211	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA PLATA HUILA E.S.P.
24971	AGUAS DE MALAMBO
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.
121	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYAN S.A. E.S.P
178	EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGION S.A. E.S.P.
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P
2154	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DE VILLETA
22877	Empresas Municipales de Cartago E.S.P.

Del análisis (Anexo 001) se obtiene lo siguiente:



MUESTRA POR DEPARTAMENTO **EVALUACIONES INTEGRALES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2015**



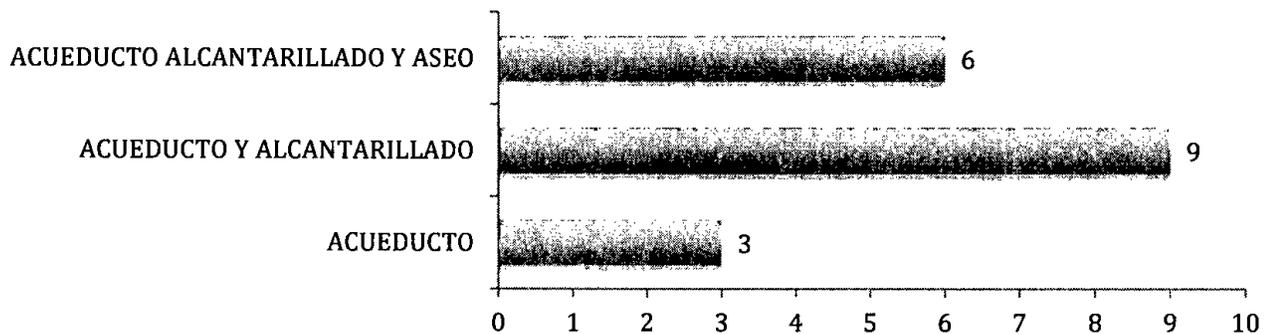
Observación 15: Una vez revisados los lineamientos definidos en el acta (Anexo 4) es importante se aclare la técnica o metodología utilizada y/o especificidades, para determinar la muestra de los prestadores a los cuales se les realizara la evaluación integral, para garantizar su objetividad y soporte técnico en la actividad de priorización.

Igualmente evaluada la muestra es evidente la ausencia de empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado de las ciudades importantes como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena, siendo estas las de mayor impacto en la prestación de servicios y las de mayores coberturas, sobre las cuales debería tenerse una mayor vigilancia.

Recomendación 15: Documentar la técnica, metodología y/o especificidades para determinar los lineamientos utilizados, para que la muestra sea representativa, imparcial, objetiva y que sea alcanzable con los recursos disponibles, articulada con los instrumentos de planeación y gestión, que garantice la inclusión prioritaria de empresas de prestación de servicios de grandes ciudades capitales y que garantice oportunidad y calidad en la información a analizar.

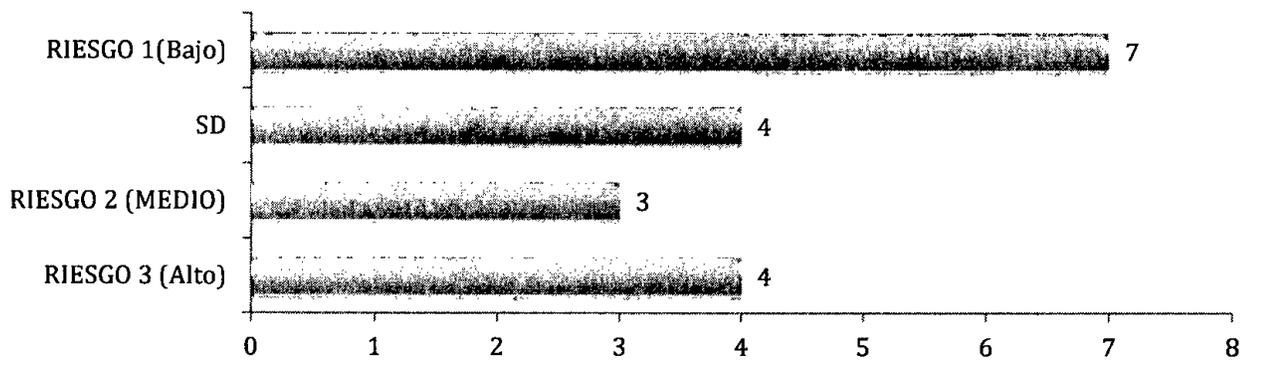


MUESTRA POR TIPO DE SERVICIO EVALUACIONES INTEGRALES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2015



Como se puede observar en la gráfica, de las 18 Empresas evaluadas, 6 son multiservicios, 3 tienen solo servicio de acueducto y 9 tienen servicio de acueducto y alcantarillado.

MUESTRA POR TIPO DE RIESGO EVALUACIONES INTEGRALES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2015



Como se puede observar en la gráfica, de las 18 Empresas de la muestra, 7 tienen un nivel de



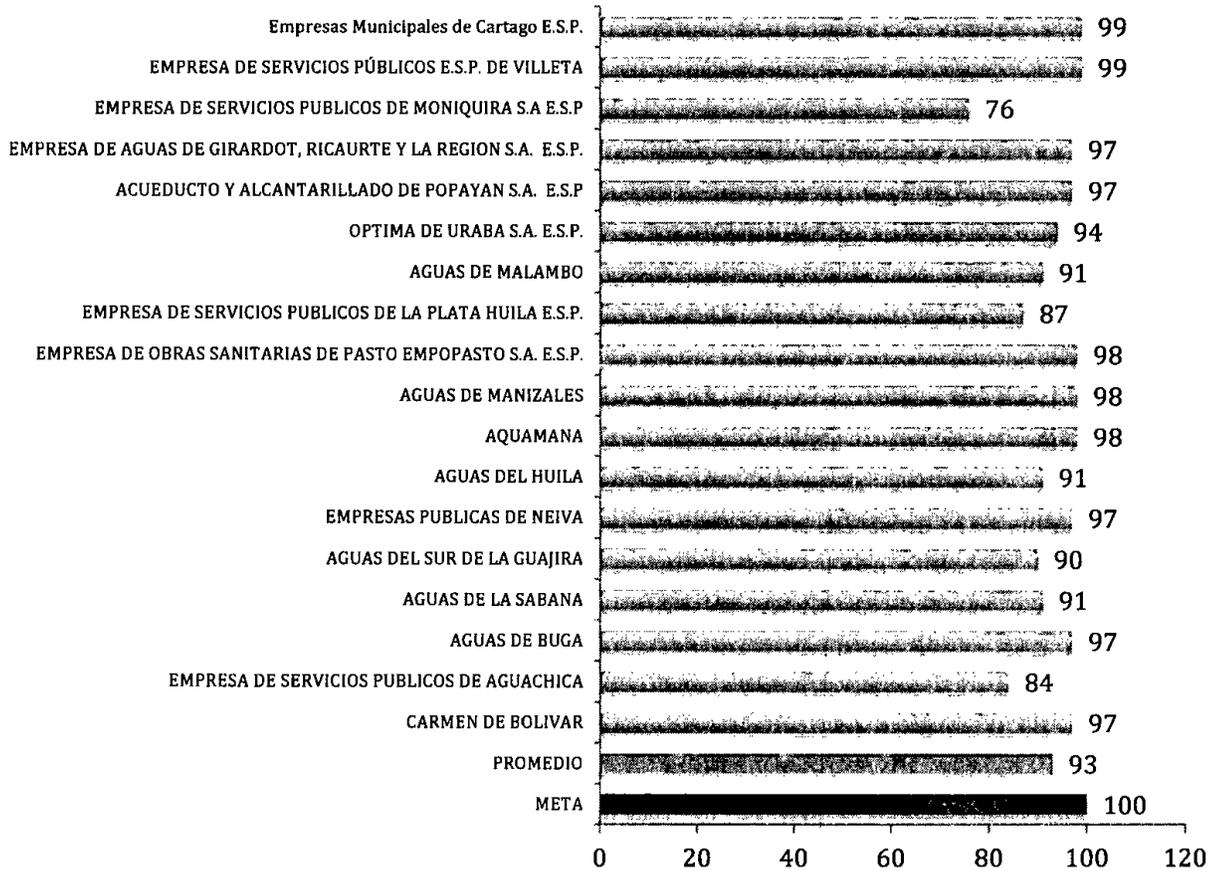
riesgo uno (1) Bajo, 4 tienen un nivel de riesgo (3) alto, 3 tienen un nivel de riesgo (2) medio y 4 empresas no registra el dato en las respectivas evaluaciones integrales.

Observación 16: Como se puede observar en el siguiente gráfico, el promedio de información registrada en SUI según las evaluaciones integrales es del 93%, no existiendo ninguna empresa que tenga su información al 100%.

Igualmente como se puede observar en el gráfico siguiente el 100% (18 Empresas) presentan deficiencias en la calidad de la información registrada en el SUI, según conclusiones de las evaluaciones integrales realizadas por la delegada, generando un alto nivel de incertidumbre en la información y por ende en las decisiones que se puedan tomar por la Superintendencia.



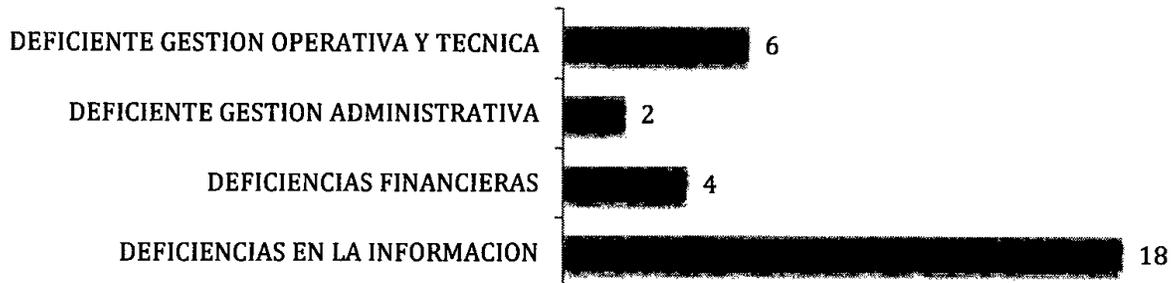
**PROMEDIO EN EL REGISTRO DE INFORMACION EN SUI
EVALUACIONES INTEGRALES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2015**



Recomendación 16: Es recomendable que se redoblen esfuerzos por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos para garantizar que los prestadores de acueducto y alcantarillado registren la información requerida en cantidad y calidad, haciendo uso de las herramientas e instrumentos legales otorgados por Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.



**MUESTRA POR TIPO DE PROBLEMÁTICA REFERIDA MAS RELEVANTE
EVALUACIONES INTEGRALES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2015**



IN-F-003 V.1

Página 31 de 34

Aspectos Técnico – Operativos

- La cobertura del servicio de acueducto fue de 49.8% y 64.8%, con corte diciembre de 2014 y febrero de 2015.

Observación 17: Como se evidencia en la anterior imagen se presenta diferencias en las cifras en la evaluación integral realizada a EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVARS.A. E.S.P. ya que el indicador de cobertura de servicios de acueducto presenta 2 valores diferentes en el mismo informe, para el mismo periodo.



Recomendación 17: La información producida por la entidad deberá garantizar el Principio de Calidad de la Información implementado en el Artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”

Observación 18: Como se evidencia en la imagen siguiente, se programó evaluación integral para la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMPOPASTO S.A. E.S.P en el mes de septiembre de 2015 y a la fecha no se registra publicación del mismo en la página web de la entidad.

Recomendación 18: Es recomendable que se articulen las acciones a fin de garantizar el cumplimiento de la planeación institucional y del procedimiento Evaluación Integral de prestadores código IN_P_001.





Año	ID	EMPRESA	PROFESIONAL DESIGNADO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	20553	CARMEN DE BOLIVAR	MARIO CARBONEL, ALBERTO VASQUEZ, NATALY IBARRA					
2	032	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA	MARIO CARBONEL, NATALY IBARRA, JAVIER ARAUJO, RICARDO GALVIS					
3	2323	AGUAS DE BUGA	CARLOS AGUIRRE, NATALIA BERNATE, JAVIER ARAUJO					
4	3255	AGUAS DE LA SABANA	LAURA RUIZ, DIEGO GARCIA					
5	2333	AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA	LAURA RUIZ, ANTONIO CERVANTES					
6	2092	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA	NATALY IBARRA, ANTONIO CERVANTES, RICARDO GALVIS					
7	20320	AGUAS DEL HUILA	CIRO ARIAS GARCIA, JAVIER ARAUJO, DIRCEU VARGAS					
8	4	AQUAMANA	JANETH BRICENO, MARTHA LOPEZ, JOHANNA CORTES					
9	1783	AGUAS DE MANIZALES	JANETH BRICENO, ANTONIO CERVANTES, JOHANNA CORTES					
10	260	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMEPASTO S.A. E.S.P.	PADLA CASTANEDA, DIEGO GARCIA, DIEGO RONILLA, MANUEL CASTELLANOS					

4.1.1.3.1 Evaluación estados financieros.

Se consulta y evalúa la información financiera de las 18 empresas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado de finidas en la muestra, encontrándose las siguientes observaciones:

Observación 19: Como se evidencia en la imagen siguiente, para la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P. al consultar la información financiera de las vigencias 2013 y 2014 en el SUI, se genera un mensaje de no disponibilidad de los archivos validados y aprobados para estas vigencias.

Recomendación 19: Implementar los controles o seguimientos necesarios para garantizar el cumplimiento del numeral 11. “Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación; publicar sus evaluaciones y proporcionar, en forma oportuna, toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes. El Superintendente podrá acordar con las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, programas de gestión” Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.




 Libertad y Orden

**Sistema Unico de Información
de Servicios Públicos S.U.I.**
República de Colombia

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CARMEN DE BOLIVAR

-59- Listar información correspondiente al año: 2014

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

PERIODO: S- Semestral A- Anual

2008 - Copyright © S.U.I. Todos los derechos reservados


 Libertad y Orden

**Sistema Unico de Información
de Servicios Públicos S.U.I.**
República de Colombia

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CARMEN DE BOLIVAR

-59- Listar información correspondiente al año: 2013

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

PERIODO: S- Semestral A- Anual

2008 - Copyright © S.U.I. Todos los derechos reservados

4.1.1.4 Revisar evaluación integral del prestador.

Revisadas las evaluaciones integrales tomadas para la muestra de empresas de acueducto y alcantarillado se evidencia que estas cuentan con el visto de revisión, pero es importante que se fortalezca el proceso a fin que no se presenten debilidades en la información suministrada en las evaluaciones.

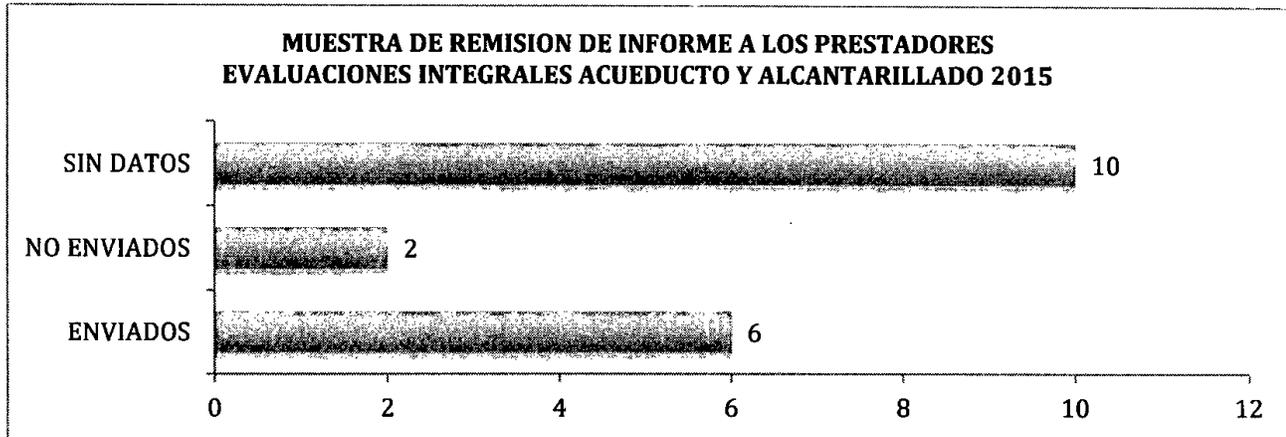
Observación 20: Dadas las debilidades detectadas en esta auditoría, es evidente que la fase de revisión de los informes de evaluaciones integrales requiere ser fortalecida para que no se presenten los hallazgos detectados.

Recomendación 20: Se recomienda que se fortalezca el proceso de revisión de contenidos de las evaluaciones integrales en cuanto a calidad y coherencia de la información analizada y los



conceptos emitidos.

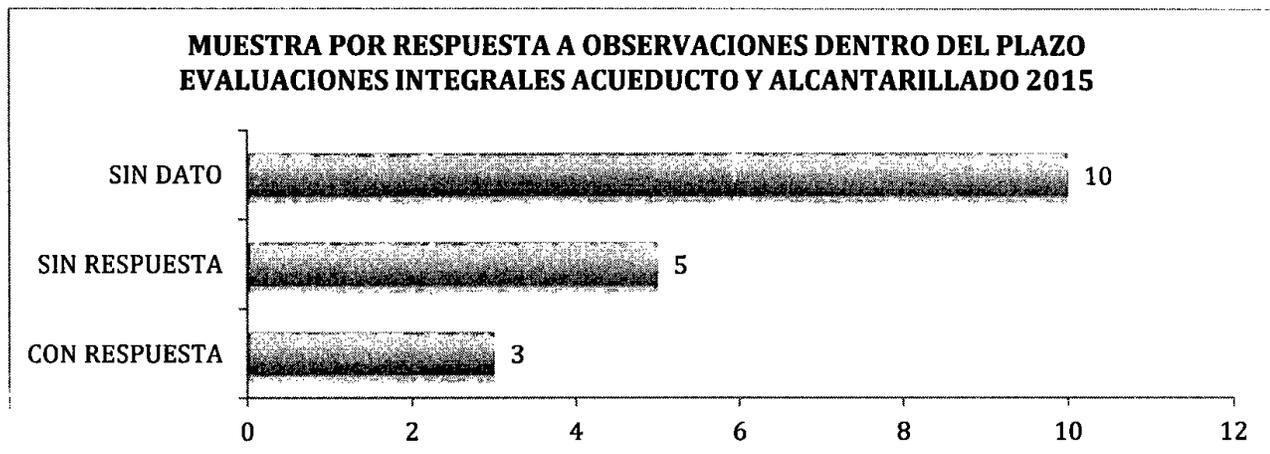
4.1.1.5 Aprobar y remitir evaluación integral del prestador.



De la muestra se pudo evidenciar trazabilidad en la gestión de remisión de informes a los prestadores evaluados, en 8 de las 18 empresas, evidenciando que en el 100% (8 Empresas) de los casos se remitió el informe, de las diez restantes no se pudo verificar la trazabilidad por dificultades en la ubicación del expediente respectivo en ORFEO.

4.1.1.6 Definir acciones posteriores

Evaluadas las 18 empresas de la muestra se encuentra que:





Observación 21: Los tiempos otorgados a las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado para dar respuesta a las alertas realizadas producto de las evaluaciones integrales debe ser estandarizado ya que a empresas como AGUAS DE MALAMBO se les da un plazo de un mes, en cambio a empresas como CARMEN DE BOLIVAR y AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA, entre otras, se les otorga 15 días hábiles.

Recomendación 21: Estandarizar los tiempos de respuesta a alertas y observaciones de evaluaciones integrales a fin de garantizar un trato homogéneo o hacer explícita las justificaciones.

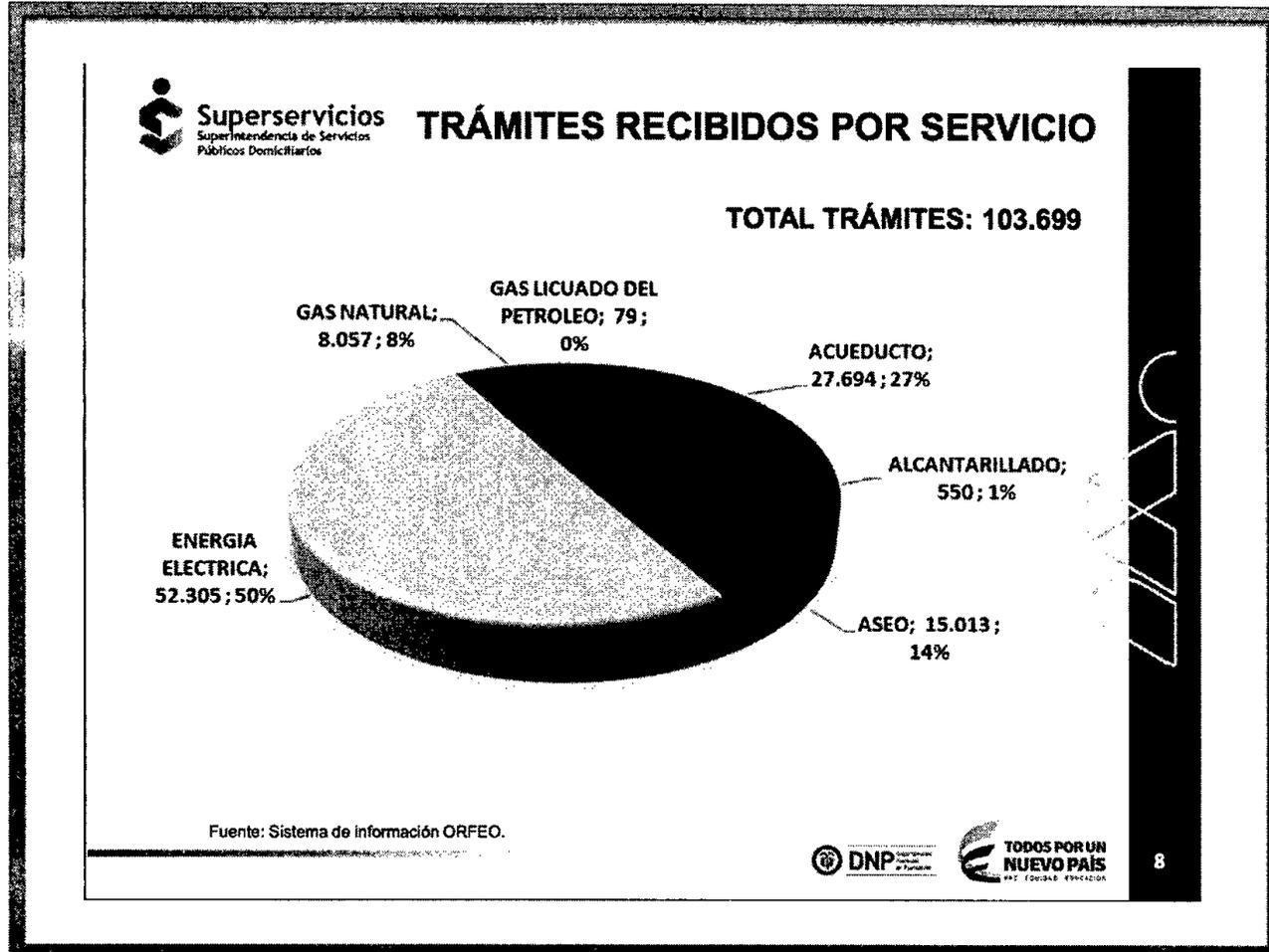
Observación 22: Evaluados los registros de la gestión realizada en las 5 empresas de la muestra que no dieron respuesta a las observaciones, se evidencia que tampoco hubo requerimiento por parte de la superintendencia, ante la no presentación dentro de los plazos establecidos, de las acciones emprendidas o a emprender producto de las observaciones o alertas relacionados en las respectivas evaluaciones integrales, de conformidad con el literal 11, Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del Artículo 79 de la ley 142 de 1994.

Recomendación 22: Se recomienda dar cumplimiento al el literal 11, Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, dando continuidad a los procesos, para el mejoramiento de la gestión realizada por parte de las empresas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, cerrando ciclos para beneficio de los prestadores y usuarios.



4.2. PROCESO DE VIGILANCIA

4.2.1 Procedimiento de Atención de Alertas ciudadanas



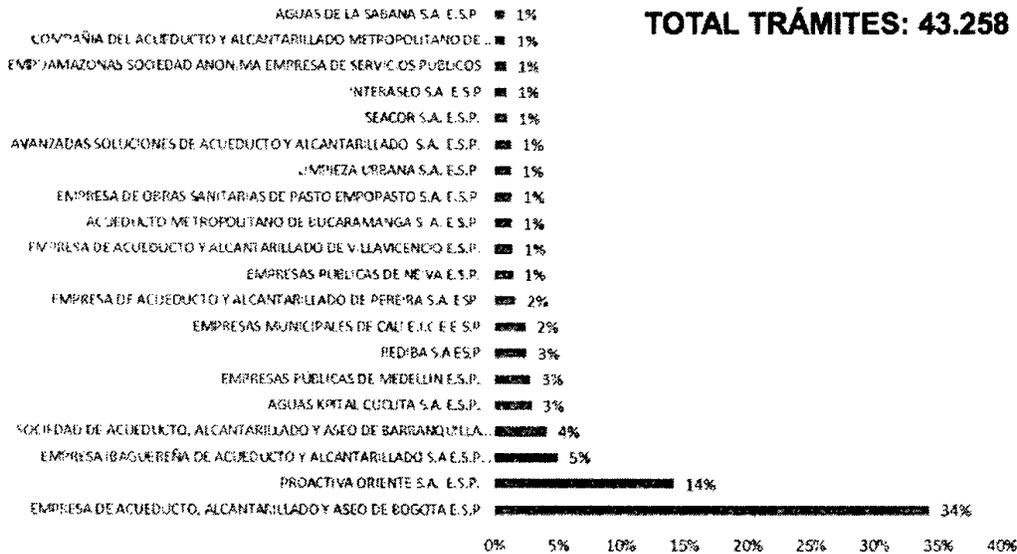
Según información disponible en página web-ORFEO, para la vigencia 2015 se presentaron un total de 103.699 tramites de los cuales el 27% (27.694) corresponden al servicio de acueducto y 1% (550) corresponde al servicio de alcantarillado.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

TOTAL TRÁMITES: 43.258



Fuente: Sistema de información ORFEO.

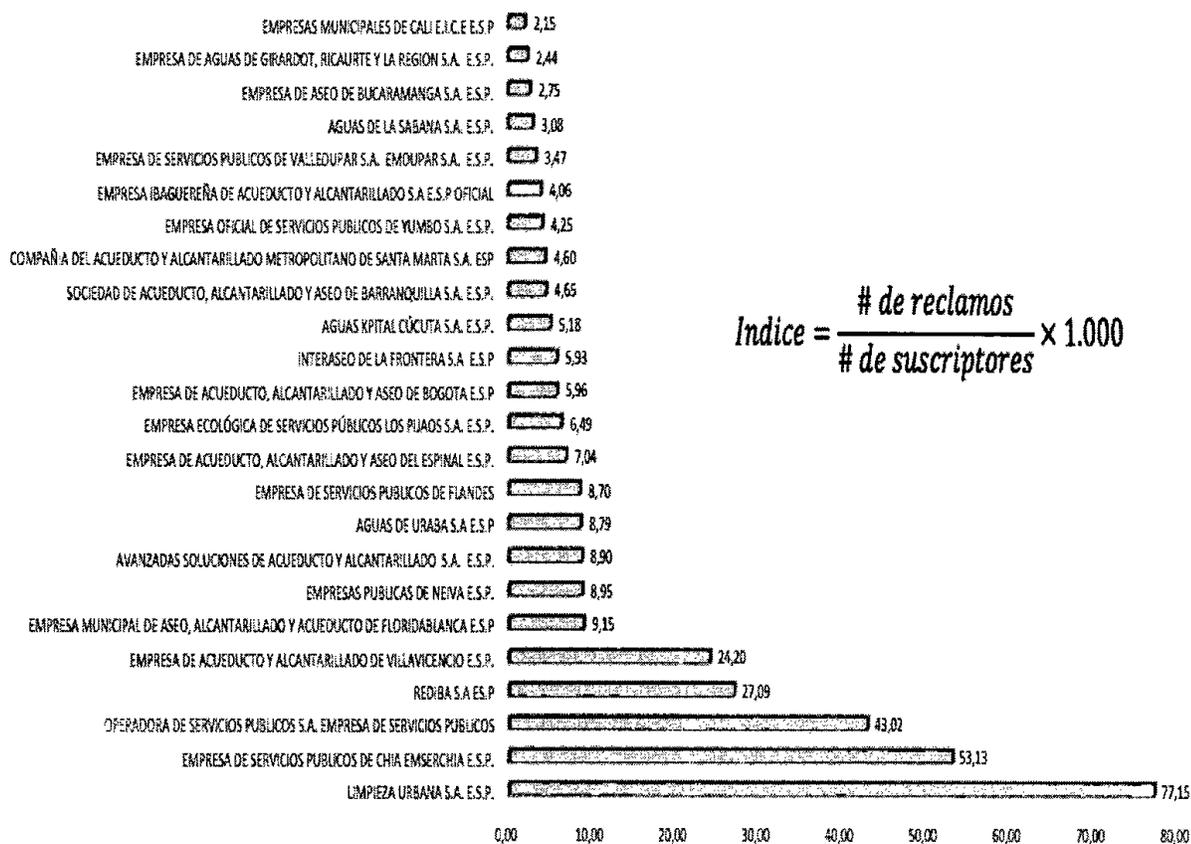


Igualmente se evidencia que para la misma vigencia (2015) la empresa que mayor porcentaje de tramites presento es la de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, con un 34% y Proactiva Oriente S.A. con un 14%



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

PRESTADORES CON MAYOR ÍNDICE DE TRÁMITES SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



$$\text{Índice} = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\# \text{ de suscriptores}} \times 1.000$$

Fuente: Sistema de información ORFEO.



Como se evidencia en la gráfica anterior para la vigencia 2014, algunas de las empresas que presentaron el mayor índice de trámites son: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P ID 166, OPERADORA DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ID 2242 y EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P ID 680, empresas a las que se les realizó visita técnica en la vigencia 2015, dándole continuidad a los procesos de gestión.



4.3 Verificación plan de acción.

La delegada de Acueducto y alcantarillado elaboraron y ejecutaron en su totalidad el plan de acción que incluye las actividades de inspección y vigilancia a realizar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios durante la vigencia 2015.

Se destaca la implementación en el Plan de Acción para la vigencia 2016 de las acciones código 11368 "Evaluar y cerrar los resultados de las evaluaciones integrales de gestión para los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo", las cuales permitirán generar cierre de ciclos en los procesos de gestión institucional.

4.4. Seguimiento ACPMs

A la fecha se encuentra registrado en el SIGME dos ACPMs para el proceso de inspección, AC-IN-007 y AC-IN-014.

▶	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	
▼	INSPECCIÓN	
	AC-IN-007 ANÁLISIS DE RIESGOS	EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL ██████████ 100%
	AC-IN-014 RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO ACCIÓN CORRECTIVA NIVEL CENTRAL	██████████ 33.33%
▶	INTERVENCIÓN	



Para la ACPM AC-IN-007 se implementaron 4 actividades que buscan reducir los niveles de ocurrencia de los riesgos asociados a los procesos de Vigilancia Inspección y Control. Las actividades están cumplidas en un 100% con fechas de cierre en diciembre de 2015.

Para la ACPM AC-IN-014 se implementaron 3 actividades que buscan subsanar un hallazgo realizado por la auditoria externa de calidad en torno a garantizar que se dé cumplimiento al procedimiento IN-P-003 versión 4. A la fecha solo está cumplida en un 100% una de las actividades y las otras se encuentran programadas para cumplir el 30 de septiembre de 2016.



Proceso	Codigo	Origen	Estado	Tipo de Acción	Territorial	%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-033	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		33,3333333333333%
▼ VIGILANCIA						
<input type="checkbox"/>	AC-VG-019	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		100%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-022	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		100%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-023	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	CORRECCION	NIVEL CENTRAL		100%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-025	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		100%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-026	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		100%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-027	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		100%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-028	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		100%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-030	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		100%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-031	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		100%
<input type="checkbox"/>	AC-VG-033	RESULTADO DE AUDITORIAS DE LA CGR EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	NIVEL CENTRAL		33,3333333333333%

← Anterior Siguiente → — Plegar + Desplegar

Para el proceso de Vigilancia como se evidencia en la imagen anterior se encuentran implementadas las ACPMs AC-VG-019, AC-VG-022, AC-VG-023, AC-VG-025, AC-VG-026, AC-VG-027, AC-VG-028, AC-VG-030, AC-VG-031, AC-VG-033 y AC-VG-033.

Las actividades de las ACPMs AC-VG-019, AC-VG-022, AC-VG-023, AC-VG-025, AC-VG-026, AC-VG-027, AC-VG-028, AC-VG-030 y AC-VG-031 a la fecha están cumplidas y fueron cerrada como efectivas por la Contraloría General de la Republica.

Las actividades de las ACPMs AC-VG-033 y AC-VG-033 están cumplidas cada una en un 33% quedando pendientes 4 actividades en total con fechas de vencimiento para el 30 de julio del 2016.

4.5. Mapa de Riesgos.

El proceso de inspección y vigilancia registran en el SIGME 5 Riesgos, los cuales buscan reducir:

1. la falta de oportunidad en las acciones de inspección,
2. La deficiencia en la ejecución y resultados de las visitas técnicas y evaluaciones integrales de gestión,
3. El no disponer de información del universo de prestadores de servicios públicos domiciliarios,
4. El deficiente monitoreo en la evaluación de los aspectos financieros, de calidad y cobertura referente a la prestación de los servicios públicos y
5. La deficiente calidad de la vigilancia.



El análisis de los 4 primeros riesgos los deja en zona de valoración alta (Naranja), mitigándose con los controles a zona de valoración baja (Verde). El análisis del riesgo 5 lo deja en zona de valoración extrema (Roja), mitigándose con los controles a zona de valoración alta (Naranja).

Observación 23: Como se evidencia en el análisis realizado en el punto 4.1.1.6 “Definir acciones posteriores”, de la muestra tomada, apenas 3 de las Empresas de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado, presentan continuidad en la gestión realizada a las mismas, al evidenciarse respuesta a las recomendaciones dadas.

Se materializan los riesgos de: Falta de oportunidad en las acciones de inspección y Deficiencia en la ejecución y resultados de las visitas técnicas y evaluaciones integrales de gestión, los cuales a la fecha se encuentran valorados en bajo (Verde).

Recomendación 23: Implementar los controles y mecanismos necesarios para garantizar que los riesgos identificados y analizados sean el reflejo de la realidad institucional a fin de garantizar su correcto seguimiento y control en concordancia con el Componente 1.3 “Administración del riesgo” del manual de implementación del Modelo Estándar de Control Interno, actualizado por el Decreto 943 de 2014.

4.6 Legalización Viáticos.

Evaluada la información suministrada por el área financiera con corte a 30 de junio de 2016, respecto a la gestión de legalización de viáticos y otros gatos, se encuentra que de los 15 funcionarios que están pendiente de la legalización, 3 pertenece a la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado. Igualmente de los 16 contratistas que están pendientes de la legalización, 2 pertenece a la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado.

Observación 24: A 30 de junio de 2016 en la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado está pendiente de legalizar viáticos y otros gastos los funcionarios MALAGÓN OVIEDO DORA LIANA, RAMOS PARRA LUIS FERNANDO y RODRIGUEZ PINILLA LINA MARIA. Igualmente está los contratistas CLARO SABBAGH JAIRO ALBERTO y DE ORO VERGARA JULIO CARLOS, según el detalle de la imagen siguiente.

Recomendación 24: Implementar los controles o seguimientos necesarios para garantizar el cumplimiento del Instructivo para el trámite de solicitud de viáticos y gastos de desplazamiento, código GH-I-003 definido en el SIGME.



MALAGÓN OVIEDO DORA LIANA

1. A MONTERIA DEL 22/06/2016 AL 22/06/2016, VIATICOS 99.157, OTROS GASTOS DE TRANSPORTE 68.945, COMP 273616, RAD 20165240017715
VALOR \$168.102 AA

RAMOS PARRA LUIS FERNANDO

1. A FLANDES, ESPINAL E IBAGUE, DEL 14 AL 16 DE JUNIO 2016, VIATICOS 812.375, TRANSPORTE 34.473, TERRESTRE 50.000, COMP 260816, RES 20165240016235
VALOR \$896.848 AA

RODRIGUEZ PINILLA LINA MARIA

1. A ADQUISICION DE LA TARJETA DE TURISMO A SAN ANDRES, COMP 278716. RAD 20165240017635
VALOR \$52.000 AA

DE ORO VERGARA JULIO CARLOS

1. A CANDELARIA, PRADERA, FLORIDA Y JAMUNDI DEL 20/06/2016 AL 23/06/2016
GTOS DESP 843.087 OTROS GTOS DESP 68.945 TRANS TERRES 100.000 COM 270916
RES-20165240017245
VALOR \$1.012.032 AA

CLARO SABBAGH JAIRO ALBERTO

1. A CHIA DEL 01/06/2016 AL 01/06/2016, GASTOS DE DESPLAZAMIENTO 24.789,
OTROS GASTOS DE DESPLAZAMIENTO 34.473, TRANSPORTE TERRESTRE 10.000, COMP
244116, RAD 20165240014815
VALOR \$69.262 AA

4.7 Revisión nomograma.

Revisados los normogramas para los procesos de Inspección y Vigilancia se encuentran que estos registran actualización a 31/07/2015 en su versión 2.

Observación 25: A la fecha los normogramas de Inspección y Vigilancia no han incorporado la Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana.

Recomendación 25: Actualizar los respectivos normogramas para garantizar el cumplimiento de el literal 1, Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del Artículo 79 de la ley 142 de 1994, vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos



quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Una vez revisadas los informes de evaluaciones integrales y visitas técnicas en una muestra aleatoria a los prestadores de la Dirección Técnica de Aseo y a la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado se evidencian debilidades frente a la oportunidad, cobertura y calidad de la información evaluada, enmarcada en la falta de continuidad en las acciones de seguimiento y sanción oportuna por parte de la SSPD.

Se recomienda que se establezcan indicadores para medir la calidad de la información a fin de garantizar procesos de seguimiento y por ende de mejoramiento en la información registrada y gestionada por las empresas prestadoras de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Se recomienda que se realice cierre de ciclos de forma oportuna, en la gestión de evaluación y seguimiento, concretando en los procesos y procedimientos los respectivos seguimientos a los planes de mejora concertados con las empresas de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

Es importante que se evalúen los contenidos y desarrollos descritos en los procesos de inspección y vigilancia, para garantizar que estos estén alineados con las funciones institucionales asignados a la SSPD, donde se identifiquen con claridad las fases del ciclo PHVA y las actividades de cada proceso.

ANEXOS

DIRECCION TÉCNICA DE ASEO

- 001. Acta lineamientos 2015 Evaluaciones integrales.
- 002. CRONOGRAMA EVALUACIONES INTEGRALES DTASEO 2015.
- 003. PLAN DE ACCION AAA 2015 20160620043606
- 004. CUADRO DE ANALISIS EI DTASEO 2015.



DIRECCION TÉCNICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

001. CUADRO ANALISIS EI DT AA 2015.

002. MUESTREO ALEATORIO SIMPLE.

003. MUESTRA EI DTAA 2015.

004. Acta lineamientos 2015 EI.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	