	CONTROL INTERNO	CÓDIGO	
	PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN	VIGENCIA
		VIGENCIA	AÑO
		PÁGINA	1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

ENTIDAD	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.
NIT	9009256-5
REPRESENTANTE LEGAL	YENNY DORANY TORRES GUIOT
MODALIDAD DE AUDITORÍA	[illegible]
ALCANCE DE LA AUDITORÍA	DEL [illegible] DEL
VIGENCIA AUDITADA	2025
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	[illegible]
AUDITOR LÍDER	[illegible]
AUDITOR CONTROL INTERNO	[illegible]
AUDITOR SIG	[illegible]
LÍDER DEL PROCESO AUDITADO	LÍDERES DE PROCESOS

No. HALLAZGO	OPORTUNIDAD DE MEJORA / HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA A IMPLEMENTAR	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
		PAIPA			
1	La empresa ha realizado un avance con respecto a la agencia anterior al cumplimiento a la migración de los indicadores únicos sectoriales para los servicios de acueducto y alcantarillado en función de la resolución CRA 906 de 2023 y resolución CRA 944 que establece los indicadores IUS-AA, seguro aplicar a Red Vital SA ESP, en referencia a capacitación y los análisis de definición de alcances, indicadores y variables de cálculo	Establecer un cronograma con responsables y metas para la recopilación de información y la definición completa de variables y alcances, con seguimiento trimestral.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Líderes de Procesos de alimentacionamiento de indicadores
2	Según lo evidenciado y de acuerdo a lo informado por la ESP, se han realizado las actualizaciones tarifarias y las que puede acceder la ESP en relación a la metodología tarifaria CRA 720 para el servicio de aseo, sin embargo, es necesario ajustar los formatos correspondientes, una vez se registró y parametrizó en SUI el servicio con esta metodología.	Revisar y actualizar los formatos internos relacionados con la metodología tarifaria CRA 720.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Administrativa / Líderes de Contabilidad, Comercial / Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo
3	Los indicadores financieros desde los balances y corroborados en los informes de gestión presentaron inconsistencias en sus variables y presentación. Aunque datos no fueron expuestos en las reuniones respectivas y de manera especial en Red vital, dejamos consignado esta observación y las comparativas [illegible]	Conformar un equipo técnico-contable que revise los informes de gestión y sus indicadores financieros.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Administrativa / Líderes de Contabilidad, Comercial
4	Los indicadores más sensibles en referencia a la gestión comercial y operativa para el servicio de acueducto y alcantarillado, presentan porcentajes que ameritan ser revisados y las acciones pertinentes para ser mejorados y un porcentaje de recaudo e índice de agua no contabilizada.	Establecer la información solicitada para los indicadores de acueducto y alcantarillado, así como el abordaje de la información del Agua no Contabilizada*	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Profesional de Acueducto y Alcantarillado / Jefe de Plantas
5	El resultado de los indicadores cuantitativos de gestión, así como los indicadores IUS-en el tablero de control según cada una de las 3 dimensiones que los aplique, no pueden ser debidamente calculados, por no tener los referentes del año así como tampoco los referentes proyectados para 4 años para seno y 10 años para acueducto y alcantarillado lo que pone en riesgo para la SSPD, según las directrices en referencia a la regulación que actualmente las rige es decir: existe una exposición directa a escenarios de riesgo que exigen en contravalidad sobre evidencia técnica de lo evaluado por la AEGR.	Establecer la información para los años 2023 y 2024 con los indicadores del IUS lo cuales son viables para su diligenciamiento	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Líderes de Procesos de diligenciamiento de indicadores
6	Las variables para el cálculo de los componentes tarifarios, especialmente lo referente a de kilómetros de barrido y las áreas del CLUS en la fórmula de la resolución CRA 720, estarán tomen atraso en el ajuste actualización que ameritan pertinencia para mejorar los indicadores comerciales y de ingreso.	Actualizar las variables en el sistema tarifario y generar reporte técnico firmado por el responsable del área de aseo.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Administrativa / Líderes de Contabilidad, Comercial / Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo
7	Se parque automotor se relaciona a la misma fórmula tarifaria, puede exponer a penalizaciones por y antigüedad en algunos modelos que no han sido contempladas por la administración de la ESP, y pueden [illegible]	Elaborar un diagnóstico del parque automotor con cronograma de renovación.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo
8	Los indicadores de rotación de cartera del informe de gestión de Red Vital, del año presentan inconsistencias de manera técnica y conceptual en su cálculo, es conveniente su revisión y ajuste en cada uno de los sectores: oficial, comercial y residencial porque en el numerador colocaron el número de carteras, debe establecerse en función del monto adeudado.	Corregir la fórmula del indicador de rotación de cartera y capacitar al personal en su aplicación correcta.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Líder de Comercial
9	El indicador financiero agregado de Red Vital S.A. E.S.P. ya puede calcularse de mejor manera que el algencias anteriores, con el avance en las certificaciones de los archivos XBRL de nuevos marcos normativos, pero con deficiencias de no reporte en la vigencia 2025 vista siendo conducente con Rango B (alto), y de manera similar al no acatar los condicionamientos del indicador único sectorial no está cumpliendo con la premisa de protección para que el año base y realizar las acciones en gestión para mejorar el horizonte misional de la ESP en los servicios de acueducto y alcantarillado.	Realizar el diligenciamiento de los indicadores financieros con componentes y cálculos para la vigencia 2025	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Administrativa / Líderes de Contabilidad, Comercial / Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo
10	La empresa se encuentra en un nivel de riesgo considerable respecto de sus primeros comparativos comportamientos de diligencias financieras, aunque cumple con los objetivo social, no se diligencian inconvenientes en el pago de proveedores, obligaciones laborales y tributarias respecto del año inmediatamente anterior.	Establecer los indicadores IUS-respectivos para la recopilación de la información y evidencias respectivas.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Líderes de Procesos de diligenciamiento de indicadores
11	Se observa desde los informes de gestión el acatamiento y no exposición a un nivel de riesgo considerado con respecto a la calidad y eficacia, en relación a las necesidades y/o controles del área de prestación del servicio y los indicadores de IRCA, continuidad y cobertura, cuantitativamente, respalda unos valores adecuados independientemente de los indicadores normales que se puedan habilitar en contingencias en el parque automotor o componentes del servicio de acueducto y alcantarillado o en ejercicio de los componentes del mismo según los requerimientos normativos establecidos y evaluados por los entes de inspección y vigilancia CRA y SSPD entre otros. Por lo tanto, el cálculo del indicador operativo y de calidad se regirán de esos (IOCA) referencias un rango bajo. Es conveniente valider las diferencias	Validar las dimensiones, variables y fuentes de información del IOCA. Implementar una ficha técnica oficial y un procedimiento documentado para su cálculo periódico.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo / SIG
12	Los indicadores de segundo nivel, excepto para los indicadores financieros que se ubican catalogarlemente por las directrices no reporte para su comparativo y validación en el servicio de aseo, presenta dificultades de alcance para su contabilización y concepto del estado de la ESP, según lo conforme la regulación	Desarrollar criterios de interpretación y fichas técnicas para los indicadores de segundo nivel.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Sistema Integrado de Gestión / Líder de Contabilidad / Profesional de Aseo
13	La expresado nos permite conceptuar la necesidad de una mejor transversalidad del sistema de control interno para ofrecer escenarios que permitan ser oportunos, efectivo y eficaz, que se base en las observaciones en ejercicio de sus funciones, y mantener acciones de solución en el proceso de mitigación del riesgo con énfasis en prevención y autocontrol para el mejoramiento continuo de la prestación del [illegible]	Incorporar auditorías internas semilicas con enfoque preventivo y de mejora continua.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Jefe Oficina de Control Interno
14	Existió diferencias en el número de recurso humano que estaba en la página web y la presentado por la ESP, y sobre la cual se quedó en emplearon para identificar las variaciones respectivas.	Realizar una conciliación entre la base de datos institucional y la publicada en la web en tiempo actual.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Sistemas y Comunicaciones / Responsables de Talento Humano
15	Se consultó entre los hallazgos administrativos por parte de la contraloría en el informe 50-INFORME-DEFINITIVO-AUDITORIA-RED-VITAL-PAIPA, y se aseguró por parte de la ESP que todos y cada uno de [illegible]	Consolidar en expediente físico o digital los soportes de cierre de diligencias entregados a la Contraloría.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Jefe Oficina de Control Interno / Responsables de Evidencias de [illegible]
16	No se tiene contabilización específica en la cuentas relacionadas a las responsabilidades y condicionamientos para los costos de inversión y los proyectos asociados al POAI inscritos en la ESP.	Crear una estructura presupuestal y contable específica para el POAI.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Subgerencia General Administrativa / Líder de Contabilidad
17	No es posible el seguimiento y definición puntual de los mantenimientos contables asociados al componente CIM sobre ingresos de la facturación de AA, así como tampoco la actividad económica o costos asociados a los convenios interinstitucionales en referencia a la participación cuantitativa en pesos por parte de la ESP.	Identificar y clasificar las cuentas contables que reflejan ingresos del componente CIM.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Contabilidad
18	Se conveniente realizar el ejercicio en referencia a las depreciaciones de los activos, en referencia a la [illegible]		1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Contabilidad
19	No es fácilmente identificable el punto de partida para el POAR asociado a la cuenta contable en la transición de una metodología a otra en los sectores de acueducto y alcantarillado.	Documentar y ajustar las políticas contables internas al respecto.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Contabilidad
20	Los reportes tarifarios asociados al servicio de acueducto y alcantarillado, así como el diligenciamiento del SUIRCATA deben tener un capítulo especial de ajuste a que ya se han validado lo referido [illegible]	Incluir en los informes tarifarios un capítulo de análisis de [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Contabilidad / Líder de Comercial
21	Los valores en referencia al mes de enero y de acuerdo a los identificado por el grupo auditor, no tiene condición de segregación sobre los totales ya que corresponde, especialmente en las actas parciales del convenio Cormacarena, en relación a que se debe contabilizar el concepto, que como personal y qué como [illegible]	Clasificar los gastos del convenio según su naturaleza (activo, [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Proyectos / Líder de Contabilidad
22	Existen valores de prestación de servicio con coincidencia en el monto de los ntiornos, indicando un valor toto [illegible]	Recalcular y ajustar tarifas o valores según las características [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Alta Dirección / Líder de Comercial
23	No se evidencia condición de presentación de pago de parafiscales en todos los prestadores de servicio, cuando el monto supera el SMLMV para 2024.	Incluir como requisito obligatorio el soporte de pago de parafiscales cuando el monto supere el SMLMV para la Vigencia 2025.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Administrativa / Funcionarios Filtros de Soportes Documentales
24	Se solicitó al área de contratación el listado de los contratos en curso para complemento de la indagación según el alcance definido y que fue aplazado para comienzos del mes entrante.	Enlistar los contratos en curso, con acceso controlado para áreas [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Profesional de Contratación
		BOCATOMA			
25	Se identificó en el predio donde se ubica la tarde de captación, no se cuenta con medidas de seguridad adecuadas, lo que representa un riesgo tanto para el personal que se encuentra en el área como para la posible manipulación por parte de terceros. La ausencia de controles adecuados, como cercado perimetral y señalización restrictiva, lo que aumenta la vulnerabilidad de la infraestructura.	Colocar señalización restrictiva en puntos clave para evitar el ingreso no autorizado. Implementar un protocolo de ingreso al área que incluya bitácora [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Profesional de Aseo / Profesional SST
26	En la captación se observe que los muros de encerramiento presentan una altura insuficiente y carecen de mantenimiento, lo cual facilita el acceso y aumenta el riesgo de pérdida de agua. Adicionalmente, el área no cuenta con postes alto, sin demarcaciones visibles, y dentro en la pintura de la infraestructura y válvulas.	Incorporar al Plan de mantenimiento de infraestructura, el mantenimiento preventivo trimestral del punto de captación de la [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Jefe de Plantas / SIG
27	En la bocatoma es necesario implementar señalización adecuada del punto de captación. Además, se debe coordinar con la superintendencia para determinar claramente la cantidad de muestras que deben tomarse mensualmente. Así mismo, es preciso instalar la regleta y garantizar medidas de seguridad adecuadas al momento de tomar las muestras.	Colocar señalización restrictiva en puntos clave del punto de captación. Implementar una hoja de ruta para la apertura y cierre de las válvula. Trasladar la recolección de muestras de la PTAP al Bocatoma, [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Jefe de Plantas / SIG
		PTAP SAN FELIPE			
28	En la planta de san Felipe it, se necesario implementar señalización adecuada del punto de captación, realizar acciones de mantenimiento de las equipos necesarios, que habilitan adecuadamente los [illegible]	Incorporar al Plan de mantenimiento de infraestructura, el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos críticos, [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Jefe de Plantas / SIG
29	Al momento de la verificación se pudo evidenciar la presencia de insectos y sedimentos acumulados y algunos de los tanques del procesamiento de probabilidad, lo que indica la necesidad de realizar una limpieza y mantenimientos con mayor periodicidad.	Establecer un cronograma de limpieza y mantenimiento manual para todos los tanques.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Jefe de Plantas
30	En la documentación de la planilla de control de la PTAP y otros registros en la zona de almacén, se detectaron el no diligenciamiento de algunos campos a la hora de la toma. Además, se encontró una regleta [illegible] que no tiene fecha de vencimiento, lo cual podría comprometer la integridad de la información. Esta situación dificulta una falta de actualización y control en el manejo de los registros, lo que podría afectar la trazabilidad y confiabilidad de los datos.	Prohibir el uso de lápiz en registros oficiales. Todos los formatos deben completarse con esfero o medios digitales. Actualizar las formatos para incluir campos obligatorios y firmas.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Jefe de Plantas / SIG
31	Los macro medidores no se encontró evidencia documental de estar calibrados y están pendientes de ser cargados al SUI para los año 2023 y 2024.	Contratar o realizar calibración de macro medidores conforme a las procedimientos metrológicos vigentes. Asignar un responsable para el seguimiento de futuras [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Alta Dirección / Jefe de Plantas / SIG
		LABORATORIO			
32	En la muestra tomada en el punto concertado de muestreo de agua potable PTAP san Felipe I, no se evidenció el oportuno diligenciamiento de la bitácora o planilla. Tampoco se tiene las actas concertadas del 2024, por lo tanto, se están tomando en las concertadas del año 2023.	Instruir al personal responsable sobre la obligatoriedad del diligenciamiento oportuno de bitácoras o planillas en los puntos de [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Analista de Laboratorio / Operarios PTAP
33	En el laboratorio y las demás sedes evaluadas por esta auditoría, no evidenció la asunción de protocolos de seguridad y salud en los para funcionarios, así como la socialización para visitantes. Así mismo, no identificó elementos sujetos a regueros de limpieza e higiene en estas instalaciones. Además, no se dispone del reglamento interno de trabajo en todas las sedes de la ESP.	Elaborar y aprobar protocolos de seguridad y salud en el trabajo (SST), incluyendo lineamientos para funcionarios y visitantes.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Profesional SST / Jefe de Plantas
		RADES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			
34	El almacén presenta varias deficiencias como material mal ubicado, APM sin restricción y zona de material que se encuentra con facilidad, también presenta ausencia de extintores, así como la falta de señalización y demarcación en el piso.	Reorganizar el almacén conforme a las normas de seguridad industrial.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Subgerencia General Administrativa / Profesional SST / Aux Admin Almacén
35	Se evidenció que no se tiene un consolidado del año 2023, se evidenció que no se tienen datos para el indicador IUCS-2 Catastro de redes de alcantarillado (FAL), tampoco se tiene definido el tipo de alcantarillado si la longitud total de las redes del sistema de alcantarillado (en kilómetros). Así mismo se evidenció que se identificaron errores en el reporte del registro de la hora, lo que dificulta la trazabilidad adecuada de [illegible]	Realizar una actualización del catastro técnico de redes de alcantarillado y acueducto mediante verificación en campo.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Profesional de Acueducto y Alcantarillado
36	Se evidenció el mal estado de las rejillas de los sumideros, y la ausencia de un cronograma de actividades de planes de mantenimiento preventivo correctivo, tanto para el periodo actual como para años anteriores.	Establecer el Procedimiento para la Intervención de Redes de Alcantarillado y sus derivados, con su respectivo cronograma.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Profesional de Acueducto y Alcantarillado / SIG
		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE GESTIÓN			
37	Se revisó la matriz de riesgos de gestión compartidos a través de Whatsapp, en la cual se evidenció que la relación entre la causa y el riesgo presentado no es acertada esta invertida. Así mismo las causas para el área de alcantarillado debe ser objeto de verificación, ya que algunas se guardan relación con la causal, y en otros casos se encuentran invertidas, es decir, lo que aparece como causal debería ser el riesgo.	Realizar una revisión exhaustiva de la matriz de riesgos con el equipo responsable de cada área (acueducto y alcantarillado) para identificar correctamente las relaciones erradas entre causa y riesgo. Redefinir las causas y riesgos con base en la metodología institucional de gestión de riesgos, asegurando coherencia lógica y técnica.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Jefe Oficina de Control Interno / SIG / Líderes de Procesos
		COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD			
38	Los tres sistemas de trabajo se evidenció la ausencia de un manual que complemente las características técnicas, ya que actualmente solo se cuenta con el radio de seguridad. Así mismo, se evidenció que existen inconvenientes en la ubicación de los sectores catastrales, lo que podría generar [illegible] dificultades en la retroalimentación y la planificación adecuada al momento de realizar la ampliación del [illegible]	Actualizar el formato digital de Orden de Trabajo, con la información técnica relevante, y sección para la actualización catastral.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Sistemas y Comunicaciones / Líder de Comercial / Profesional de Acueducto y Alcantarillado
39	No se identificó en la indagación respectiva la lista de precios actualizada para el presente año. Tampoco [illegible]	Realizar la Resolución con los precios actualizados de los Otros [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Administrativa / Líder de Contabilidad / Líder de [illegible]
40	Al momento de verificar si existen formatos disponibles para radicar una PQR, no evidenció que no se cuenta con ellos. Así mismo, los formatos para los usuarios no son claros, ya que no se especifica la agencias de las certificados requeridos. Sería necesario complementarlos para garantizar mayor claridad y precisión.	Actualizar el formato de PQRSD, así mismo la ilustración de la Hoja de Ruta para Usuarios Presenciales para su diligenciamiento.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Comercial / Aux Admin Ventanilla única / SIG
41	En relación con los PQRS, no evidenció que, al realizar las validaciones en la plataforma Symman, el número de radicado recibido en algunas casos lo sigue un orden consecutivo, presentando omisiones en algunas agencias. Estas inconsistencias generan discrepancias entre el reporte generado en el SUI y la información registrada en la plataforma, lo que puede impactar negativamente en la trazabilidad y precisión de los datos.	Actualizar el Procedimiento de PQRSD, para incluir el control documental, de resguardo y/ control de documentos obsoletos.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Comercial / Aux Admin Ventanilla única / SIG
42	Con respecto al cierre de las PQRS, pque en general se evidenció que se cierra al mismo tiempo que se recibe no se están respetando los reales con lo que se carga al SUI. Se está haciendo concertar un reporte con Symman para mejorar esta situación y garantizar que presente el sistema.	Actualizar el Procedimiento de PQRSD, para determinar el proceso de inicio y fin de una PQRSD. Se debe establecer [illegible] con los Responsables del Software SYSMAN para [illegible]	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Comercial / Aux Admin Ventanilla única / SIG
43	Se evidenció que, en el campo de "presentación", que indica la forma en que se recibe la PQRS, los particulares del año de corte de 2024 aparecen en el momento de no validación física, ya que el sistema Symman no tiene habilitada la opción de recepción presencial y en las actas realizadas se identificaron errores en el registro de la hora, lo que dificulta la trazabilidad adecuada de [illegible]	Actualizar el Procedimiento de PQRSD, para indicar el diligenciamiento de los campos, así mismo reportar la novedad para la incorporación de las campos faltantes a la documentación digital. Se debe establecer reuniones con los Responsables del Software SYSMAN para socializar las correcciones.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Comercial / Aux Admin Ventanilla única / SIG
44	Al validar el registro del control de atención, tanto presencial como telefónica, ya se realizan encuestas de satisfacción al usuario, lo que dificulta garantizar cuando el usuario se acerca de manera presencial, esta misma calificación en la plantilla correspondiente. Así mismo, se dieció que algunos registros pueden quedar duplicados, tanto completos, en los solicitud en donde se asociado al usuario incorrecto, en este caso Estos registros, tanto físicos como en el sistema, son eliminadas sin contemplar un proceso formal de anulación de [illegible]	Actualizar el Procedimiento de PQRSD, para incluir el control documental, de resguardo y/ control de documentos obsoletos. Adaptar una nueva Encuesta de Satisfacción con apoyo tecnológico	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Comercial / Aux Admin Ventanilla única / SIG
45	Se evidenció que, al momento de emitir una orden de servicio o gestionar una PQR, no se pregunta sino una cada al usuario sobre la lectura de los solicitudes, lo que le impide contar con una evidencia de la atención recibida. Esto afecta su capacidad de respaldo en caso de futuras reclamaciones o requerimientos adicionales, el documento incorrecto es formato por el usuario, y este físico es retenido y archivado por [illegible]	Modificar los procedimientos para incluir la entrega con copia al usuario a través de medio magnético.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Líder de Comercial / Aux Admin Ventanilla única / SIG
46	No se establece con claridad el número de usuarios por servicio, pues se evidenció desde las reclamaciones reiteradamente insatisfechas en la empresa que había duplicidad de cuentas contratos asociados a un mismo suscriptor.	Desde el Software SYSMAN, realizar un cruce de base de datos para identificar y depurar duplicidades. Establecer la Hoja de Ruta	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Sistemas y Comunicaciones / Comercial, Facturación y PQRSD
47	Al validar los registros de medidores, en referencia al serial que los asocia, presentaron inconsistencias en algunos casos por dificultad al momento de realizar la respectiva migración de los archivos y en la consolidación que efectúa esta auditoría.	Validar el catastro actual de medidores con inspección física y digital.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Sistemas y Comunicaciones / Comercial, Facturación y PQRSD
48	Los códigos catastrales de los compras respectivos en los reportes que así lo requieren, demuestran inconsistencias de no igualdad en algunos meses a un mismo suscriptor.		1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Sistemas y Comunicaciones / Comercial, Facturación y PQRSD
49	Existen condicionalidades en el reporte de facturación, que no son contempladas por los archivos u referencia que se extienden en las validaciones a los informes desde el análisis de la auditoría.		1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Sistemas y Comunicaciones / Comercial, Facturación y PQRSD
50	Algunos de los campos requeridos por las resoluciones de reporte no contienen la información respectiva.		1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Sistemas y Comunicaciones / Comercial, Facturación y PQRSD
51	Las primeras pruebas para el servicio de aseo en el balance de subsidios, no dieron coincidencia u referencia a los cobros a la alcaldía. Se validará con los quites solicitados a los archivos respectivos.		1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Sistemas y Comunicaciones / Comercial, Facturación y PQRSD
		SISTEMAS Y COMUNICACIONES			
52	En referencia al aplicativo Symman, de manera general se requiere la parametrización adecuada de las formatos 20, 21 y 22 de la resolución respectiva para Aseo, Acueducto y Alcantarillado a fin de establecer de manera efectiva y para la validación de esta auditoría los comportamientos de cada uno de los campos básicos que son referidos en la estructura de reporte según corresponde a la resolución CRA 237/55 de 2017, y la 39 del 2024.		1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Sistemas y Comunicaciones / Comercial, Facturación y PQRSD

		EBAR			
53	Se evidenció en las instalaciones de la EBAR maquinaria ajena a los procesos y procedimientos que requiere para un adecuado desempeño en contrariedad de lo definido en el RAS 2000 y sus recientes modificaciones para este tipo de estructuras.	Registrar en un inventario todo el equipamiento existente en la EBAR, clasificando según su funcionalidad, uso autorizado y conformidad con el RAS 2000. Ajustar los procedimientos de operación, mantenimiento y control de acceso a la EBAR para evitar el ingreso o uso de maquinaria no autorizada.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Jefe de Plantas
		INDICADORES			
54	Se evidenció que los indicadores de continuidad del servicio carecen de una metodología adecuada para su medición, debido a la ausencia de sectorización en el sistema de distribución, dificultando así el monitoreo y análisis eficiente de los indicadores, Así mismo, el índice de agua no contabilizada o no medida representa un desafío recurrente en los sistemas de acueducto, ya que incluye pérdidas físicas por fugas, consumos no autorizados y fallos en los sistemas de medición.	Diseño del plan de sectorización del sistema de distribución, identificando las zonas prioritarias para establecer sectores hidráulicos que faciliten el monitoreo específico del servicio. Instalación de macro y micromedidores en puntos estratégicos, mejorar el sistema de medición en cabeceras de sector y zonas críticas para monitorear presiones, caudales y tiempos de suministro.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Profesional de Acueducto y Alcantarillado
55	Se revisaron los indicadores para evaluar la gestión de la empresa, incluyendo el Plan de Saneamiento y Vertimientos de Aguas Residuales (PSMV), el cual se encuentra pendiente de cargue desde el año 2009. Se solicita que se comparta el PSMV aprobado en el año 2009, así como la versión más reciente.		1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Jefe de Plantas
56	Es necesario validar los indicadores de severidad, así como las actividades de prevención y corrección. Se ha identificado que no se cumple con todas las capacitaciones propuestas, lo cual debe ser revisado para	Actualización y corrección de los Indicadores de Gestión de los procesos de la Entidad que den a lugar para su diligenciamiento.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Líderes de Procesos
57	Se revisó la matriz de indicadores 2024, en la cual se identificó que falta diligenciar el último trimestre. Según lo indicado, esta situación se debe a la salida del profesional de SST. Además, es necesario validar las variables y las fórmulas que se están utilizando, ya que se observó que un funcionario registrado con enfermedad en el mes de mayo ya no figura para junio ni los siguientes meses, lo que podría sugerir que fue	Actualización y corrección de los Indicadores de Gestión de los procesos de la Entidad que den a lugar para su diligenciamiento.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Líderes de Procesos
		ASEO - BARRIDO			
58	Se sugiere llevar a cabo una capacitación en señalización para el personal de barrido, dado que, al momento de la visita, no contaban con conos de seguridad. Así mismo, se observó que no disponen de una ruta o mapa de recorrido definido. También se evidenció que las escobas utilizadas no son las adecuadas, ya que demandan un mayor esfuerzo físico y no cumplen con los estándares ergonómicos requeridos.	Realizar una jornada formativa sobre el uso correcto de elementos de señalización (conos, chalecos reflectivos, cintas de seguridad) conforme a la normatividad del Ministerio de Transporte y la normatividad laboral vigente (Resolución 1409 de 2012 y Decreto 1072 de 2015). Adquirir y distribuir conos de seguridad, chalecos reflectivos y demás elementos requeridos para garantizar la visibilidad y seguridad del personal durante su labor. Elaborar mapas o croquis con las rutas establecidas para cada	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Profesional de Aseo / Profesional SST
59	En las inspecciones al personal encargado de barrido, limpieza de vías y áreas, embellecimiento, corte de césped y mantenimiento de bordillos, se evidenció la ausencia de mallas y cintas de señalización, fundamentales para garantizar la seguridad en el tránsito vehicular y la protección de los peatones. Así mismo, se identificaron bordillos altos sin el mantenimiento adecuado.	Realizar una jornada formativa sobre el uso correcto de elementos de señalización (conos, chalecos reflectivos, cintas de seguridad) conforme a la normatividad del Ministerio de Transporte y la normatividad laboral vigente (Resolución 1409 de 2012 y Decreto 1072 de 2015). Adquirir y distribuir conos de seguridad, chalecos reflectivos y demás elementos requeridos para garantizar la visibilidad y	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Profesional de Aseo / Profesional SST
		ASEO - RECOLECCIÓN			
60	No se dispone de una ruta de mapeo establecida para la asignación de cada microruta en las actividades de recolección y transporte. Además, se observó en la ruta de los vehículos con placas (OLK 016 - OCD 421) que se permite a los usuarios acercarse durante el proceso de compactación o en movimiento, lo cual representa un riesgo significativo para su seguridad.	Elaborar mapas o croquis con las rutas establecidas para cada jornada de recolección, con horarios y responsables asignados.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Planeación / Sistema Integrado de Gestión / Profesional de Aseo
61	Durante el seguimiento a la microruta del vehículo (OCD421), se evidenció que, al momento de recoger los residuos, se llevan a cabo maniobras no permitidas, lo que genera un alto riesgo de accidentes. Estas prácticas pueden comprometer tanto la seguridad del personal operativo como la de los transeúntes, por lo que es fundamental implementar medidas correctivas para prevenir incidentes.	Capacitar al personal en normas de seguridad vial y operativa.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Profesional SST
62	Los vehículos auditados presentan un deterioro significativo en su estado técnicomecánico, incluyendo fallas en las luces estacionarias, daños en la latonería y pintura, fallas en la caja compactadora y desperfectos en la licuadora, lo que genera problemas de lixiviados. Además, las estibas son inadecuadas en tamaño y carecen de la propiedad antideslizante necesaria en estos casos.	Establecer el Plan de mantenimiento de Parque Automotor, con la actualización de las hojas de vida de cada uno de los vehículos compactadores, con el diagnóstico completo con corte a la vigencia actual y sus acciones correctiva a implementar.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo
63	Se evidenció un desgaste excesivo en las llantas, lo que impacta negativamente en el correcto funcionamiento del equipo. Asimismo, en el vehículo con placa OCD 421, se identificó la ausencia de una pieza lateral en la parte delantera, específicamente entre el capó y el guardabarros. Esta ausencia podría comprometer tanto la imagen corporativa de la empresa como la operatividad y seguridad del vehículo.	Establecer el Plan de mantenimiento de Parque Automotor, con la actualización de las hojas de vida de cada uno de los vehículos compactadores, con el diagnóstico completo con corte a la vigencia actual y sus acciones correctiva a implementar.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo
64	Se han identificado 10 puntos críticos, principalmente en el sector centro. Sin embargo, no se ha logrado determinar quiénes son los generadores debido a la ausencia de un responsable que realice esta tarea.	Establecer el mapeo de los puntos críticos, su caracterización y las medidas de control.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo
65	Se evidenciaron irregularidades en la documentación de los vehículos. El vehículo OLK016 no cuenta con documentos físicos y no está registrado en la plataforma RUNT, lo que dificulta la verificación de su estado legal y técnico. Por otro lado, la renovación de los documentos del vehículo OCD409, OCD421, se realizó dos días después de su vencimiento, lo que podría generar inconvenientes en la gestión de incidentes y el cumplimiento de los protocolos de seguridad.	Realizar la actualización de las hojas de vida de cada uno de los vehículos compactadores, con la trazabilidad documental vencidas y vigente.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo
66	En relación con el uso de los elementos de protección personal (EPP), como los tapabocas y los pantalones con cinta reflectiva, se evidenció que no están disponibles para todos los operarios y que los tapabocas no se están utilizando de manera adecuada o en ocasiones no los esgrimen. Es fundamental garantizar la provisión y el correcto uso de estos elementos para prevenir posibles afecciones y asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad laboral.	Socialización del Reglamento Interno de Trabajo, del no uso o mal manejo de los EPP. Actualizar la circular de los EPP que debe contener cada área	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Administrativa / Profesional de Contratación / Profesional SST
67	Se identificaron acciones por parte de los operadores en recolección que no deben ser permitidas en el ejercicio de la prestación del servicio, debido a que son distractores de la responsabilidad y está normativamente prohibido el recoger de los residuos depositados, seleccionando los mismos e incluso así fueran de reciclaje. No menor a esto al final de la auditoría se evidenció que un vehículo recogió y puso en la tolva a un operario con su bicicleta de transporte, lo cual no debe ser permitido y deteriora la imagen de la	Socialización del Reglamento Interno de Trabajo, de las prohibiciones y obligaciones de los trabajadores.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Administrativa / Profesional de Contratación / Profesional SST
68	Se evidenciaron omisiones en el cumplimiento del artículo 20 de la Resolución CRA 720 de 2017 "Suministro, instalación y mantenimiento de cestas en vías y áreas públicas (CCEI y CCEM)", que establece que el prestador es responsable del mantenimiento y reposición, sin cargo adicional a la tarifa, de las cestas instaladas en su APS antes de finalizar su vida útil.	Elaborar un inventario de las cestas instaladas en el APS, establecer los controles respectivos para su adecuado utilización.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Subgerencia General Operativa / Profesional de Aseo
		ALTA DIRECCIÓN			
69	La base de operaciones de la ESP no cumple con los lineamientos exigidos por la normativa vigente, Se identifican deficiencias en la infraestructura, como la falta de áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de vehículos, almacenamiento de insumos, control de operaciones, vestidores, instalaciones sanitarias y oficinas administrativas. Es fundamental implementar medidas correctivas para garantizar el cumplimiento de la normativa y optimizar la seguridad y eficiencia del servicio.	Establecer el Plan de mantenimiento de Infraestructura, estructurado para las Plantas de Tratamiento y la Sede Administrativa.	1 de julio 2025	31 de diciembre 2025	Alta Dirección / Planeación / Sistema Integrado de Gestión