

INFORME DE AUDITORIA INTERNA - OFICINA DE CONTROL INTERNO																	
Informe preliminar										Informe final				X			
Fecha de emisión:						12 de agosto de 2025											
Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre							
Día	29	Mes	06	Año	2025	Desde	29-06-2025	Hasta	11-07-2025	Día	16	Mes	07	Año	2025		
Proceso:						Gestión comercial											
Nombre jefe oficina asesora control Interno:						Martha Liliana García Rojas											
Objetivo general:						Evaluar la efectividad y eficiencia del proceso de gestión comercial de atención al usuario y ventanilla única en términos de legalidad, de procedimientos, de uso de los recursos físicos y tecnológicos, así como el seguimiento a las recomendaciones emitidas en auditorías anteriores para la mejora continua del proceso.											
Objetivos específicos:						✓ Verificar que el proceso de atención al usuario y ventanilla única se desarrolla de acuerdo a la normatividad vigente y a las políticas internas de la entidad. ✓ Verificar las adecuaciones físicas y del sistema para el cumplimiento de los objetivos del proceso comercial de atención al usuario y ventanilla única. ✓ Verificar el cumplimiento y efectividad de los controles implementados para la mitigación de los riesgos en el proceso de atención al usuario y ventanilla única. ✓ Verificar los conocimientos de los funcionarios del área de atención al usuario y ventanilla única que dan respuesta a las reclamaciones o peticiones de los usuarios. ✓ Evaluar el cumplimiento de los indicadores de gestión implementados para el proceso de atención al usuario y ventanilla única. ✓ Evaluar la calidad del servicio brindado a los usuarios incluyendo la puntualidad en las respuestas, amabilidad y la claridad de la información. ✓ Verificar que la documentación relacionada con los PQRS esté organizada de acuerdo a la Ley General de Archivos. ✓ Detectar oportunidades de mejora en el proceso comercial de atención al usuario y ventanilla única.											
Alcance:						Verificar la ejecución de las actividades del proceso de gestión comercial de atención al usuario y ventanilla única por el periodo comprendido del 01 de enero de 2025 a la fecha.											
Criterios:						Marco legal: ➤ Constitución Política de Colombia de 1991. ➤ 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 142 de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011 “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 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- ✓ Decreto 1567 de 1998 “Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado””.
- ✓ Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2015 estándar internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Criterios internos:

- Caracterización del proceso.
- Procedimientos, guías, manuales e instructivos.
- Manual de Funciones y competencias laborales.
- Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG versión 5.

	➤ Informe de auditorías internas y externas vigencia 2024 y 2025.
METODOLOGÍA	
Durante el desarrollo de la auditoría se utilizaron los siguientes mecanismos para obtención y análisis de información:	
➤ Elaboración y aplicación de una lista de chequeo con la identificación de los aspectos más relevantes del proceso objeto de evaluación. ➤ Visitas, encuesta y revisiones aleatorias de documentos para comprobar su trámite y registro. ➤ Análisis de la información obtenida. ➤ Entrega y respuesta del informe según procedimiento de auditoría interna.	
LIMITACIONES	
No se tuvieron limitaciones en el proceso de ejecución de la auditoría.	
RESULTADO DE LA AUDITORÍA	
FORTALEZAS Y DEBILIDADES	
FORTALEZAS	
➤ Se adquirió un nuevo software tecnológico que permite registrar directamente en el sistema el consecutivo de los PQRS, así como consultar en línea el estado de cada solicitud. Esta funcionalidad contribuye a una mayor eficiencia y trazabilidad en la gestión de los PQRS. ➤ La actitud colaborativa del equipo de atención al usuario y ventanilla única para atender el desarrollo auditoría. ➤ Interés en atender las observaciones y recomendaciones para su aplicación en el proceso, con el objetivo de fomentar la mejora continua por parte de los líderes de proceso de atención al usuario y ventanilla única.	
HALLAZGOS	
1. Condición: durante el ejercicio de seguimiento en campo se evidenció que los funcionarios encargados de la atención al público no aplican el protocolo establecido en el procedimiento de atención al ciudadano (Código: COAPPR-01), el cual también está contemplado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía (Código: COAPMA-03). Esta situación podría afectar la calidad y uniformidad en la prestación del servicio a los usuarios. Criterio: procedimiento de atención al usuario Cod: COAPPR-01 y Manual de Servicio a la Ciudadanía Cod. COAPMA-03. Causa: desactualización de los procedimientos de SGC. Consecuencia: afectación en la calidad y calidez en la atención a los usuarios. Respuesta del proceso auditado: de acuerdo a la respuesta presentada por el líder del proceso se acepta el hallazgo. 2. Condición: Durante la visita de seguimiento en el área de atención al usuario y ventanilla única, se observó la realización de actividades de recaudo de pagos: facturas de servicios públicos, órdenes	

de materiales, visitas para acometidas, viabilidades y demarcaciones. Sin embargo, dichas actividades no se encuentran documentadas en el ciclo PHVA de la caracterización del proceso comercial (Código: COCR-01), ni en el procedimiento de atención al usuario (Código: COAPPR-01), ni en el procedimiento de ventanilla única (Código: COVUPR-01). Esta ausencia de documentación impide establecer con claridad los responsables, así como garantizar el control, trazabilidad y mejora continua de estas actividades.

Criterio: norma ISO 9001:2015, numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA, “7.5.2 Creación y actualización. Genera y actualiza la información documentada...”.

Causa: cambios en las actividades del proceso que no han sido formalmente actualizados en el ciclo PHVA.

Consecuencia: posible materialización de riesgos que no se encuentran identificados por falta de controles.

Respuesta del proceso auditado: de acuerdo a la respuesta presentada por el líder del proceso se acepta el hallazgo.

3. **Condición:** durante el proceso de seguimiento se evidenció que no se realizó la migración de los datos históricos relacionados con los PQRS al nuevo sistema de software, cuya implementación inició en la fecha 03 de junio de 2025. Esta omisión podría afectar la trazabilidad, consulta y gestión integral de la información previa a dicha fecha.

Criterio: obligaciones específicas del contrato CPS 124 – 2024.

Causa: falta de control en la supervisión del contrato.

Consecuencia: posible afectación a la trazabilidad, consulta y gestión integral de la información previa a dicha fecha.

Respuesta del proceso auditado: de acuerdo a la respuesta presentada “...los datos anteriores permanecen almacenados en el sistema original al cual se tiene acceso de forma permanente...”. Se realizó la consulta a la oficina de sistemas quien confirmo el acceso permanente a los datos históricos a través del sistema Sysman cliente servidor. Por lo anterior, se elimina el hallazgo.

OBSERVACIONES

1. Actualizar el mapa de riesgos del proceso de Ventanilla Única y Atención al Usuario, incorporando las nuevas actividades observadas y los sistemas de información recientemente implementados en la entidad. Esta actualización permitirá identificar oportunamente los riesgos asociados y establecer controles eficaces que contribuyan a prevenir su materialización, fortaleciendo así la gestión del proceso.

Respuesta del proceso auditado: de acuerdo a la respuesta presentada por el líder del proceso se acepta la observación.

2. Verificar y actualizar el indicador de gestión relacionado con las PQRS, cuyo objetivo es " medir el tiempo de atención de los PQRS radicados por los usuarios teniendo en cuenta los términos establecidos por ley". Actualmente, la meta está definida entre el 90 % y 95 % de cumplimiento; sin embargo, se identificó una posible incongruencia, ya que la normativa exige que se dé respuesta al 100 % de las PQRS dentro de los plazos legales. Por tanto, se recomienda revisar la formulación del indicador y su meta, para asegurar que esté alineado con los requisitos legales y refleje adecuadamente el desempeño del proceso.

Respuesta del proceso auditado: de acuerdo a la respuesta presentada por el líder se ajusto la ficha del indicador. Por lo anterior, se elimina la observación.

3. Si bien la entidad cuenta con un buzón de sugerencias para la radicación de PQRSDf por parte de los usuarios, es necesario implementar un protocolo que regule su funcionamiento. Este protocolo debe definir aspectos clave como la periodicidad de apertura del buzón, el responsable del seguimiento y gestión de los mensajes, así como los formatos o medios adecuados para que los usuarios puedan registrar de manera clara sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones contribuyendo a fortalecer la trazabilidad, transparencia y eficacia en la atención a la ciudadanía.

Respuesta del proceso auditado: de acuerdo a la respuesta presentada por el líder del proceso se acepta la observación.

4. El formato de encuesta de satisfacción consta de 10 preguntas que miden la satisfacción de los usuarios por la atención recibida en las instalaciones de la entidad, así como la percepción y satisfacción sobre los servicios prestados por la EPC Cajicá. Sin embargo, dado que la entidad ha implementado un sistema de medición instalado en los equipos de cómputo de los funcionarios de atención al usuario, que también permite evaluar el servicio recibido, se observa que el cuestionario podría contener preguntas redundantes o innecesarias, por lo cual se sugiere revisar y actualizar el formato de la encuesta incorporando aspectos clave que podrían no estar siendo medidos actualmente, como la calidad de los tiempos de respuesta, la claridad de la información proporcionada, y la accesibilidad de los servicios.

Respuesta del proceso auditado: de acuerdo a la respuesta presentada por el líder del proceso se acepta la observación.

5. Con el propósito de verificar la eficacia de las capacitaciones dadas a los funcionarios del área de atención al usuario y ventanilla única, la Oficina de Control Interno aplicó una encuesta de conocimiento compuesta por ocho (8) preguntas. Dicha encuesta fue dirigida a los cinco (5) funcionarios que actualmente se desempeñan en esta área. De lo anterior, se obtuvo el siguiente resultado:

Pregunta # 1. ¿El procedimiento de atención al usuario establece un protocolo de saludo a los usuarios?
SI ____ NO ____

ÍTEM	RESPUESTA
Funcionario 1	SI
Funcionario 2	SI
Funcionario 3	SI
Funcionario 4	SI
Funcionario 5	SI
Respuesta correcta	El procedimiento de atención al ciudadano Cod: COAPPR-01 tiene implementado en la actividad #2 un protocolo de saludo "Buen día/tarde" Bienvenido a la EPC. Mi nombre es...

RESULTADO

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

Pregunta # 2. ¿La siguiente afirmación corresponde a un deber de la entidad ante los usuarios según el COAPMA-03-manual de servicio a la ciudadanía?

“Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos (F)____ (V)____”

ÍTEM	RESPUESTA
------	-----------

Funcionario 1	Verdadero
Funcionario 2	Verdadero
Funcionario 3	Falso
Funcionario 4	Verdadero
Funcionario 5	Verdadero
Respuesta correcta	El manual de servicio a la ciudadanía Cod.: COAPMA-03 establece en su artículo 7 <i>Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.</i>

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que cuatro (4) funcionarios contestaron de manera correcta y un (1) funcionario contesto de manera incorrecta.

Pregunta # 3. La siguiente causal establecida por la superintendencia a través de la resolución 20188000076635 “Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo o de producción facturadas” corresponde al servicio de:

Acueducto ___ Alcantarillado ___ Aseo ___

ÍTEM	RESPUESTA
Funcionario 1	Acueducto
Funcionario 2	Acueducto
Funcionario 3	Acueducto
Funcionario 4	Acueducto, alcantarillado y aseo.
Funcionario 5	Acueducto y alcantarillado
Respuesta correcta	La resolución 20188000076635 de fecha 22 de junio de 2018 “por la cual se modifica el anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015” establece en el Anexo las causales de cada servicio. Causal 102 - <i>Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo o de producción facturadas. Se establece para el servicio de acueducto, alcantarillado, aseo energía y gas natural.</i>

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que un (1) funcionario contestó de manera correcta y cuatro (4) funcionarios contestaron de manera incorrecta.

Pregunta # 4. ¿Qué define la Ley 142 de 1994, con respecto al promedio?

ÍTEM	RESPUESTA
Funcionario 1	Se promedia el consumo por fugas imperceptibles.
Funcionario 2	Define que en caso que el medidor no pueda ser leído debe ser cobrado tomando las últimas 3 facturas anteriores.
Funcionario 3	Que se toman los 3 últimos meses (periodos facturados) cuando por algún motivo no se puede tomar la lectura en el medidor
Funcionario 4	El cobro por promedio se realiza cuando por algún motivo el medidor no registra correctamente el consumo por lo tanto, le empresa factura histórico o por uso y estrato.
Funcionario 5	Cuando el medidor no refleja un consumo.
Respuesta correcta	Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. ... 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...A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido...

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que los cinco (5) funcionarios contestaron parcialmente. Lo anterior ya que se observa que no es claro el concepto de la normatividad.

Pregunta # 5. ¿Qué significa el campo de, otros conceptos que se reflejan en la factura?

ÍTEM	RESPUESTA
Funcionario 1	Sn ítems diferentes al consumo, ajustes, acumulados, servicios especiales, financiaciones.
Funcionario 2	Conceptos de facturas vencidas, facturación por servicios especiales.
Funcionario 3	En la facturación están los conceptos acueducto-alcantarillado y aseo.
Funcionario 4	En el campo de otros conceptos aparecen los cobros adicionales al consumo facturado de los 3 servicios, tales como: cobro por servicios especiales, deudas de facturas anteriores, cobros de suspensiones o instalaciones cobros de financiaciones.
Funcionario 5	Los servicios especiales, deudas y de más.
Respuesta correcta	Son conceptos diferentes a cargos básicos y cargos fijos de AAA.

RESULTADO

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

Pregunta # 6. ¿Cuánto tiempo tiene la entidad para realizar la reconexión del servicio de acueducto?

ÍTEM	RESPUESTA
Funcionario 1	24 horas
Funcionario 2	Máximo 24 horas hábiles
Funcionario 3	Reconexión por no pago en lo posible de manera inmediata. Reconexión por suspensión temporal a solicitud del titular 15 días.
Funcionario 4	24 horas las cuales empiezan a contar a partir de que el usuario solicite la reconexión.
Funcionario 5	24 horas.
Respuesta correcta	ARTÍCULO 142. Restablecimiento del servicio. 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.

RESULTADO

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

Pregunta # 7. ¿Qué es la desviación significativa?

ÍTEM	RESPUESTA
Funcionario 1	Cuando el promedio se ve alterado por alto/consumo/fugas/daños.
Funcionario 2	Aumentos o reducción de los consumos comparados con los últimos tres periodos.
Funcionario 3	Cuando los usuarios presentan reclamación y revisando esta desviación (consumos) esta por encima del consumo o promedios facturados.
Funcionario 4	Cuando el medidor registra consumo muy encima del promedio de los últimos 3 periodos.
Funcionario 5	Cuando hay un consumo de más de 10m2
Respuesta correcta	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 periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: 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.

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que un (1) funcionario contestó de manera correcta y cuatro (4) funcionarios contestaron de manera incorrecta.

Pregunta # 8. ¿Qué servicios especiales presta actualmente el área de alcantarillado y aseo?

ÍTEM	RESPUESTA
Funcionario 1	Váctor, recogida de residuos, muebles, podas, residuos que son aforados como servicio especial y cobrados en la factura.
Funcionario 2	Recolección de residuos de corte de pasto, muebles, plantas, Váctor.
Funcionario 3	Revisión y mantenimiento de las cajas (resumideros en los predios) Programas PEGIRS-Recolección colillas cigarrillo, eses mascotas. Programa denuncia a personas que sacan basuras en horarios no autorizados.
Funcionario 4	Aseo= presta el servicio de recolección de residuos no ordinarios como colchones, muebles, escombros etc.
Funcionario 5	PGIRS y PSMV
Respuesta correcta	Alcantarillado: No presta servicios especiales actualmente, ya que el Váctor se encuentra disponible únicamente para cuando se presenten emergencias en el Municipio y para las actividades diarias de la Dirección de Alcantarillado. Aseo: recolección de otro tipo de residuos (colchones, corte de césped, escombros, muebles).

RESULTADO

De acuerdo a lo anterior, se observa que ninguno de los funcionarios contestó de manera correcta.

Por lo anterior, es fundamental capacitar adecuadamente a todos los funcionarios involucrados en el proceso de atención al usuario. Según los resultados de una encuesta de conocimiento, se ha evidenciado que las capacitaciones previas en el área de atención al usuario y ventanilla única no han sido efectivas, especialmente en lo que respecta a los conocimientos básicos requeridos para dar respuesta adecuada a las peticiones y reclamaciones de los usuarios. Esta deficiencia es preocupante, ya que, debido a la naturaleza del proceso, es crucial que los funcionarios cuenten con un dominio profundo de los conceptos de cada proceso y de la normatividad aplicable a la entidad.

Respuesta del proceso auditado: de acuerdo a la respuesta presentada por el líder del proceso no desvirtúa la observación ya que se evidenció que los funcionarios del área de atención al usuario no tienen claro los programas internos de la entidad, por tanto, se mantiene la observación.

CONCLUSIONES

1. Actualmente, la entidad está llevando a cabo adecuaciones físicas en la planta administrativa, lo que permitirá contar con espacios más adecuados tanto para la optimización de los procesos internos como para mejorar la experiencia de los usuarios que acuden a la entidad a radicar sus PQRS. Esta mejora en la infraestructura contribuirá al buen desarrollo de las actividades operativas y fortalecerá la atención al público, proporcionando un entorno más eficiente y accesible.

RECOMENDACIONES

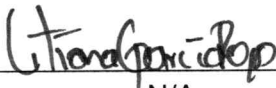
1. Actualizar la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC del proceso comercial-PQRS incluyendo los formatos asociados a cada procedimiento y manual, con el fin de asegurar la vigencia, coherencia y aplicabilidad de los documentos utilizados en la operación garantizando así la correcta implementación del protocolo de atención, asegurando la calidad, uniformidad y eficiencia en la prestación del servicio a los usuarios

2. Implementar la caracterización del proceso comercial desde cada una de las áreas y procedimientos que lo componen, esto con el fin de no generar inconsistencias entre la práctica actual del ciclo PHVA y las entradas y salidas de cada proceso.
3. Se recomienda establecer un responsable para el manejo del teléfono móvil del área de atención al usuario ya que es una actividad rotativa que deben realizar todos los funcionarios y esto no permite tener trazabilidad en las llamadas, así como tampoco el manejo del protocolo para las respuestas de los usuarios.
4. Se sugiere establecer un proceso y/o funcionario como responsable para la actividad de recaudo ya que dicha actividad no es coherente con el objeto del proceso de atención al usuario ni del área de ventanilla única.
5. Es importante que el líder del proceso de atención al usuario conozca la metodología para la aplicación de las encuestas de satisfacción y tomar las acciones a que haya lugar una vez se detecten mejoras en el proceso.
6. Se recomienda verificar y actualizar las preguntas del formato de encuesta de satisfacción, con el fin de reducir la cantidad de preguntas en el cuestionario. Esto se debe hacer considerando que el sistema de medición instalado ya captura información relevante sobre el servicio recibido, lo que podría permitir optimizar el cuestionario y reducir la carga para los usuarios sin perder información clave para la evaluación del servicio.
7. Se recomienda implementar un plan de capacitación continua y especializada para todos los funcionarios que intervienen en el proceso de atención al usuario y ventanilla única. Este plan debe incluir módulos sobre los conceptos clave de cada proceso, así como sobre la normativa vigente aplicable. De esta manera, se garantizará una atención más eficiente y alineada con los estándares requeridos por la entidad, mejorando la calidad del servicio brindado a los usuarios.

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

Es así. que las recomendaciones están sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que se pueden determinar otras acciones correctivas, preventivas o de mejora que permitan eliminar los hallazgos u observaciones detectados en la auditoría y que afectan la gestión del proceso.

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	MARTHA LILIANA GARCIA ROJAS	Cargo:	Jefe oficina asesora de control interno.	Firma:	
Auditores:	N/A	Cargo:	N/A	Firma:	N/A



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FORMATO EVALUACION AUDITOR INTERNO

Cod: CIFO-11
Fecha: 12/11/2024
Versión: 01

Con el fin de mejorar el proceso de las auditorías internas de gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. es importante conocer la percepción de los líderes de proceso que intervinieron en el ejercicio auditor.

Por favor diligencie el siguiente formato.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de la auditoría	11 DE JULIO 2025
Proceso Auditado:	ATENCIÓN AL USUARIO VENTANILLA ÚNICA
Nombre del evaluador:	IVÁN CAMILO RAMÍREZ NIETO
Nombre del auditor a evaluar:	MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS

A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así:
E = Excelente, B = Bueno, R = Regular y D = deficiente.

2. ASPECTO A EVALUAR

CALIFICACIÓN

E B R D

Evaluación de la auditoría	Oportunidad en la notificación de la auditoría.		X		
	Claridad en la notificación de la auditoría		X		
	Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.		X		
	Cumplimiento del objetivo de la auditoría.		X		
	Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.		X		
	Enfoque y orientación de la auditoría.		X		
	Horario de la auditoría.		X		
	Redacción y ortografía del informe de auditoría.		X		
	Cómo calificaría la auditoría en general.		X		
Evaluación del auditor y/o jefe de control interno.	Manejo de la información con confidencialidad para el tratamiento de la información.		X		
	Seriedad y disciplina durante el ejercicio de la auditoría.		X		
	Brinda seguridad a los auditados.		X		
	Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría.		X		
	Orden y claridad de las preguntas de la auditoría.		X		
	Proporciona un clima de empatía que contribuye a la tranquilidad del entrevistado.		X		
	Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso auditado.		X		
	Eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.		X		
	Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.		X		
	Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.		X		

3. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

TEGER EN CUENTA LOS TIEMPOS Y FECHAS

DE LA AUDITORIA YA Q' SE TIENE ATENCIÓN A USUARIOS
RECAUDOS, LLAMADAS A TELFONO DE ATENCIÓN, CORREOS, ETC.

Firma:

[Handwritten Signature]



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FORMATO EVALUACION AUDITOR INTERNO

Cod: CIFO-11
Fecha: 12/11/2024
Versión: 01

Con el fin de mejorar el proceso de las auditorías internas de gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. es importante conocer la percepción de los líderes de proceso que intervinieron en el ejercicio auditor.

Por favor diligencie el siguiente formato.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de la auditoría	11 de Julio 2025
Proceso Auditado:	Atención Usuario y Ventanilla
Nombre del evaluador:	Héctor Rodolfo Ayala
Nombre del auditor a evaluar:	Martha Liliana García Rojas

A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así:
E = Excelente, B = Bueno, R = Regular y D = deficiente.

2. ASPECTO A EVALUAR		CALIFICACIÓN			
		E	B	R	D
Evaluación de la auditoría	Oportunidad en la notificación de la auditoría.		X		
	Claridad en la notificación de la auditoría		X		
	Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.		X		
	Cumplimiento del objetivo de la auditoría.		X		
	Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.		X		
	Enfoque y orientación de la auditoría.		X		
	Horario de la auditoría.		X		
	Redacción y ortografía del informe de auditoría.		X		
	Cómo calificaría la auditoría en general.		X		
Evaluación del auditor y/o jefe de control interno.	Manejo de la información con confidencialidad para el tratamiento de la información.		X		
	Seriedad y disciplina durante el ejercicio de la auditoría.		X		
	Brinda seguridad a los auditados.		X		
	Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría.		X		
	Orden y claridad de las preguntas de la auditoría.		X		
	Proporciona un clima de empatía que contribuye a la tranquilidad del entrevistado.		X		
	Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso auditado.		X		
	Eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.		X		
	Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.		X		
	Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.		X		

3. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

Buen día, Tener en cuenta que aunque se este en Auditoria se tiene Atención a Usuario, Recaudos y Telefono.

Firma:



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FORMATO EVALUACION AUDITOR INTERNO

Cod: CIFO-11
Fecha: 12/11/2024
Versión: 01

Con el fin de mejorar el proceso de las auditorías internas de gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. es importante conocer la percepción de los líderes de proceso que intervinieron en el ejercicio auditor.

Por favor diligencie el siguiente formato.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de la auditoría	11 de Julio - 2025
Proceso Auditado:	Atencion Al Usuario - Ventanilla Unica
Nombre del evaluador:	Glenys Suleyma Triana Vargas
Nombre del auditor a evaluar:	Martha Liliana Garcia Rojas

A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así:
E = Excelente, B = Bueno, R = Regular y D = deficiente.

2. ASPECTO A EVALUAR

CALIFICACIÓN

E B R D

Evaluación de la auditoría	Oportunidad en la notificación de la auditoría.		X		
	Claridad en la notificación de la auditoría		X		
	Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.		X		
	Cumplimiento del objetivo de la auditoría.		X		
	Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.		X		
	Enfoque y orientación de la auditoría.		X		
	Horario de la auditoría.		X		
	Redacción y ortografía del informe de auditoría.	X			
	Cómo calificaría la auditoría en general.		X		
Evaluación del auditor y/o jefe de control interno.	Manejo de la información con confidencialidad para el tratamiento de la información.		X		
	Seriedad y disciplina durante el ejercicio de la auditoría.	X			
	Brinda seguridad a los auditados.		X		
	Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría.		X		
	Orden y claridad de las preguntas de la auditoría.		X		
	Proporciona un clima de empatía que contribuye a la tranquilidad del entrevistado.		X		
	Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso auditado.		X		
	Eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.		X		
	Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.		X		
	Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.		X		

3. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

Firma:	
--------	--



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FORMATO EVALUACION AUDITOR INTERNO

Cod: CIFO-11
Fecha: 12/11/2024
Versión: 01

Con el fin de mejorar el proceso de las auditorías internas de gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. es importante conocer la percepción de los líderes de proceso que intervinieron en el ejercicio auditor.

Por favor diligencie el siguiente formato.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de la auditoría	Julio 11 de 2025
Proceso Auditado:	Atención al usuario PQRS
Nombre del evaluador:	Martha Liliana García Rojas
Nombre del auditor a evaluar:	Juan N. Navarrete V.

A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así:
E = Excelente, B = Bueno, R = Regular y D = deficiente.

2. ASPECTO A EVALUAR

CALIFICACIÓN

E	B	R	D
	X		
	X		
	X		
	X		
	X		
	X		
		X	
	X		
	X		
X			
	X		
	X		
	X		
	X		
	X		
	X		
	X		
	X		
	X		

Evaluación de la auditoría

Evaluación del auditor y/o jefe de control interno.

3. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

PQRS presencial tiene clientes externos que son la prioridad en atenderlos y guiarlos. A veces los procesos interna invaden esta prioridad haciendo lento el proceso de atención.

Firma:



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FORMATO EVALUACION AUDITOR INTERNO

Cod: CIFO-11
Fecha: 12/11/2024
Versión: 01

Con el fin de mejorar el proceso de las auditorías internas de gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. es importante conocer la percepción de los líderes de proceso que intervinieron en el ejercicio auditor.

Por favor diligencie el siguiente formato.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de la auditoría	11 - 01 - 2025.
Proceso Auditado:	Atencion al usuario - Ventanilla unica.
Nombre del evaluador:	Lelys Bedoya Agollo
Nombre del auditor a evaluar:	Martha Liliana Garcia Rojas.

A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así:
E = Excelente, B = Bueno, R = Regular y D = deficiente.

2. ASPECTO A EVALUAR

CALIFICACIÓN

		CALIFICACIÓN			
		E	B	R	D
Evaluación de la auditoría	Oportunidad en la notificación de la auditoría.		X		
	Claridad en la notificación de la auditoría		X		
	Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.		X		
	Cumplimiento del objetivo de la auditoría.		X		
	Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.		X		
	Enfoque y orientación de la auditoría.		X		
	Horario de la auditoría.		X		
	Redacción y ortografía del informe de auditoría.		X		
	Cómo calificaría la auditoría en general.		X		
Evaluación del auditor y/o jefe de control interno.	Manejo de la información con confidencialidad para el tratamiento de la información.		X		
	Seriedad y disciplina durante el ejercicio de la auditoría.		X		
	Brinda seguridad a los auditados.		X		
	Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría.		X		
	Orden y claridad de las preguntas de la auditoría.		X		
	Proporciona un clima de empatía que contribuye a la tranquilidad del entrevistado.		X		
	Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso auditado.		X		
	Eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.		X		
	Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.		X		
	Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.		X		

3. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

Firma: