



## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-CIG-1300-238,37-028

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Septiembre-06-2022

Página 1 de 4


<b>Fecha:</b> 29 de junio 2022	<b>Ciudad:</b> Bucaramanga
<b>Líder Auditoría:</b> Sandra Milena Alvarado Pinto	<b>Proceso:</b> Técnico Servicios Públicos
	<b>Procedimiento(s):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento para el cargue de información ante el Sistema Único de Información – SUI</li><li>• Procedimiento creación y/o renovación de comités de Desarrollo de Control Social</li><li>• Procedimiento para atención, orientación y asesoría a los usuarios y suscriptores frente a la prestación de los servicios públicos.</li><li>• Procedimiento para pago de subsidios a prestadores de servicios públicos domiciliarios.</li></ul>
<b>Equipo Auditor:</b>	
Sandra Milena Mendoza Amado	

### Introducción:

La Oficina de Control Interno de Gestión como líder estratégico de la Alcaldía de Bucaramanga, con enfoque hacia la prevención y evaluación de la gestión del riesgo y siguiendo los lineamientos establecidos por el Decreto 648 de 2017, inició la Auditoría correspondiente al Proceso Técnico de Servicios Públicos, en cumplimiento al Plan de Acción y Auditoría de la vigencia 2022 y al Procedimiento de Auditorías Internas P-CIG 1300-170-001.

El Proceso Técnico de Servicios Públicos, es un proceso estratégico que tiene como objetivo el brindar atención con calidad y oportunidad dando respuesta en los términos de ley establecidos a las diferentes solicitudes realizadas por los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos, además de realizar apoyo y asesoría para la creación y/o renovación de los comités de Desarrollo y Control Social, igualmente, mantener actualizada la información de los prestadores para realizar el cargue de la información al Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos con el fin de dar cumplimiento a la misión, visión, política y objetivos de calidad enmarcados dentro del plan de desarrollo.

En el ejercicio de la Auditoría Interna realizada, es importante anotar, que una observación es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante la Auditoría al proceso; por lo tanto, a continuación, se describirán los hechos y aspectos positivos destacables del proceso auditado, y, por otra parte, los hechos detectados referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades o debilidades del proceso.

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-CIG-1300-238,37-028
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Septiembre-06-2022
		Página 2 de 4

### 1. Objetivo General:

Evaluar y verificar la oportunidad y efectividad de la atención brindada a los usuarios, con relación a las respuestas dadas en los tiempos de ley establecidos, de las diferentes solicitudes realizadas por éstos ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, igualmente, verificar el cargue de la información rendida ante el Sistema Único de Información-SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos y demás Entes de Control; así mismo, la eficiencia en la gestión administrativa de la UTSP, tomando como base de referencia, las regulaciones y criterios descritos en el formato y/o normograma del Proceso Técnico de Servicios Públicos Código: F-MC-1000-238,37-020 publicado en la NUBE del SIGC y todas aquellas normas que sean aplicables al presente proceso auditor, de igual modo, los procedimientos establecidos para este proceso según el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad-SIGC, verificando su debida aplicabilidad y la gestión realizada por la UTSP frente al manejo y control del riesgo durante las vigencias 2020- 2021.

### 2. Objetivos Específicos:

- Verificar los lineamientos establecidos y su aplicabilidad por parte de la UTSP, para dar respuesta oportuna a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, garantizando que éstas sean de fondo, y cumpliendo los siguientes requisitos: claras, precisas, congruentes, y además consecuentes con el trámite que se ha surtido.
- Verificar la oportunidad, gestión y efectividad de los controles establecidos frente a los riesgos.
- Evaluar la actualización, veracidad, eficiencia, oportunidad y cargue de la información requerida por la Superintendencia de Servicios Públicos ante el Sistema Único de Información-SUI y otros Entes de Control
- Evaluar la creación y manejo de los Comités de Desarrollo de Control Social de conformidad a la normatividad legal vigente y al procedimiento Asesoría para la creación y/o renovación de los comités de desarrollo y control social Código: P-TSP-1700-170-002.
- Evaluar y verificar la debida aplicabilidad del PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE SUBSIDIOS A PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Código: P-PTSP-1700-170-004.
- Evaluar y verificar el resultado del nivel de satisfacción del servicio brindado por el Proceso Técnico Servicios Públicos y las acciones de mejoras realizadas para el fortalecimiento administrativo y atención al usuario.
- Evaluar y verificar la gestión administrativa, tomando como base de referencia, las regulaciones descritas en el formato y/o normograma del Proceso Técnico de Servicios Públicos Código: F-MC-1000-238,37-020 publicado en la NUBE del SIGC y todas aquellas normas que sean aplicables al presente proceso auditor.

### 3. Alcance:

La Auditoría se adelantó en el proceso Técnico de Servicios Públicos, para evaluar y verificar la oportunidad y efectividad de la atención brindada a los usuarios, con relación a las respuestas dadas



## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-CIG-1300-238,37-028

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Septiembre-06-2022

Página 3 de 4

en los tiempos de ley establecidos, de las diferentes solicitudes realizadas por éstos ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, igualmente, verificar el cargue de la información rendida ante el Sistema Único de Información-SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos y demás Entes de Control, así mismo, la eficiencia en la gestión administrativa de la UTSP según sus procedimientos, para el manejo y control del riesgos durante la vigencia 2020-2021 y primer trimestre de la vigencia 2022.

### 5. Resumen de Hallazgos

No.	Hallazgo	Responsable(s)
1	Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de estratificación y coberturas) no cumple los criterios 25 (La no coincidencia de la metodología de estratificación para la cabecera municipal entregada por el Gobierno nacional) y 27 (La variación en la cantidad de predios por estrato) de la vigencia 2020	Secretaría de Planeación UTSP
2	Desactualización del Procedimiento para el cargue de información ante el Sistema Único de Información (SUI) - P-PTSP-1700-170-001	UTSP
3	Desactualización del normograma del Proceso Técnico de Servicios Públicos	UTSP
4	Debilidades en la recolección y registro de información	UTSP
5	Debilidades en la medición del Indicador 2. Cierre de casos de Usuarios de Servicios públicos domiciliarios.	UTSP
6	Falta de procedimiento que defina el estudio, análisis, planeación y liquidación de subsidios de los servicios públicos domiciliarios.	UTSP
7	Baja gestión para promover la participación de los usuarios de servicios públicos-Comités de Desarrollo y Control Social.	UTSP
8	Incremento en el pago de subsidios de servicios públicos domiciliarios durante la vigencia 2020 y 2021, sin la debida justificación.	UTSP
9	Falta de gestión administrativa para la oportuna radicación de cuentas de cobro de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios	UTSP

### 6. Recomendaciones

- Adelantar trabajo conjunto alcaldía – prestadores, mediante el cual se establezcan metodologías para examinar la información antes de cargarlos al sistema, a fin de que se reporten datos exactos, de óptima calidad y sin inconsistencias que permitan a la Superintendencia la vigilancia, control, generación de estadísticas y a las certificaciones de



## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-CIG-1300-238,37-028

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Septiembre-06-2022

Página 4 de 4

estratificación y calcular con confiabilidad las coberturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, requeridas por la ley.

- Actualizar el Procedimiento para el cargue de información ante el Sistema Único de Información (SUI) - P-PTSP-1700-170-001, de acuerdo a quién realiza cada actividad, cada cuanto, claridad de la información a solicitar, organizar y publicar en la periodicidad dada por el ente de control, en cada uno de los reportes que se deben realizar en el SUI.
- Actualizar el Normograma del Proceso dentro de los términos establecidos en el procedimiento para mantener actualizado el normograma P-MC-1000-170-011. Es de resaltar que se debe realizar revisión y/o actualización de este documento de manera semestral, y cada vez que se presenten o no cambios o actualizaciones de las normas aplicables.
- Actualizar el Procedimiento para atención, orientación y asesoría a los usuarios y suscriptores frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios P-TSP-1700-170-003 donde se definan los lineamientos, requisitos y metodología clara frente a la atención, orientación y asesoría a los usuarios, de acuerdo a las necesidades y circunstancias existentes.
- Implementar una herramienta tecnológica o aplicativo que permita llevar el registro de la atención, orientación, asesoría y trazabilidad de las solicitudes presentadas por los usuarios ante las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, la cual permita registrar la gestión realizada, contar con una información clara y oportuna y llevar control de las solicitudes presentadas por los usuarios y sirva como control efectivo para la reducción frente a la identificación de riesgos.
- Realizar medición y análisis de los indicadores concienzudamente, de tal manera que cada indicador cuente con la conclusión a que se llega al realizar el estudio de los resultados de la medición, identificación de las causas que no permitieron alcanzar la meta propuesta, y plan de mejora, según corresponda.
- Documentar e implementar un procedimiento liderado por la UTSP y dependencias y/o partes interesadas responsables, el cual defina el estudio, análisis, planeación y liquidación de subsidios de los servicios públicos domiciliarios.
- Promover desde la Unidad Técnica de Servicios Públicos, la participación de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, Comités de Desarrollo y Control Social, mediante la realización de acciones administrativas que garanticen las funciones del ente territorial de conformidad a lo establecido en la Ley 142 de 1994.
- Establecer control que describa el estudio, análisis, planeación, y liquidación de subsidios de los servicios públicos domiciliarios, para garantizar la debida planeación, distribución y ejecución de los recursos programados en cada vigencia fiscal.
- Establecer controles efectivos que garanticen que las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, alleguen las cuentas de cobro durante los 30 días siguientes al vencimiento de la factura del servicio público domiciliarios.