

MEMORANDO
20171400103143

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 25/10/2017

Página 1 de 1

PARA **Dr. JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA**
 Superintendente de Servicios Públicos

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO Informe final Auditoría Interna de Gestión 2017 Proceso de Inspección y Vigilancia de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Respetado doctor:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2017 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Proceso de Inspección y Vigilancia de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron cinco (5) observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Dentro del ejercicio de auditoría se recibió la retroalimentación al informe preliminar, el cual forma parte integral de los papeles de trabajo. En nuestro rol de asesoría se emiten recomendaciones que, quedan sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones de mejora, que eliminen las debilidades identificadas.

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

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia Dra. Lida Constanza Cubillos - Jefe Oficina Asesora de Planeación

Dr. Julián López Murcia - Superintendente Delegado de AAA.

Revisó: Myriam Herrera Duran - Oficina de Control Interno



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME				Día: 25	Mes: 09	Año: 2017									
Proceso:	INSPECCIÓN IN-PR-001 V6 VIGILANCIA VG-PR-001 V 7														
Procedimiento:	Evaluación integral de prestadores IN-P-001 Versión 6. Atención de Alertas Ciudadanas VG-P-005 Versión 6.														
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	JULIAN DANIEL LOPEZ MURCIA – Delegado para Acueducto Alcantarillado y Aseo														
Objetivo de la Auditoría:	<p>General: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos misionales de vigilancia e inspección, según las actividades y funciones definidas en las normas, procedimientos e Instructivos institucionales para la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, así como los resultados obtenidos acorde al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SSPD.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la gestión adelantada y los avances obtenidos frente a la misión institucional y plan de acción de la vigencia 2016 y primer semestre de 2017 según muestra selectiva. 2. verificar mediante la aplicación de técnicas de auditoría la implementación de las normas, procesos, procedimientos y documentación asociada en la gestión de la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado. 3. verificar la eficacia y efectividad de los resultados de la gestión y la implementación de controles por la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, que optimicen la gestión y/o mitiguen riesgos. 														
Alcance de la Auditoría:	La auditoría incluye las actividades relacionadas y/o asociadas a los procesos de Inspección y Vigilancia realizadas por la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado para la vigencia 2016 y lo corrido del año a agosto de 2017 según muestra selectiva.														
Jefe oficina de Control Interno				Auditor Líder											
MYRIAM HERRERA DURAN				MARITZA COCA ESPINEL											
Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría			Reunión de Cierre									
Día	12	Mes	09	Año	2017	Desde	04/09/2017 D/M/A	Hasta	09/10/2017 D/M/A	Día	09	Mes	10	Año	2017

TABLA DE CONTENIDO

METODOLOGIA.....	2
DESARROLLO.....	2
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	2
1.1. Plan de Acción, Plan Operativo y Plan Estratégico	2
1.2. SIGME.....	3
2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	5
2.1. Evaluaciones Integrales	5
2.2. Alertas Ciudadanas 2016 - 2017	9
3. CONCLUSIONES.....	10

METODOLOGIA

- Se generó el plan de auditoría Interna de Gestión 2017 – Procesos Inspección y Vigilancia- Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado al líder del proceso, mediante memorando 20171400077013 del 05/09/2017, dando inicio a la ejecución de la auditoría.
- Se efectuó reunión de apertura, según acta de apertura del 13/09/2017, Delegando en la Directora Técnica de Acueducto y Alcantarillado como responsable del procedimiento y enlace para responder los correspondientes requerimientos de información.
- Adicional a los requerimientos efectuados para análisis y verificación de información, se utilizaron otras herramientas tecnológicas dispuestas como SUI, ORFEO, SIGME y SISGESTIÓN, esta última, donde se efectúa la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional.
- La Oficina de Control Interno con el fin de evaluar los temas de alertas ciudadanas y evaluaciones integrales, se toma una muestra representativa para ser analizada.
- Como resultado de las pruebas de auditoría adelantadas, se redactó el informe preliminar de auditoría para su correspondiente retroalimentación por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (en adelante DTGAA), el cual su desarrollo se encuentra conforme al plan de auditoría aprobado por la Jefe de la Oficina de Control Interno.

DESARROLLO

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.1. Plan de Acción, Plan Operativo y Plan Estratégico

2016 – La gestión de la Dirección Técnica de Gestión para Acueducto, Alcantarillado se evaluó a través de la verificación de lo formulado en los planes de acción, estratégico y operativo de la Delegada para AAA, revisando mediante muestra selectiva y a través de la herramienta SISGESTIÓN el cumplimiento de algunas actividades y metas correspondiente a la vigencia 2016 frente a la misión institucional y mecanismos de inspección, vigilancia y control.

Resultado del análisis, se dan por cumplidas las metas de las actividades 11366, 11376 y 1151, frente a lo programado y el desempeño del objetivo estratégico (*Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control*) frente la línea prioritaria (*Fortalecer los mecanismos de vigilancia, inspección y control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios públicos*), arroja un resultado del 100 %, de acuerdo con los reportes de SISGESTION con corte a diciembre de 2016.

2017- Mediante muestra selectiva y a través de la herramienta SISGESTIÓN se verificó el cumplimiento de algunas actividades del plan de acción (11681, 11675, 11679) y metas correspondientes a la vigencia 2017 frente a la misión institucional y mecanismos de inspección, vigilancia y control. Es así como el



cumplimiento del plan de acción de la Delegada para AAA con fecha de corte agosto de 2017, presenta un grado de ejecución del 102.49%.

En cuanto a la ejecución de los objetivos estratégicos y las estrategias asociadas al plan de acción en lo que respecta a las actividades ejecutadas por la DTGAA y que son objeto de esta evaluación, se evidencia que han contribuido a registrar en SIGGESTION cumplimiento del 104%, así como a la consecución del plan estratégico y sus líneas prioritarias.

Observación 1: Como responsable la DTGAA y en particular las actividades evaluadas anteriormente, se encuentran reportadas y ajustadas con base en lo programado y su meta se cumple de conformidad con lo establecido con corte a agosto de 2017; no obstante, se evidencia para la actividad 11681 la cual está programada para que a partir del octubre se cumpla la totalidad de la meta con 30 evaluaciones integrales, el indicador en SIGGESTION reporta a la fecha un cumplimiento del **150%**, dato que no es consistente entre lo programado y lo ejecutado, teniendo en cuenta que se han elaborado y publicado **6** evaluaciones integrales de un total de **30 EI**, es decir tiene un grado de cumplimiento con corte a agosto del **20%**.

Recomendación:

Requerir a la Oficina Asesora de Planeación quien es el administrador del aplicativo SIGGESTIÓN, con el fin de ajustar dicho indicador de tal forma que el reporte sea real de acuerdo con lo ejecutado en la mencionada actividad. Se dará traslado a la Oficina Asesora de Planeación ya que impacta la gestión de estos procesos de la entidad.

1.2. SIGME

Procesos inspección y vigilancia

Se observa en SIGME, debidamente actualizados en el mes de septiembre de 2017, los procedimientos de Evaluación Integral de Prestadores IN-P-001 V.7 asociado al Proceso de Inspección IN-PR-001 V.6 y el Procedimiento de Alertas Ciudadanas VG-P-005 V.6 asociado al Proceso de Vigilancia VG-PR-001 V.8., cumpliendo lo programado en la actividad 11886 del plan operativo anual.

Indicadores

Durante la etapa de planeación de las Evaluaciones Integrales, y las respectivas visitas técnicas, que fueron aplicadas a los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, la delegada para AAA diseño un mecanismo preliminar le permitió determinar cuáles empresas requieren vigilancia especial de manera apremiante. Para ello, estableció unos criterios de decisión robustos que indican de manera racional cuales son las empresas de servicios públicos que se encuentran en estado crítico visto desde la perspectiva de la prestación del servicio.

Se revisó el comportamiento del indicador de eficacia durante el segundo trimestre del 2017 del proceso de vigilancia denominado: **Número de prestadores de servicios públicos acompañados con vigilancia preventiva delegada para acueducto, alcantarillado y aseo 2017**, observando que este se encuentra ejecutado en un **85%** de acuerdo con la meta programada con un nivel satisfactorio, en



donde se verificaron (17 prestadores con acciones de vigilancia preventiva/20 prestadores programados para implementar acciones de vigilancia preventiva) *100%.

Según muestra selectiva se verificaron algunos soportes que corresponden a los reportes de las acciones realizadas, dentro de la función de vigilancia, así:

Prestador	Acción adelantada y verificación de soportes OCI
METRO AGUA S.A. ESP- Sta. Marta	<ul style="list-style-type: none"> * Realización comisión al prestador Metroagua, durante los días 16 y 18 de enero de 2017, con el fin de recolectar información técnica, administrativa, financiera y comercial. (Acta e informe) * Radicado No. 20174230003511. Solicitud Actualización Plan de Emergencia y Contingencia para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en Santa Marta * Radicado No. 20174210004181 Respuesta Derecho de Petición Alcalde de Santa Marta con Radicado No. 201752900002012 del 02/01/2017. Solicitud acciones para garantizar la prestación de los servicios luego del 17 de abril de 2017. * Radicado No. 20174210010131 Solicitud a Metroagua medidas para atender emergencia rebosamiento en alcantarillado * Radicado No. 20174210010581 Respuesta Derecho de Petición radicado SSPD 20175290009842 del 10 enero, problemas de rebosamiento del sistema de alcantarillado de Santa Marta * Radicado No. 20174210020511 Vigilancia Especial Metroagua S.A E.S. Requerimiento de información semanal y mensual operación sistemas de acueducto y alcantarillado
HIDROPACÍFICO S.A	<ul style="list-style-type: none"> * Visita de Inspección y Vigilancia al Prestador para verificar las acciones adelantadas por el prestador para atender la emergencia de Sequía que se presenta en la ciudad de Buenaventura. Acta e informe del 25_27 febrero 2017. * Respuesta a Derecho de Petición de la Asamblea del Valle del Cauca. Radicado 20174210205061 del 29/03/2017 * Respuesta a comentarios presentados por el Prestador frente a la evaluación Integral Publicada en el año 2016, mediante Radicado 20174210136581 del 08/03/2017
PROVIDENCIA MUNICIPIO PRESTADOR DIRECTO	<ul style="list-style-type: none"> * Se adelantó visita de inspección durante los días 8, 9 y 10 de marzo. Se actualizó el Policy memo del caso y se realizó un paralelo para establecer si presentaba avances de la prestación de los SPD ii) Con radicado 20174600121161 se requirió al municipio para que allegara información financiera de 2015 y 2016 dada la ausencia de cargue al SUI y se reiteró la obligación de reporte de información al SUI y el plazo máximo del cargue * Con radicado SSPD 20174600031591, se informó a la PGN acerca de las deficiencias de la prestación del servicio de acueducto, además informar sobre los resultados desfavorables de la vigilancia de la calidad del agua. * Mediante radicado SSPD 20174600031301, se solicitó al MVCS las acciones tomadas frente a la advertencia enviada por la SSPD con oficio 201646000854831, respecto de las fallas que se están presentando en la nueva PTAP. * A través del radicado SSPD 20174600047901, se solicitó al prestador un informe detallado frente al estado de la prestación del servicio de acueducto
SAN ANDRES PROACTIVA S.A	<ul style="list-style-type: none"> * Realización comisión al prestador Proactiva S.A, durante los días 30 de enero y 2 de febrero de 2017, con el fin de recolectar información técnica, administrativa, financiera y comercial. * Elaboración y entrega informe de visita de los días 30 de enero y 2 de febrero de 2017. * Elaboración y entrega de la Evaluación Integral a Prestador Proactiva con la información obtenida en la visita y en los requerimientos realizados al prestador, Marzo 2017

Observación 2: En cuanto al reporte del indicador correspondiente al segundo trimestre del 2017, se observa una ejecución del 85% (17/20); No obstante, al verificar el análisis están relacionando 19/20 prestadoras a quienes se les efectuó acompañamiento, es decir un cumplimiento del 100%.

Igualmente, no se evidencia que tipo de acciones de acompañamiento han realizado a las empresas descritas en el reporte, ni los registros correspondientes. Al consultar el link de la actividad 11701 para el mes de mayo y junio, no se observan acciones adelantadas para las prestadoras Guapi (05), Dibulla (05,06), San Andres_Proactiva (05,06), Emcali (05,06), que den cuenta del cumplimiento del indicador reportado, ni tampoco algunos soportes de productos relacionados son de fácil identificación para cada mes al momento de ser consultados.

Recomendación: Ajustar el indicador y el análisis respectivo del segundo trimestre de 2017, describiendo las acciones realizadas de manera puntual y relacionar los soportes y registros correspondientes, con el fin de hacer más efectiva la consulta de información que dé cuenta de la función de inspección, vigilancia y control.

2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Con el fin de confirmar el cumplimiento de las funciones asignadas a las direcciones técnicas de gestión de las superintendencias delegadas, establecidas en el artículo 15 del Decreto 990 de 2002, se procede en esta evaluación a verificar las funciones y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, dentro de las cuales son objeto de estudio las siguientes:

2.1. Evaluaciones Integrales

Año 2016

De acuerdo con lo previsto en los numerales 1 y 22 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001 la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado en cumplimiento de las funciones asignadas en los numerales 1 y 19 del artículo 15 del Decreto 990 de 2002, efectuó en el año 2016 las evaluaciones integrales de 43 prestadores en el sector de acueducto y alcantarillado, correspondientes a la vigencia 2015, de un total de 252 prestadores registrados en el RUPS, las cuales representan el 17% de la población analizada.

Dentro de la muestra tomada por la Oficina de Control Interno, se revisaron 11 evaluaciones integrales, y producto del análisis efectuado, se evidencia que cumple con los parámetros establecidos para su estudio y evaluación en cada uno de los tópicos y lineamientos dados en las actividades descritas en el procedimiento de inspección; así como de igual forma se observa que estas fueron remitidas al prestador y publicadas en la página web de la superintendencia en el link: <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Informes-de-gestion>, de conformidad con los numerales 6 y 17 del artículo 5º. del Decreto 990 de 2002.

De igual forma se evidencia que en el año 2016 hubo comisiones de servicios para realizar evaluaciones integrales a 38 prestadores, comisiones que se encuentran legalizadas en su totalidad de acuerdo con el cronograma establecido y los registros y documentos como el acta e informe respectivo, registrados en el aplicativo de visitas a través del SUI.

Observación 3: A través del aplicativo de visitas del SUI, se verificaron algunas entradas y salidas, producto de las actividades desarrolladas dentro del procedimiento de visitas realizadas a empresas prestadoras de acueducto y alcantarillado, tales como actas e informes originados por los funcionarios comisionados; no obstante, se evidencia que los informes de las visitas realizadas a las empresas EMPOPASTO SA ESP del 15-17/11/2016 y AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCATARILLADO S.A. E.S.P, del 30/11 y 1-2/12/2016, no se encuentran debidamente firmados por quienes efectuaron la visita respectiva.

Recomendación: Efectuar las correcciones necesarias en los informes mencionados, que permitan subsanar las inconsistencias observadas en los registros que se encuentran en el aplicativo de visitas del SUI.

Seguimiento Evaluaciones Integrales

La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, dentro de los puntos de autocontrol cuenta con una matriz de seguimiento para las Evaluaciones integrales que realiza a los prestadores,



donde 17/43 empresas, es decir el 39%, se encuentran en solicitud para dar apertura de investigación, producto de los resultados y conclusiones de las visitas y evaluaciones integrales.

Con lo anteriormente descrito, la DTGAA da cumplimiento a lo establecido en el numeral 7. del artículo 15 del Decreto 990 de 2002, el cual a través del plan anual de visitas de inspección, efectúa las visitas que deban desarrollarse y emite los correspondientes informes, proponiendo las medidas a que haya lugar a la dirección de investigaciones de la delegada, cuando el caso lo amerite.

Observación 4: No obstante; en los informes de Evaluación Integral del año 2016, según muestra revisada, se observa que el numeral 6. Calidad y Reporte de Información al SUI, es la causa de mayor incumplimiento con bajos porcentajes de cargues de información pendiente de reporte como administrativa, comercial, técnica y financiera que exige la ley, para los casos donde no se cumplen con los plazos establecidos. Es de anotar que persiste la desactualización en el cargue de información en el aplicativo SUI.

Recomendación: Si bien se está dando cumplimiento por la DTGAA al numeral 19 del artículo 15 del Decreto 990 de 2002 el cual está encaminado a la función de verificar la consistencia y calidad de la información contenida en el SUI que sirve de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados para el cargue de información a los prestadores y a pesar de ser reiterativa esta observación en auditorías internas de gestión de vigencias anteriores; es necesario establecer, dentro del proceso de inspección y vigilancia, puntos de control efectivos y/o fortalecer las mesas de trabajo (2/43), para que los prestadores cumplan con la normatividad vigente de cargue de información al SUI y evitar posibles investigaciones que impacten el proceso de control.

Año 2017

La DTGAA, para el año 2017 programó dentro de su plan de acción efectuar 30 evaluaciones integrales, lo que representa el **13%** con base en la población de prestadores del servicio de Acueducto y Alcantarillado relacionados en la herramienta de priorización establecida por el grupo de evaluación integral de **231** prestadores.

El avance de la meta **6/30** prestadores priorizados e identificados con riesgo alto y medio para evaluaciones integrales 2017, se han ejecutado en un **20%** con base en el reporte registrado en el aplicativo SIGGESTION a agosto de 2017.

Las empresas a quienes se les ha elaborado y publicado evaluaciones integrales de la vigencia 2016 son:

1. COMPAÑÍA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO METROPOLITANO DE SANTA MARTA S.A. E.S.P
2. EMDUPAR S.A. E.S.P.
3. AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P.
4. PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO
5. YOPAL EAAAY EICE E.S.P
6. AGUAS NACIONALES SA ESP

La DTGAA, teniendo en cuenta la entrada en vigencia de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), manifiesta que las evaluaciones integrales de la vigencia 2016 se programaron para el segundo semestre del 2017 considerando que, dado el avance en la implementación de las NIIF por



parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, durante el primer periodo 2017 no era posible comparar los estados financieros de estos bajo las normas CÓLGAAP y NIIF; así como los insumos para el desarrollo de las actividades relacionadas con informes especiales y sectoriales de sus vigilados, sólo se tienen hasta este periodo.

Por otro lado, en vista de la necesidad de atención de los casos priorizados (empresas con alertas en la prestación del servicio público identificadas en las mesas de trabajo con entidades gubernamentales), la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y la DTGAA decidió enfocar la destinación de recursos físicos y humanos que modificaron las metas del plan de acción en las actividades propias de las evaluaciones integrales, los controles tarifarios y planes de contingencia entre otros; situación que se encuentra debidamente soportada y aprobada por el Delegado y la DTGAA, conforme a la suscripción del acta 01 de enero de 2017 donde se establecen los lineamientos de evaluación integral y visitas técnicas vigencia 2017 y reuniones con la Oficina Asesora de Planeación ajustando las actividades del plan de acción, las cuales forman parte de los papeles de trabajo de esta evaluación.

De 12 prestadores clasificados prioritarios y en riesgo alto, se han evaluado 6 conforme al plan de acción para esta vigencia.

Dentro de la gestión de la DTGAA se resalta el desarrollo de la herramienta de priorización de prestadores, la cual aporta un valor agregado a los procesos de inspección y vigilancia utilizada en la definición de los prestadores clasificados por nivel de riesgo, la cual se recomienda estudiar la posibilidad de oficializarla en SIGME y asociarla a los procesos de inspección y vigilancia como un instrumento de gestión y control.

Indicadores Nivel de Riesgo - Vigencia 2016 y Primer Semestre 2017

A partir de la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado – SSPD- calcula el nivel de riesgo de las empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, con fundamento en los reportes efectuados a través del Sistema Único de Información - SUI- y de las visitas provenientes de las acciones de inspección y vigilancia adelantadas.

Es así como se observa el cumplimiento del numeral 2. del artículo 15 del Decreto 990 de 2002, que a la letra dice: *“Presentar al delegado los estudios que sirvan de base para la adopción por parte del superintendente de las categorías de clasificación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con los niveles de riesgo, características y condiciones que establezcan las comisiones de regulación.”*; estudio que se evidencia publicado para cada vigencia en la página web de la SSPD, link: <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>.

Observación 5: Revisados y analizados los resultados del Nivel de Riesgo Financiero - IFA de los prestadores Acueducto Alcantarillado vigencia 2015, empresas con más de 2.500 suscriptores, efectuados por la DTGAA con fundamento en los reportes del Sistema Único de Información –SUI y datos reportados en las evaluaciones integrales realizadas, se evidencia que un gran número de ESP del sector de Acueducto y Alcantarillado presentan indicadores financieros e índices que cuentan con **“datos inconsistentes”** o **“Sin datos”**, como son: Liquidez, endeudamiento, eficiencia en recaudo, cobertura de intereses, índice de agua no contabilizada IANC, cumplimiento Cobertura Acueducto



(ICBAC), cumplimiento Cobertura Alcantarillado (ICBAL), tal como se relaciona en la publicación en mención.

De acuerdo con una muestra tomada y el análisis de algunas evaluaciones integrales, se tomó el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) para el sector de acueducto, teniendo en cuenta que es uno de los principales parámetros de eficiencia de los prestadores de servicio de agua potable en Colombia.

Este indicador incluye la pérdida técnica, la pérdida no-técnica, el consumo legal no-facturado y las pérdidas comerciales, que deben verse reflejados en este reporte con base en el parámetro de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA) quien ha establecido el nivel de pérdidas aceptables en un 30% del agua producida, ya que un elevado índice de pérdidas refleja una ineficiente labor del prestador del servicio, lo cual puede poner en riesgo la viabilidad de la prestación del servicio y tener repercusiones ambientales sobre el equilibrio económico de la empresa. De la muestra tomada, los prestadores que presentan el IANC con un porcentaje por encima del estimado son:

2016

N°	ID	Prestador	Departamento	Promedio IANC (30%)	Reporte Información del IANC en el SUI para la vigencia 2016.	ACCIÓN DE CONTROL
9	465	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ARAUCA E.S.P.	Arauca			INVESTIGACIÓN
10	722	ACUASAN E.I.C.E E.S.P	Santander	54	NO	EN GESTIÓN
16	639	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	Casanare	No se encuentra aún reportado	NO	EN GESTIÓN
25	21767	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE CISNEROS S.A. E.S.P.	Antioquia	Datos no disponibles para las vigencias 2013, 2014 y 2015.	NO	EN GESTIÓN
26	443	SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.	Valle del Cauca	36 *	NO	EN GESTIÓN
28	175	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA	Cundinamarca	36	NO	EN GESTIÓN
30	429	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO E.S.P.	Tolima	61	NO	EN GESTIÓN
35	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Putumayo	No presenta datos	NO	EN GESTIÓN
38	22562	JAGUAZUL S.A E.S.P	Cordoba	Dato No disponible 2015 y para el 2014 registra 46,92	NO	EN GESTIÓN
41	3136	HIDROPACIFICO SA. E.S.P.	Valle del Cauca	82,2	NO	EN GESTIÓN
42	260	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMPOPASTO SA ESP	Nariño	35,21	NO	EN GESTIÓN
43		AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P	La Guajira	63	NO	EN GESTIÓN

* Cobertura promedio de 33 municipios

Recomendación: Implementar estrategias de corto y mediano plazo que permitan a los prestadores cumplir la metodología que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, de acuerdo con las modificaciones que emita el ente regulador.

2.2. Alertas Ciudadanas 2016 - 2017

Durante el período comprendido entre junio de 2016 y junio de 2017, se tramitaron 3.253 alertas, cuyo detalle es el siguiente:

TRAMITES	No.
Requerimientos empresas y entidades territoriales	1.254
Pronunciamientos de fondo dirigido a los usuarios	1.394
Derechos de petición	389
Traslados por competencia	143
Otros trámites	28
Seguimiento acciones judiciales	45
Total	3.253

Fuente: Orfeo e informe de gestión DTGAA

De las 3.253 se observa que durante el 2016 se tramitaron 518 alertas de acuerdo con la prueba in situ efectuada a la bandeja de entrada del Orfeo de la Coordinadora del Grupo de Reacción Inmediata, quien es la que se encarga del reparto, encontrando la totalidad tramitadas y gestionadas.

Para el año 2017 y de acuerdo con la implementación en el Proceso de Vigilancia del formato VGF-018, -Alertas Ciudadanas-, se verificó la matriz de control a derechos de petición y alertas ciudadanas, con corte a julio, observando un consolidado de 2.635 tramites, de los cuales 2.581 se encuentran tramitados es decir un 97% cuentan con radicado de salida y 54 tramites en gestión lo que representa un 3%, actividad que se viene cumpliendo mensualmente de manera adecuada por la DTGAA, lo que ha permitido realizar un mejor control de las inconformidades de los usuarios por la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. También se han reducido el tiempo de atención de estas alertas, con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Superintendencia de cara a los usuarios.

Dentro del plan de acción para la vigencia 2017, se trazó una meta de disminuir los tiempos de atención de los derechos de petición y de las alertas ciudadanas en un 20% en relación con las recibidas y tramitadas en el año 2016. Para esta actividad la Delegada de AAA cuenta con una matriz que pretende mostrar una disminución mensual del 2%, para lograr la meta del 20% en el mes de diciembre 2017.

Se tomaron las siguientes TRD: alerta ciudadana, derecho de petición de información, derecho de petición de interés particular y/o interés general y derecho de petición entes de control, y se realizó un promedio con los tiempos que se cuenta para dar respuesta a cada uno de los requerimientos:

TRD	DIAS
ALERTA CIUDADANA	19
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	12
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR Y/O INTERES GENERAL	19
DERECHO DE PETICION ENTES DE CONTROL	12
PROMEDIO	15,5



Se observa que el promedio de 15,5 días se tomó como línea base para mostrar la disminución mensual de la siguiente manera:

	DISMINUCIÓN	PORCENTAJE	DÍAS
Marzo		2%	15,2
Abril		2%	14,9
Mayo		2%	14,6
Junio		2%	14,3
Julio		2%	14,0
Agosto		2%	13,6
Septiembre		2%	13,3
Octubre		2%	13,0
Noviembre		2%	12,7
Diciembre		2%	12,4
	TOTAL	20%	


A julio de 2017 la delegada debía tener un promedio de respuesta para la TRD seleccionadas de 14 días, obteniendo un resultado de 13.3 días, situación que de llegar a diciembre se encuentre cumplida la meta y los tiempos de respuesta estarían en 12,4 días; es decir un indicador por debajo del establecido por ley y cumpliendo la meta de disminución del 20%.

3. CONCLUSIONES

- La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado cumple de manera apropiada las funciones establecidas en artículo 15 del Decreto 990 de 2002, prestando soporte y apoyo a la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo en relación con la gestión de inspección, vigilancia y control en el ámbito de su competencia.
- La DTGAA presenta una adecuada gestión y los avances obtenidos frente a los objetivos estratégicos, se realizan teniendo en cuenta la eficacia de las actividades programadas y las ejecutadas durante los años 2016 y 2017 en los diferentes planes, apuntando al cumplimiento de la misión institucional, conforme lo registran los indicadores respectivos a través de la herramienta de evaluación y seguimiento SISGESTION.
- Los procesos de inspección y vigilancia y los procedimientos asociados objeto de esta evaluación, como Evaluaciones Integrales y Alertas ciudadanas, respectivamente; se observan debidamente documentados y actualizados en el Sistema Integrado de Gestión y mejora SIGME.
- En cuanto a las evaluaciones integrales, los mecanismos y puntos de control establecidos requieren ser revisados y fortalecer su eficiencia y eficacia, de tal forma que sean efectivos y permitan monitorear el cumplimiento de los actos administrativos expedidos por la SSPD, en especial cargues de información al SUI e indicadores definidos por la comisión de regulación CRA y las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones integrales de gestión y resultados realizadas a los prestadores, conforme lo establece los numerales 10 y 16 del artículo 15 del decreto 990 de 2002.



- Respecto a las alertas ciudadanas se observa un adecuado control y seguimiento por parte de la Dirección Técnica de Gestión Acueducto y Alcantarillado- Grupo de Reacción Inmediata, toda vez que la matriz de control a derechos de petición y alertas ciudadanas implementada permite efectuar seguimiento a la gestión realizada y control de tiempos de respuesta a los ciudadanos.

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

Proyectó: Maritza Coca Espinel – Auditora Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno