

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P.

INFORME AUDITORIA INTERNA, OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PROCESO AL QUE SE LE REALIZÓ LA AUDITORÍA
GESTIÓN COMERCIAL**

**MARTHA LILIANA GARCIA ROJAS
JEFE DE CONTROL INTERNO**

DICIEMBRE DE 2022

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

INTRODUCCIÓN

En ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 87 de 1993, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones, los Decretos 648 de 2017 y 1499 de 2017, los cuales establecen como función realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la Administración, con el fin de determinar el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad para la mejora continua del Sistema.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. obedeciendo a sus responsabilidades y funciones, se permite presentar el presente informe.

OBJETIVO GENERAL:

- Realizar un diagnóstico del estado del área de atención al usuario de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de los procedimientos del proceso de Gestión Comercial en los cuales interviene el área de atención al usuario.
- Verificar el estado de ambiente laboral y/o clima laboral del área del Atención al usuario.
- Evaluar competencias de servicio al usuario, trabajo en equipo y relaciones interpersonales.
- Verificar los conocimientos de los funcionarios del área de atención al usuario que dan respuesta a las reclamaciones o peticiones de los usuarios.
- Verificar las adecuaciones físicas y del sistema para el cumplimiento de la misionalidad del proceso comercial – Atención al usuario.

ALCANCE

El alcance de la auditoría se realizó a todos los procedimientos del proceso de Gestión Comercial en los cuales interviene el área de atención al usuario.

Para el trabajo de observación y verificación de la prueba de conocimiento se contó con el apoyo del profesional universitario de facturación.

Para el análisis de la información se contó con el acompañamiento del profesional en psicología Dra. Nury Bojaca, contratista que apoya los procesos de la entidad.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Caracterización del proceso de adquisición de bienes y servicios (contratación).

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			

- Procedimientos del proceso adquisición de bienes y servicios (contratación).

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*”.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- Ley 142 de 1994 “*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*”.
- Acuerdo 060 de 2001 “*Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas*”.

METODOLOGÍA

La metodología y desarrollo de la auditoría se soporta en la verificación y análisis de los documentos fuente a través de la lista de chequeo.

CRONOGRAMA

Reunión de Apertura	Día	27	Mes	05	Año	2022
Ejecución de la Auditoría	Desde	27-05-2022	Hasta	30-11-2022		
Reunión de Cierre	Día	N/A	Mes	12	Año	2022

FORTALEZAS

- La disposición por parte de todos los funcionarios y contratistas para el cumplimiento del objetivo del diagnóstico.
- En algunos momentos se ve el trabajo colaborativo por parte del equipo de atención al usuario.

DIFICULTADES

Durante el proceso de la auditoría no se han presentado inconvenientes. Sin embargo, se extendió el cronograma de la auditoría debido a que se recibió la auditoría por parte de la Contraloría lo cual dificultó el proceso de verificación en los meses de julio, agosto y septiembre de 2022.

DIAGNOSTICO DEL SEGUIMIENTO

Para la realización del diagnóstico se realizaron las siguientes actividades las cuales fueron aplicadas a los funcionarios que pertenecen al área administrativa de la dirección de acueducto, alcantarillado, aseo, y proceso comercial que atienden usuarios.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			

1. ENCUESTA INTERNA ANONIMA (AUTOEVALUACIÓN).

Para este ejercicio se tomó como población un total de 19 funcionarios incluido contratistas de cada área. Dicha encuesta consistió en que cada persona debía contestar cuatro (4) preguntas relacionadas con la competencia de servicio al usuario, trece (13) preguntas relacionadas con la competencia de trabajo en equipo y relaciones interpersonales, y dos (2) preguntas abiertas.

Ahora bien, para la calificación de cada variable se utilizó una escala porcentual que permite determinar si se presenta falencia, recomendación, oportunidad de mejora o se encuentran en excelente.

Es así, que a continuación se presenta el resultado obtenido por cada una de las competencias:

1. Servicio al cliente.
2. Trabajo en equipo.
3. Relaciones interpersonales.
4. Preguntas abiertas.
5. Quiz de conocimiento.

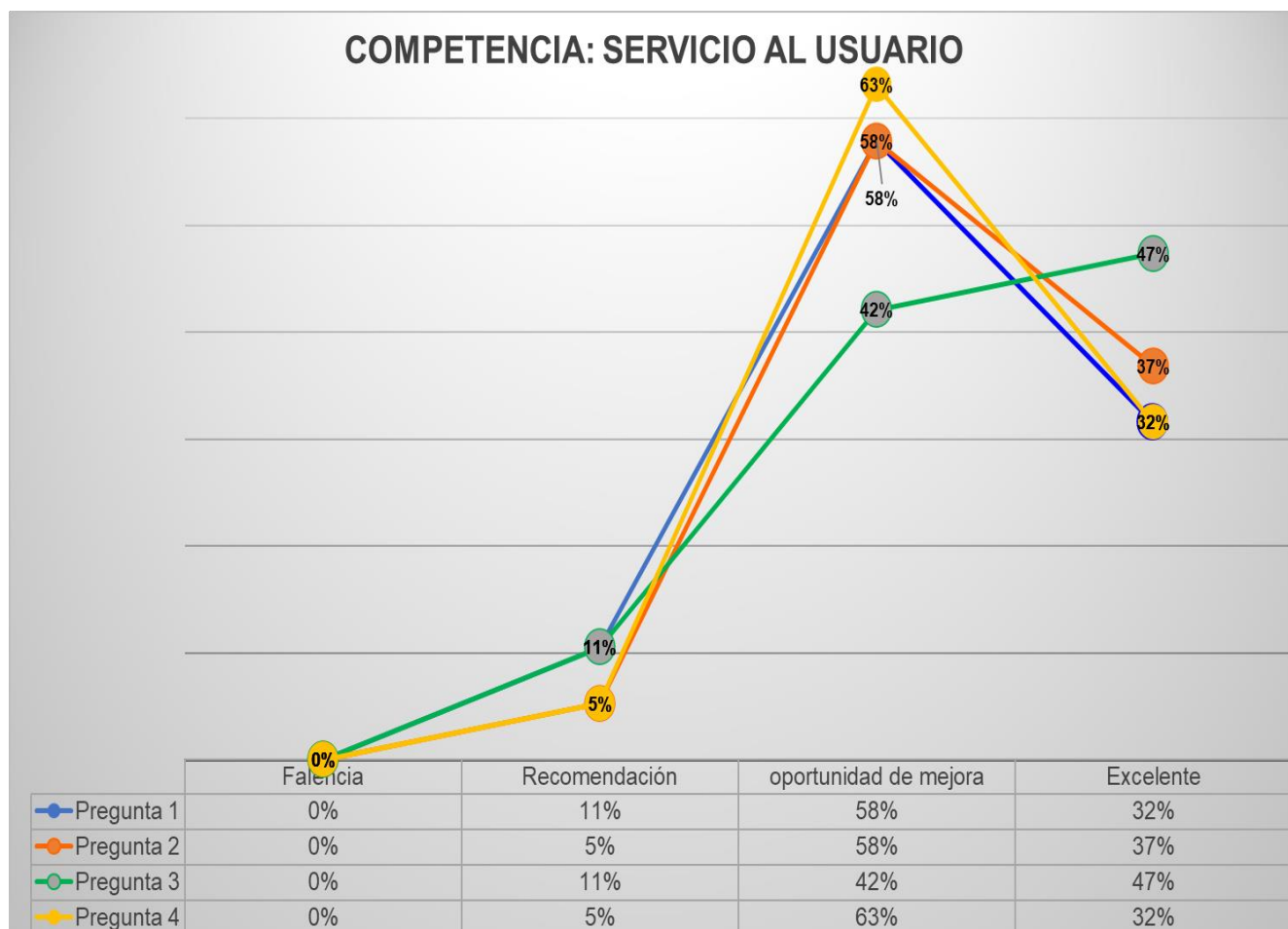
1. COMPETENCIA SERVICIO AL CLIENTE.

Definición: están conformadas por atributos personales que se pueden asumir como factores de personalidad que integran el respeto, la tolerancia, la adaptabilidad, recursividad, destreza y sensibilidad social, persuasión, habilidades de comunicación y escucha entre otras.

TABLA DE REFERENCIA		
Falencia	Deficiente	0% - 25%
Recomendación	Regular	26% - 50%
Oportunidad de mejora	Bueno	51% - 75%
Excelente	Excelente	76% - 100%

ÍTEM	PREGUNTA
1	Resuelvo los requerimientos o se sugieren alternativas por parte del proceso comercial
2	Atiendo las peticiones con cordialidad
3	Durante los procesos de atención, mantengo el interés por los usuarios.
4	Mantengo una comunicación asertiva, clara y comprensible con los usuarios internos y externos.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			



Fuente: Autoevaluación de funcionarios.

De acuerdo a los resultados de la autoevaluación, se observa que, del total de las respuestas en promedio, el 35% se ubicó una atención “Excelente”, 57% se encuentra en calificación “Buena”, por lo que los colaboradores consideran que tienen habilidades para prestar una buena atención a los usuarios ya que resuelven problemas o sugieren alternativas para el proceso Comercial. Así mismo, consideran que atienden las peticiones con cordialidad manteniendo una comunicación clara y comprensible con los usuarios.

De otra parte, también nos damos cuenta que un 8% en promedio considera que su competencia de servicio al usuario es “Regular”.

Ahora bien, es necesario mejorar algunos aspectos que permitan tener una mejor percepción del proceso ante los usuarios internos y externos.

RECOMENDACIÓN

Se sugiere implementar planes de acción en los cuales todos los involucrados (funcionarios y contratistas) que atienden usuarios cuenten con formación básica en servicio al cliente.

Dicho plan de acción puede consistir en la creación de acuerdos o alianzas estratégicas con entes externos como el SENA, la ESAP, entre otros para la

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			

realización de cursos en servicio al cliente, así como también debe existir una corresponsabilidad, es decir, que el colaborador busque alternativas o planes de formación que aporten al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de esta competencia transversal en la entidad.

- 2. COMPETENCIA TRABAJO EN EQUIPO.** Es una forma de trabajo eficiente que entrega varios puntos de vista y que sirven para resolver más eficientemente conflictos que surgen en el ámbito económico, político y social.

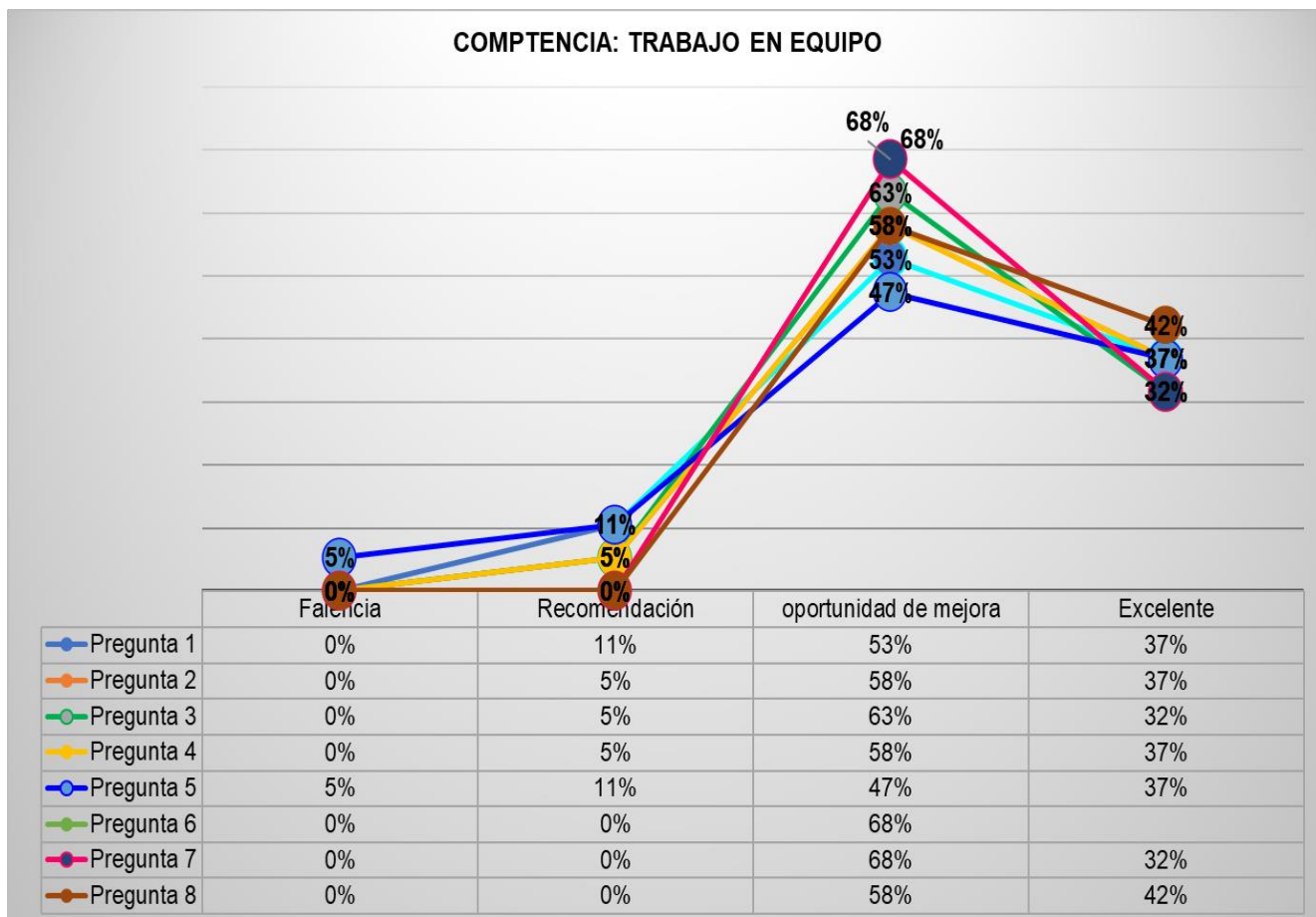
TABLA DE REFERENCIA		
Falencia	Deficiente	0% - 25%
Recomendación	Regular	26% - 50%
Oportunidad de mejora – OM	Bueno	51% - 75%
Excelente	Excelente	76% - 100%

ÍTEM	PREGUNTA
1	Promuevo en el grupo la generación de ideas para la solución de situaciones
2	Propicio escenarios de cordialidad.
3	Acepto las diferencias en conceptos y personalidades.
4	Estoy presto a tomar decisiones en conjunto
5	Logro los resultados en equipo.
6	Propongo acciones que promuevan la productividad del equipo.
7	Logro llegar a acuerdo rápidamente
8	Interactúo para mejorar la mejor practica y procedimiento

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

COMPETENCIA: TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: Autoevaluación de funcionarios

RESULTADO

Según los resultados, se puede establecer que en promedio el **58%** del total de diecinueve (19) funcionarios consideran que trabajan en equipo, propician escenarios de cordialidad y productividad, y aceptan las diferencias de los demás logrando llegar a acuerdos en algunas ocasiones.

También se observa que un promedio del **36%**, se consideran excelentes para trabajar en equipo, mientras que un promedio del **5%**, le cuesta trabajar en equipo y un promedio de **1%** no trabaja en equipo.

RECOMENDACIÓN

Incorporar mayor número de actividades en el plan de bienestar y en el plan de incentivos de la entidad, con el fin de generar más espacios y actividades que permitan fortalecer el trabajo en equipo en los procesos, de tal forma, que se aumente la productividad en los diferentes procesos logrando de esta manera mejores resultados en equipo.

3. COMPETENCIA RELACIONES INTERPERSONALES.

Definición: Una relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyecto	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

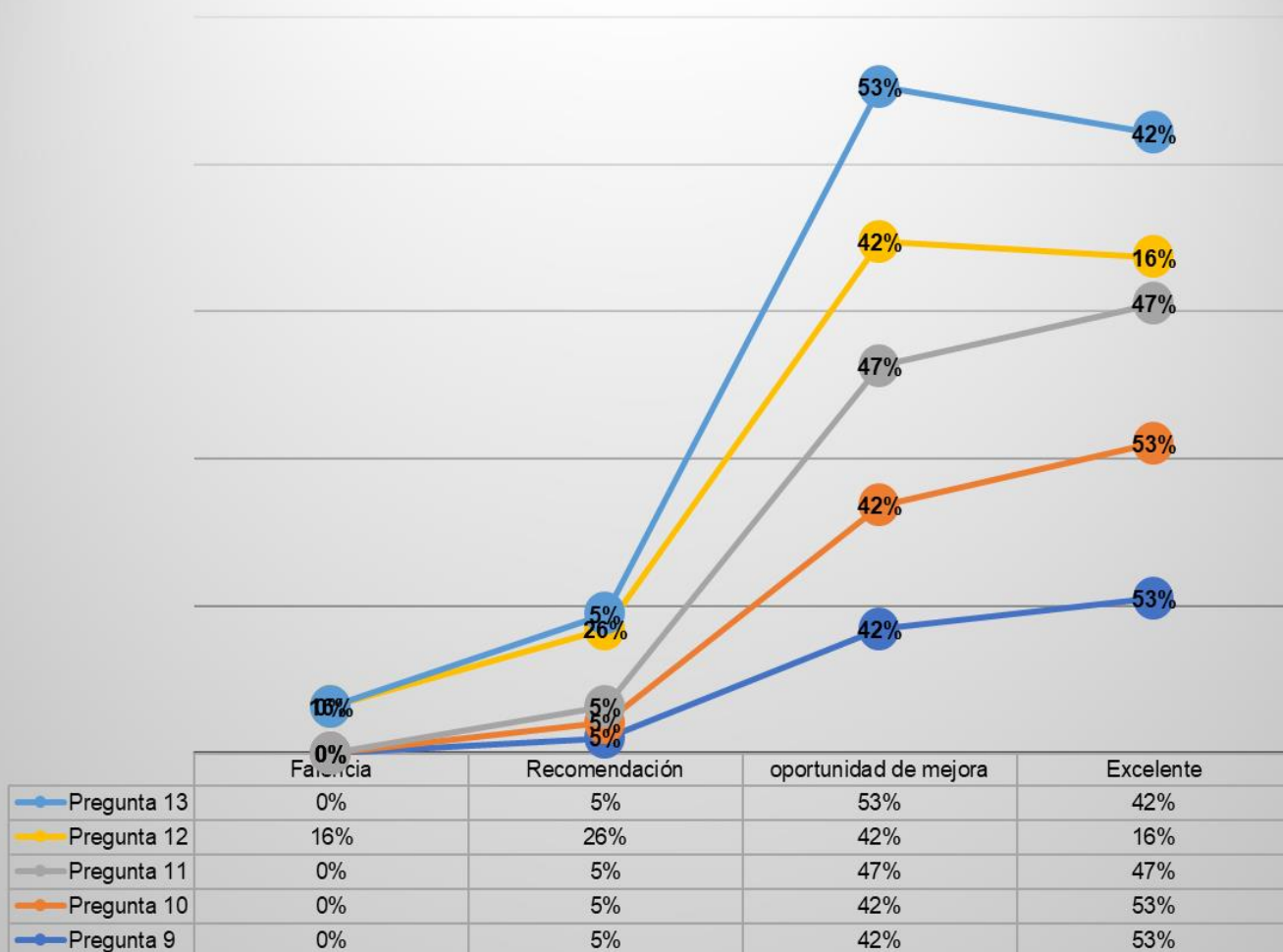
TABLA DE REFERENCIA		
Falencia	Deficiente	0% - 25%
Recomendación	Regular	26% - 50%
Oportunidad de mejora – OM	Bueno	51% - 75%
Excelente	Excelente	76% - 100%

ÍTEM	PREGUNTA
9	Me expreso de manera honesta.
10	Muestro el sentido de respeto por los demás.
11	Muestro comprensión ante la indiferencia.
12	Mantengo una actitud de ganar o ganar.
13	Escucho a los demás y permito que puedan expresarse con tranquilidad.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

COMPETENCIA: RELACIONES INTERPERSONALES



Fuente: Autoevaluación de funcionarios

Teniendo en cuenta el resultado de la autoevaluación es importante resaltar que, en la competencia de relaciones interpersonales, los colaboradores consideran que tienen habilidades para concertar diferencias con los demás, reflejan sentido de respeto y tienen habilidad de escucha también por los demás.

RECOMENDACIONES

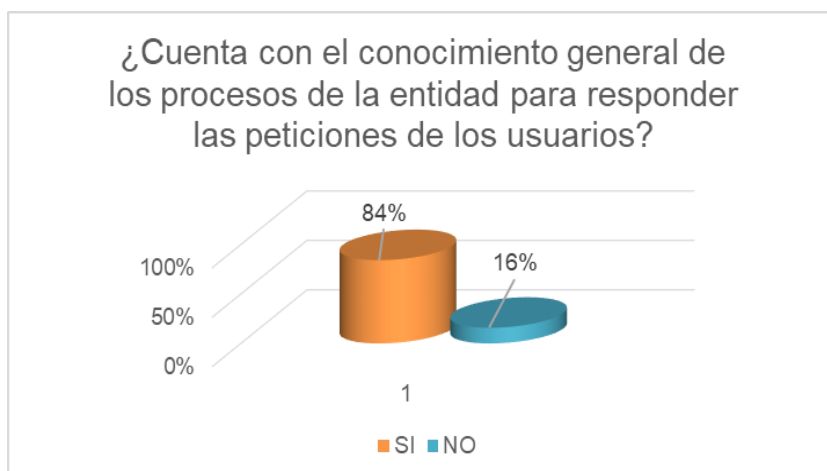
- Ahora bien, es importante fortalecer aspectos actitudinales relacionados con reflejar mayor sentido de respeto, así como también generar mayor interacción para compartir las mejores prácticas o procedimientos, mostrar mayor comprensión antes las diferencias y generar más espacios de escucha y concertación, con el fin de poder aumentar el porcentaje y llegar a la excelencia.

4. PREGUNTAS ABIERTAS

Durante el desarrollo de la encuesta anónima, se realizaron dos preguntas abiertas con el siguiente resultado.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			

PREGUNTA 1.



Fuente: Autoevaluación de funcionarios

De acuerdo a la gráfica anterior, se observa que, del total de 19 funcionarios encuestados, el 84% es decir, 16 funcionarios de los procesos de acueducto, alcantarillado, aseo y comercial que realizaron la encuesta anónima, consideran que cuentan con el conocimiento para dar respuesta a las peticiones. Sin embargo, expresaron que era importante lo siguiente para mejorar:

- Capacitar a los funcionarios del área de atención al usuario sobre los temas de los procesos misionales.
- Generar estrategias desde el proceso de acueducto y proceso comercial para que se cumpla el cronograma de facturación en los tiempos establecidos, con el fin de que las facturas se entreguen a tiempo a los usuarios

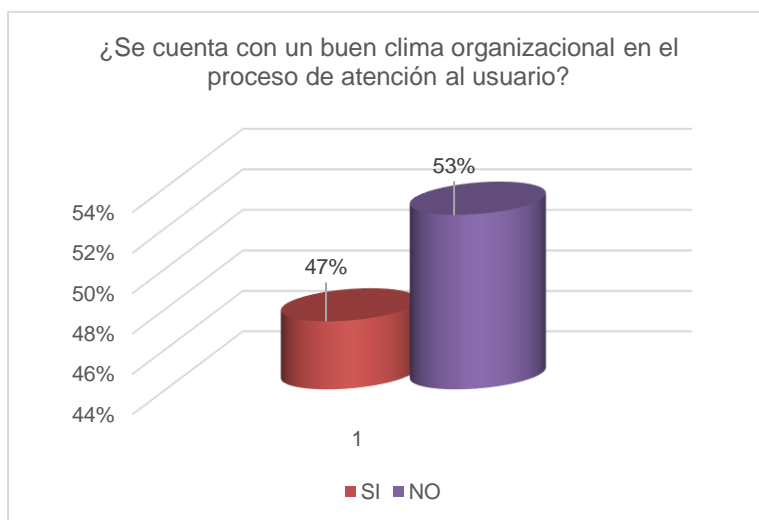
Con respecto al 16% restante que corresponde a 3 funcionarios que respondieron la encuesta expresaron que no cuentan con el conocimiento para atender las peticiones presentadas por los usuarios. Por tanto, consideran importante:

- Contar con el conocimiento de los proyectos y servicios que presta cada uno de los procesos de la entidad.
- Establecer procedimientos que abarquen la totalidad de las peticiones repentinas que se allegan por parte de los usuarios.
- Mejorar la actitud por parte de los funcionarios hacia los usuarios.

Pregunta 2.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.



Fuente: Autoevaluación de funcionarios

Con respecto a la segunda pregunta; 10 de las 19 personas entrevistadas, es decir, el 53% respondieron que no había un buen clima organizacional, por tanto, el trabajo en equipo no es efectivo. Así mismo, expresaron inconformidades del proceso comercial.

- No cuentan con un líder en el área de atención al usuario.
- Se debe mejorar la actitud de los funcionarios.
- Fortalecer los conocimientos sobre los procesos.
- Se generan demoras en los demás procesos lo cual afecta la atención a los usuarios.
- Generar igualdad en la designación de actividades relacionadas con la entidad y apoyarse mutuamente entre los compañeros.

5. QUIZ DE CONOCIMIENTO

Para esta competencia se realizó un quiz de conocimiento el cual fue aplicado únicamente a los cuatro (4) funcionarios que desarrollan actividades en el área de atención al usuario y ventanilla única, con el fin de conocer el grado de conocimiento con respecto a la Ley 142 de 1994 y los servicios que prestan las áreas misionales de la entidad.

A continuación, se muestra las preguntas realizadas junto con el promedio resultado de la escala de respuesta.

Escala evaluativa	Escala de interpretación	
1	0.1-1	Respuesta incorrecta
2	1.1- 2	Repuesta parcialmente correcta.
3	2.1 - 3	Respuesta correcta

Pregunta N° 1. ¿Que define la Ley 142 de 1994, con respecto al promedio?

Funcionario	Respuesta funcionario	Calificación
Funcionario 1	Permite sacar el promedio de acuerdo a los últimos 3-6 periodos de facturación.	2

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

Funcionario 2	Que puede promediar por ruta y estrato por los últimos 3 periodos anteriores.	2
Funcionario 3	Que se puede cobrar al usuario por ruta y estrato cuando el medidor no sirve o de acuerdo a los últimos 6 meses de facturación.	2
Funcionario 4	Promediar por ruta y estrato y promediar los últimos 6 meses.	2
Funcionario 5	No conoce	1
Respuesta correcta	Artículo 146. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Cuando se detecten fugas imperceptibles y mientras el usuario arregla los daños (2meses) la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses.	
Total, promedio respuesta		1.8

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que de los cinco (5) funcionarios que reciben las peticiones de los usuarios. 4 respuestas fueron parcialmente correctas y una (1) no conoce lo que establece la Ley.

Pregunta N° 2. Qué significa el campo de, otros conceptos que se reflejan en la factura

ÍTEM	PREGUNTA	Calificación
Funcionario 1	Conceptos diferentes a cargos básicos. Muestra cuando hay facturas pendientes de pago, reconexiones, suspensiones, ajustes a la factura entre otros.	3
Funcionario 2	Son conceptos cuando se debe realizar un cobro diferente a los cargos básicos y fijos.	3
Funcionario 3	Cobros diferentes a cargos básicos y cargos fijos de AAA, tales como servicios especiales, cobro progresivo del PAG y facturas pendientes.	3
Funcionario 4	Servicio adicional, PAG, cobros de aseo.	3
Funcionario 5	Deudas anteriores o facturas vencidas	3
Respuesta correcta	Son conceptos diferentes a cargos básicos y cargos fijos de AAA.	
Total, promedio respuesta		3

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que los cinco (5) funcionarios contestaron correctamente la pregunta.

Pregunta N° 3. ¿Cuándo se vence la factura, que debe hacer el usuario?

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			

ÍTEM	PREGUNTA	Calificación
Funcionario 1	Lo debe cancelar directamente en los bancos	2
Funcionario 2	Lo debe dejar en un lugar visible una vez ha sido cancelada únicamente en bancos.	1
Funcionario 3	Dirigirse a los bancos que aparecen en la factura.	2
Funcionario 4	Pagar en el banco. 1ra y 2da fecha vencida también se puede pagar por internet.	2
Funcionario 5	Dirigirse a los bancos o a los corresponsales. 1ra y 2da fecha se puede pagar por internet.	2
Respuesta correcta	Lo debe cancelar directamente en los bancos Bancolombia, Caja Social o Davivienda por PSE se puede cancelar.	
Total, promedio respuesta		1.8

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que los cinco (5) funcionarios contestaron parcialmente correcta.

Pregunta N° 4. ¿Cuánto tiempo tiene la entidad para realizar la reconexión del servicio de acueducto?

ÍTEM	PREGUNTA	Calificación
Funcionario 1	Son 24 horas por no pago, aunque la entidad lo realiza de inmediato.	3
Funcionario 2	la entidad tiene 24 horas hábiles y el valor es de \$36.503	3
Funcionario 3	Suspensión temporal: 2-3 días Reconexión: Inmediata 24 horas	3
Funcionario 4	24 horas si es por no pago, aunque se realiza inmediata después de las 5 pm	3
Funcionario 5	74 horas o en el transcurso del día después las 5pm	1
Respuesta correcta	<i>Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.</i> <i>La empresa debe restablecer el servicio, dentro de las 24 horas siguientes, contadas a partir de cuándo se eliminó la causa que produjo la suspensión o se emitió decisión favorable a la solicitud de reconexión.</i>	
Total, promedio respuesta		2.6

RESULTADO

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			

De acuerdo a lo anterior, se observa que cuatro (4) funcionarios contestaron correctamente y un (1) funcionario respondió incorrectamente.

Pregunta N° 5. ¿Qué es la desviación significativa?

ÍTEM	PREGUNTA	Calificación
Funcionario 1	Cuando hay alto consumo mayores a 10mts ³ con respecto al consumo promedio.	1
Funcionario 2	Es la corrección que se realiza a la factura	1
Funcionario 3	Cuando se aumenta el consumo del periodo con respecto a los anteriores.	3
Funcionario 4	Cuando se aumenta el consumo actual con respecto a los consumos anteriores.	3
Funcionario 5	Cuando cobran más de lo que deben cobrar al usuario.	1
Respuesta correcta	<p><i>Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:</i></p> <p>1. 35%=40m³ 2. 65%=>40m³ 3. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.</p>	
Total, ponderado		2.6

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que dos (2) funcionarios contestaron correctamente y tres (3) funcionarios respondieron incorrectamente.

Pregunta 6. ¿Qué servicios especiales presta actualmente el área de alcantarillado y aseo?

ÍTEM	PREGUNTA	CALIFICACIÓN
Funcionario 1	Alcantarillado: Vactor cuando lo solicita el usuario Aseo: residuos de árboles, colchones, muebles.	2
Funcionario 2	Alcantarillado: Vactor. Aseo: no respondió	2
Funcionario 3	Alcantarillado: Vactor. Aseo: poda de árboles.	2
Funcionario 4	Alcantarillado: Vactor. Aseo: poda de árboles.	2

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

Funcionario 5	Alcantarillado: destaponar las alcantarillas y el vector. Aseo: poda de árboles, recolección de colchones, escombros.	2
Respuesta correcta	Alcantarillado: <i>No presta servicios especiales actualmente, ya que el vector se encuentra disponible únicamente para cuando se presenten emergencias en el Municipio y para las actividades diarias de la Dirección de Alcantarillado.</i> Aseo: <i>recolección de otro tipo de residuos (colchones, corte de césped y jardinería).</i>	
Total, ponderado		2

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que los cinco (5) funcionarios contestaron la pregunta parcialmente correcta.

De acuerdo a los resultados del “quiz de conocimiento”, se evidencia que no han sido eficientes las capacitaciones recibidas por el área de atención al usuario en cuanto a los conocimientos básicos que deben saber para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, lo cual no es un buen indicador para la entidad ya que por la naturaleza del proceso se requiere que exista un mayor conocimiento y dominio de los conceptos y de cada proceso, así como de la normatividad aplicable a la entidad.

Por todo lo anterior, la oficina de control interno realiza las siguientes recomendaciones en pro del mejoramiento continuo del proceso comercial.

1. Es importante empoderar y visualizar al líder del proceso de atención al usuario y ventanilla única con el fin de que se promueva el mejoramiento continuo del proceso y el trabajo en equipo.
2. Capacitar a los involucrados en el proceso de atención ya que todos deben tener conocimiento de la normatividad que se relaciona con su actividad laboral.
3. Así mismo, es importante unificar los conceptos, ya que todos los involucrados deben dar la misma respuesta a los usuarios de acuerdo a cada proceso de la entidad.
4. Garantizar las herramientas básicas (impresora, tóner, teléfono) para que los funcionarios puedan desarrollar sus actividades con propiedad y sin demora en la respuesta a los usuarios.
5. Implementar como requisito la formación básica en servicio al cliente a los funcionarios y contratistas que atienden usuarios.
6. Verificar los procedimientos del proceso comercial ya que los tiempos para desarrollar algunas actividades no son eficientes al momento de dar respuesta a los usuarios.

Observación:

Aunque las estadísticas de las autoevaluaciones reflejan que el trabajo en equipo es bueno, la oficina de control interno observó lo siguiente:

- ✓ En algunas ocasiones no se vio reflejado el trabajo en equipo entre los involucrados del proceso de atención al usuario por lo cual se recomienda

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			

establecer actividades de trabajo aptitudinal a fin de que permitan tanto al líder del proceso como a los involucrados del área a trabajar mancomunadamente.

Se debe tener en cuenta que de acuerdo al informe entregado por la Oficina de Control Interno y la evidencia de este diagnóstico se busca el fortalecimiento institucional y la mejora continua de los procesos en la EPC Cajicá.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

MARTHA LILIANA GARCIA ROJAS

Jefe de oficina asesora de control interno

Empresa de Servicios Públicos de Cajicá

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			