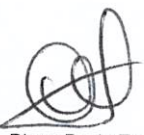
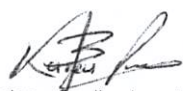
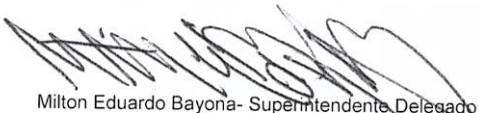




|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------|
| FECHA: 23 de mayo de 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     | INFORME No. 1                       |           |
| <b>SISTEMA DE GESTION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |                                     |           |
| CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NTC PE<br>1000:2020 | SG-SST                              | AMBIENTAL |
| SIGESPI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                     |           |
| PROCESO (S) AUDITADO (S): Gestión de la Información y el Conocimiento – Operación Estadística Consumo de Agua Potable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                     |           |
| AUDITOR LIDER: Diana Paola Tocora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |                                     |           |
| AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): John Alberto Avilés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                     |           |
| OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma técnica de calidad del proceso estadístico NTC PE 1000:2020 para la operación estadística Consumo de Agua Potable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                                     |           |
| ALCANCE DE LA AUDITORIA: Comprende la revisión del cumplimiento de los criterios de calidad estadística en el marco de la operación estadística Consumo de Agua Potable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                     |           |
| PERSONAL ENTREVISTADO: Karen Bustos, Jorge Martelo, María del Pilar Sánchez, Mónica Tatiana Gómez, Cesar Rojas y Marlon Jaramillo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |                                     |           |
| DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)<br>-Documentación del Proceso NTC PE 1000:2000<br>-Documentos y guías del DANE ( Guía para la elaboración de documentos para los diseños, Guía para la elaboración del plan de difusión y comunicación, Guía para la elaboración de la ficha metodológica de las operaciones estadísticas, Guía para la elaboración del plan general de las operaciones estadísticas, Guía para la elaboración de informes finales de las operaciones estadísticas, Guía para la definición y la aplicación de pruebas en las operaciones estadísticas) |                     |                                     |           |
| ASPECTOS RELEVANTES<br>Conocimiento del personal en el desarrollo de la Operación Estadística<br>Receptibilidad y amabilidad para atender la auditoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                     |           |
| RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades.                                                                                                                                                         |                     |                                     |           |
| <b>OPORTUNIDADES DE<br/>MEJORA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     | <b>REQUISITO NORMA</b>              |           |
| Realizar la revisión del numeral 2.9.1 cronograma de actividades del documento metodológico consumo de agua potable, dado que en la fase 1 se establece que la planeación de la Operación estadística es acorde con el plan de acción. Sin embargo, revisando el plan de acción de la delegada no se encontraron actividades relacionadas con la planeación de esta operación estadística.                                                                                                                                                                                |                     | NTC PE 1000:2020<br>numeral 4.4.3   |           |
| Socializar al interior del equipo de trabajo los elementos transversales a los Sistemas de Gestión implementados en la entidad y aplicables a las Operaciones estadísticas, como lo son: contexto, roles y responsabilidades, partes interesadas, riesgos, normograma y Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora.                                                                                                                                                                                                                                                 |                     | NTC PE 1000:2020<br>numeral 5.7.1   |           |
| Incluir dentro del documento metodológico la no aplicación del requisito 4.9 Subcontratación para el desarrollo de la operación estadística.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     | NTC PE 1000:2020<br>numeral 4.9     |           |
| Revisar que la información relacionada con la identificación de usuarios y necesidades de información estadística sea coherente con la información descrita en la matriz de partes interesadas. Adicional se deben incluir los datos de contacto faltantes en la matriz vigente en el SIGME, así como los usuarios internos de la información.                                                                                                                                                                                                                            |                     | NTC PE 1000:2020<br>numeral 5.1     |           |
| Generar un documento donde se compile el análisis realizado a las diferentes fuentes de información sobre la priorización de las necesidades identificadas, y comunicadas, así como las que no fueron consideradas para el desarrollo de la operación estadística.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     | NTC PE 1000:2020<br>numeral 5.2.1   |           |
| Se recomienda revisar y actualizar el cronograma de la operación estadística definido en el documento metodológico y plan general, con el fin de evidenciar los diferentes momentos en los que se implementan las fases de la operación estadística.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     | NTC PE 1000:2020<br>numeral 5.7.1   |           |
| Definir un mecanismo que permita la actualización de la DIVIPOLA periódicamente con el fin de que se mantenga actualizada en su última versión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     | NTC PE 1000:2020<br>numeral 6.3.3.1 |           |
| Revisar la redacción del documento metodológico numeral 2.7.1.1 coherencia de las estimaciones, dado que no es clara la metodología definida para la coherencia de las estimaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     | NTC PE 1000:2020<br>numeral 6.7.1   |           |



| Realizar mesa de trabajo para la OAPII con el fin de mirar la pertinencia de la publicación de la información en la página de Datos Abiertos.gov                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            | NTC PE 1000:2020 numeral 6.8                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Ajustar el documento metodológico numeral 2.8.1.5 con el fin de incluir las instrucciones para la lectura, interpretación y uso de la información publicada en los boletines realizado por la operación estadística, actualmente solo se describe para el informe sectorial. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            | NTC PE 1000:2020 numeral 6.8                |
| Incluir en el calendario de difusión la periodicidad de la información analizada en cada publicación que se va a desarrollar en la vigencia.                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            | NTC PE 1000:2020 numeral 6.8 literal b      |
| Fortalecer la descripción de los flujos de trabajo y cronograma de la operación estadística que refleje los tiempos reales en los cuales se ejecutan las diferentes fases de la operación estadística.                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            | NTC PE 1000:2020 numeral 6.9.1              |
| Detallar en el documento metodológico la finalización de archivos en la fase de análisis. Adicional especificar el tema de las reversiones como afecta la producción de resultados y evita reprocesos.                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            | NTC PE 1000:2020 numeral 6.10               |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                          | NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | REQUISITO NORMA                            | PROCESO                                     |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                            | Revisado el normograma del proceso de Gestión de la Información y el Conocimiento GIC-R-001 versión 4, no se identificaron los siguientes documentos de origen externo relacionados con la Operación Estadística Consumo de Agua Potable:<br>(i) Resolución 759 de 2016 de la CRA<br>(ii) Resolución 688 de 2014 de la CRA<br>(iii) Conpes 3168 de 2002<br>(iv) Ley 142 de 1994 y<br>(v) NTC PE 1000:2020<br>Incumpliendo lo establecido en la Norma NTC PE 1000:2020 numeral 4.4.5.3                                                                                                                                                                | NTC PE 1000:2020 numeral 4.4.5.3           | Gestión de la Información y el Conocimiento |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                            | Revisados los perfiles definidos en el plan general consumo de agua potable GIC-R-012 versión 2 numeral 14 infraestructura definida se evidencia que estos perfiles no coinciden con los definidos en el manual de funciones y competencias laborales de la entidad. En la muestra tomada se verifico el perfil del temático de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. De otra parte, no se evidenciaron la determinación de acciones de entrenamiento del personal involucrado en el desarrollo de la operación estadística consumo de agua potable. De esta manera se incumple la norma NTC PE 1000:2020 numeral 4.5.2. | NTC PE 1000:2020 numeral 4.5.2.            | Gestión de la Información y el Conocimiento |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                            | Revisados los indicadores del objetivo general y los objetivos específicos de la Operación Estadística de consumo de agua, no permiten realizar seguimiento y medición a su cumplimiento. Así mismo, es necesario validar las variables establecidas en el numeral 2.3.5.2 del documento metodológico. Todo lo anterior incumple lo establecido en la norma NTC PE 1000:2020 numeral 5.4.2 literal b.                                                                                                                                                                                                                                                | NTC PE 1000:2020 numeral 5.4.2 literal b.  | Gestión de la Información y el Conocimiento |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                            | En el documento metodológico consumo de agua potable V2 numeral 2.6.5.1 se definió el indicador de datos no válidos, el cual para el Boletín de seguimiento de Indicadores Regionales para el servicio de Acueducto, no presenta seguimiento y medición. De otra parte, este indicador no cuenta con meta establecida para determinar su nivel de cumplimiento. Esto incumple los numerales 4.10.2 y 4.10.3 de la norma NTC PE 1000:2020.                                                                                                                                                                                                            | NTC PE 1000:2020 numerales 4.10.2 y 4.10.3 | Gestión de la Información y el Conocimiento |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                            | Revisados los siguientes documentos : (i) Estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado vigencia 2020, (ii) Informe Nacional de Calidad del Agua para Consumo Humano, (iii) Boletín Panorama del servicio de acueducto Indicadores de reinstalación, reconexión y consumo de agua y (iv) Boletín de seguimiento de Indicadores Regionales para el servicio de Acueducto, no se evidenció la generación de resultados de acuerdo a lo establecido en el punto 2.6.9 del documento metodológico. Esto incumple el numeral 10.6 literal c) de la norma NTC PE 1000:2020.                                      | NTC PE 1000:2020 Numeral 10.6 literal c    | Gestión de la Información y el Conocimiento |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                            | No se evidenciaron los registros de las siguientes sensibilizaciones definidos en el documento metodológico numeral 2.5.7 (i) Documentos propios de la operación estadística, (ii) Instructivo para la detección de datos atípicos y (iii) Criterios para la evaluación de desempeño y calidad del trabajo relacionado con el proceso. Esto incumple el numeral 6.5.8.1 de la norma NTC PE 1000:2020.                                                                                                                                                                                                                                                | NTC PE 1000:2020 Numeral 6.5.8.1           | Gestión de la Información y el Conocimiento |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                            | Revisado el archivo: Base de datos consumo promedio semestral 2021 V2, se observaron los siguientes errores de imputación para el cuadro de salida final del informe sectorial y boletín seguimiento comportamiento consumo de agua 2020.<br>(i) ID prestador 24853 (Informe Sectorial)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NTC PE 1000:2020 Numerales 9.4.1 y 6.7.2   | Gestión de la Información y el Conocimiento |

|                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                           | (ii) ID 130_20013 (boletín)<br>Estos prestadores no deberían encontrarse relacionados en la corrección de la base de datos. Todo lo anterior incumple los numerales 9.4.1 y 6.7.2 literales a y b de la norma NTC PE 1000:2020.                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                             |
| 8                                                                                                                                                                                                                         | Revisados los boletines publicados para la vigencia 2020 resultado de la operación estadística consumo de agua potable, no se evidencio que estos documentos aclaran la tasa de imputación para las principales variables que responden a los objetivos y al diseño de la operación estadística definida. Lo anterior incumple el numeral 11.5.1 de la NTC PE 1000:2020                                                                                                                     | NTC PE 1000:2020<br>Numerales 11.5.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Gestión de la Información y el Conocimiento |
| 9                                                                                                                                                                                                                         | No se identifica la planificación y realización de pruebas no funcionales al SUI, incumpliendo de esta manera el numeral 6.11.2 de la NTC PE 1000:2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NTC PE 1000:2020<br>Numeral 6.11.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Gestión de la Información y el Conocimiento |
| 10                                                                                                                                                                                                                        | Revisados el plan general, ficha metodología y documento metodológico de la operación estadística consumo de agua, no se evidencia la definición de las condiciones de uso de la información estadística en los boletines publicados como resultado de la operación estadística. Así como no se determina quién debe realizar la aprobación y autorización de la publicación de la información estadística, incumpliendo lo establecido en la norma NTC PE 1000:2020 numerales 11.7 y 11.8. | NTC PE 1000:2020<br>Numerales 11.7 y 11.8                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Gestión de la Información y el Conocimiento |
| <b>CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:</b> Fortalecer los registros que dan cumplimiento con cada una de las fases de la Operación Estadística, con el fin de evidenciar la adecuada implementación de los requisitos de la norma. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                             |
| No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                             |
| No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                             |
| No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                             |
| No. DE CONFORMIDADES                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                             |
| <br>Diana Paola Tocora<br><b>AUDITOR LÍDER</b>                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <br>Karen Bustos – Coordinadora de Grupo Sectoriales<br><br>Milton Eduardo Bayona- Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo<br><b>AUDITADO</b> |                                             |

