

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 33

FECHA:	30 de abril de 2024	LUGAR:	Presencial, Visitas de terreno
PROCESO AUDITADO	Planeación Estratégica – Subproceso: Gestión Estratégica – Dirección Operativa - Call Center		
AUDITADOS	Director Operativo y equipo Call Center		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo: Katterine Torres Méndez		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Verificar el cumplimiento normativo del Call Center de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
Evaluar .la ejecución de una muestra de actividades de los meses de enero a diciembre del año 2023 y enero a marzo de 2024.			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
NORMA ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y Normas legales vigentes aplicables al proceso.			
FORTALEZAS:			
<ul style="list-style-type: none"> - Buena disposición por parte del personal del Call Center en el desarrollo de la auditoria. 			
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
<ul style="list-style-type: none"> - Al realizar visita de verificación al sitio donde se encuentra ubicado el Call Center, se evidencia deterioro de los elementos esenciales de trabajo de los funcionarios, como son la diadema, sillas, computadores y radio-comunicaciones. - La línea de whatsapp 3133931214 debe funcionar con chatbot para Whatsapp Business, con el fin de ofrecer soluciones de mensajería automatizada y de esta manera brindar al usuario un servicio más ágil, con una atención inmediata y personalizada y adicional poder contar con reportes de esta línea. - Implementar estrategias comunicativas claras y sencillas dirigidas al usuario para comunicarse con las líneas del Call Center. 			
HALLAZGOS			
Resumen de hallazgos:			
No conformidades: 8			

No	Descripción del Hallazgo
----	--------------------------

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 2 de 33

No	Descripción del Hallazgo
1	Es necesario generar un documento formal (procedimiento y/o instructivo) que detalle como mínimo: tiempos de tramite desde el estado de informado, tiempo para ser solucionado y tiempo para ser finalizado y descargado del sistema, adicional debe contener los responsables de pasar la información actualizada a los funcionarios del Call Center.
2	Se reitera el hallazgo de incumplimiento en el seguimiento, cargue y finalización de la información de los reportes del Call Center, al evidenciarse nuevamente estados de pendientes, informados y solucionados parcialmente desde enero de 2023 a marzo de 2024 (Alcance de la presente auditoria) y reportes del Call Center sigue estando SIN DEPURAR desde vigencias anteriores (2018, 2019, 2020 y porcentualmente 2021- Según auditorias anteriores).
3	Falta de capacitación e inducción al puesto de trabajo a las funcionarias del Call Center.
4	No se evidencian riesgos de gestión y corrupción: se deben adelantar todas las gestiones administrativas en relación a la revisión, análisis y actualización del Mapa de Riesgos del Proceso de Operativa, teniendo en cuenta hallazgos, oportunidades de mejora, observaciones y recomendaciones planteadas durante la presente auditoria de Gestión.
5	Se debe establecer un Indicador de gestión para la actividad del Call Center, que se utilice como herramienta para la toma de decisiones.
6	Falta de información actualizada por parte de los procesos involucrados al Call Center para brindar información clara, concisa, real y oportuna al usuario
7	No se da aplicabilidad a los puntos 4.3 Protocolo de atención virtual, 4.4 Correo electrónico y 4.5 Chat interactivo, del Instructivo para la Asistencia en la línea de los agentes del Call Center PE-I-GE-300
8	Incumplimiento en tiempos de respuesta según la ley 1755 de 2015.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 3 de 33

DESARROLLO DE LA AUDITORIA


Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 01 de abril de 2024, con el Director Operativo del IBAL.


Para el desarrollo de la auditoría Interna del Proceso de Planeación Estratégica – Subproceso: Gestión Estratégica – Dirección Operativa - Call Center, se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades. A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	NO APLICA
HACER	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento a las actividades de mantenimiento y reposición de las redes de acueducto y alcantarillo <ul style="list-style-type: none"> - Reportes de afectaciones de las redes realizadas al Call Center (Visitas de campo según reporte Call Center – periodo enero a diciembre de 2023 y de enero a marzo de 2024) 2. Instructivo para la atención telefónica del Call Center <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones Generales (Visita al Call Center)
VERIFICAR Y ACTUAR	3. Planes de mejoramiento – NO APLICA PARA LA PRESENTE AUDITORIA

HACER

1. **Seguimiento a las actividades de mantenimiento y reposición de las redes de acueducto y alcantarillo:** Reportes de afectaciones de las redes realizadas al Call Center (Visitas de campo según reporte Call Center – periodo enero a diciembre de 2023 y de enero a marzo de 2024). Con el fin de verificar el cumplimiento a los reportes recibidos por el Call Center de la entidad, se utilizó el registro de muestreo para tener el tamaño de la población a verificar así:


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 4 de 33

	REGISTRO APLICATIVO MUESTREO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	CÓDIGO: EI-R-004
		FECHA VIGENCIA: 2020-06-16
		VERSIÓN: 00
		Página 1 de 1

AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso:	CALL CENTER
Cálculo de la muestra para:	REPORTE LLAMADAS
Periodo Evaluado:	Enero a diciembre de 2023 y Enero a marzo de 2024
Preparado por:	Marly Gil Barbosa - Katterine Torres Mendez
Fecha:	Abril 08 de 2024
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	10.793
Error Muestral (E)	10%
Proporción de la Muestra (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Poblacion Infinita	68
Poblacion Finita	67
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
<p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p> <p>Para la elección de los elementos del tamaño de la muestra se utilizara un generador de numeros aleatorios utilizando el Tamaño poblacional y usando los primeros X valores de la tabla generada (siendo X el tamaño de la muestra) https://www.random.org/sequences/</p>	




El total del tamaño de la población se obtuvo del reporte generado por Call Center, el cual arroja el estado de cada uno así:


ESTADO	ENERO A DICIEMBRE 2023	ENERO A MARZO DE 2024	TOTAL
Pendientes	14	6	20
Informados	2520	965	3485
Ejecución	6	2	8
Solucionados parcialmente	633	86	719
Finalizados	5369	1191	6560
Erróneos	1	0	1
TOTAL	8543	2250	10793





	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 5 de 33


Teniendo en cuenta el Registro Aplicativo Muestreo, el cual arroja una población finita de 67 y adicional el estado de cada reporte, a continuación, se detalla la revisión efectuada en terreno así:




ESTADO FINALIZADOS


N°	REPORT E CALL CENTER	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	REGISTRO FOTOGRAFICO	CONCEPTO	Observación
1	224088	Calle 21 Número 1 - 42 Sur Arado		Fuga Domiciliaria	Solucionado
2	224100	Carrera 6 Numero 12 B -51 Pueblo Nuevo		Compresor	Se realizo visita, detectando problema interno. Soluciono el usuario
3	224150	Carrera 1 Con Calle 27 Independie nte		Cambio Válvula	Solucionado






	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
			VERSIÓN: 05


4	234842	Manzana 48 casa 12 jordán 7 etapa		Fuga Domiciliara	Solucionado
5	224936	Calle 16 Número 4-98 Y 102 Centro		Fuga Domiciliara	Solucionado
6	224939	Carrera 13 Numero 9-23 20 de Julio		Daño Red Matriz	Solucionado
7	224953	Manzana D Parque Residencial La Primavera		Fuga Domiciliara	Solucionado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
			VERSIÓN: 05
			Página 7 de 33


8	225009	Carrera 10 A Numero 44-45 Calarcá		Fuga Domiciliaria	Solucionado
9	225067	Manzana 9 Casa 4 Simón Bolívar		Compresor	Solucionado
10	225236	Carrera 1 Sur No 31- 65 libertador		Instalación rejilla	No se ubicó dirección
11	225091	Manzana 31 Casa 12 Simón Bolívar		Fuga Domiciliaria	Solucionado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
			VERSIÓN: 05
			Página 8 de 33


12	225098	Carrera 11 Numero 4 – 23 Belén		Fuga Domiciliaria	Solucionado
13	225150	Calle 60 Pescador Mila Gros Arkamonica		Daño Red Matriz	Solucionado
14	225159	Calle 60 Número 8- 37oficina 10-09 C.C Acqua Piedra Pintada		Visita Técnica Acueducto	Informan que en ese predio no cuentan con servicio de agua.
15	225205	Carrera 5 Numero 20 - 53 Piso 2 El Carmen		Compresor	Si realizaron el servicio, usuario informa que sigue presentándose el problema y ya cambiaron la domiciliaria interna
16	225239	Carrera 4c Numero 33 - 44 Local 3 Cadiz		Fuga Domiciliaria	Solucionado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
			VERSIÓN: 05
			Página 9 de 33

17	225963	Carrera 7 #13-58 Pueblo Nuevo		Fuga domiciliaria acueducto	Solucionado
18	226733	Carrera 2 C Umero 39 – 05 La Castellana		Fuga domiciliaria acueducto	Solucionado
19	226846	Manzana 7 Varsovia li		Fuga Domiciliaria	Solucionado
20	227055	Calle 13 Número 13 – Siete Agosto		Fuga Domiciliaria	Solucionado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
			VERSIÓN: 05
			Página 10 de 33


21	227077	Manzana 2 Casa 1 Terrazas Tejar		Fuga Domiciliaria	Solucionado
22	227208	Carera 2 A Numero 34 - 18 Departame ntal		Fuga Domiciliaria	Solucionado
23	227342	Manzana I Tulio Varón		Fuga Domiciliaria	Solucionado
24	227412	Manzana A Casa 8 Calucaima		Fuga Domiciliaria	Solucionado
25	227433	Manzana B Casa 7 Pedregal		Fuga Domiciliaria	NO HA SIDO SOLUCIONADA

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 11 de 33


26	227543	Carrera 11 Numero 23- 24 Sur Kennedy		Geófono	Solucionado
27	227569	Carrera 11 A Numero 10 - 98 Belencito		Fuga Domiciliaria	Solucionado

ESTADO INFORMADOS


N°	Reporte Call Center	Dirección Y/O Usuario	REGISTRO FOTOGRAFICO	CONCEPTO	OBSERVACIÓN
28	224091	Calle 13a numero 39 - 20 Gaitán parte baja		Fuga domiciliaria	NO HA SIDO SOLUCIONADA
29	224138	Calle 75 Número 5A-02 Las Margaritas		Fuga domiciliaria	NO HA SIDO SOLUCIONADA
30	224155	Manzana M Casa 105 San Sebastián		Fuga domiciliaria	Solucionado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 05
			Página 12 de 33


31	224167	Calle 144 No. 15-03 Palma del Rio		Fuga domiciliaria	Solucionado
32	234819	MANZANA 49 CASA 22 JORDAN II ETAPA		Fuga domiciliaria	Solucionado
33	225039	Calle 31 Número 4B-18 La Francia		Robo Medidor	Solucionado
34	225996	Manzana 26 casa 1 piso 1 Galarza		Robo medidor	Solucionado
35	226024	Manzana B Casa 18 Lucia Real		Fuga domiciliaria	Solucionada
36	226064	Manzana 3 Casa 35 simonBolivar Etapa I		Fuga Domiciliaria	Solucionada
37	226091	Calle 8 Numero 11b-27 SAN Diego		Fuga domiciliaria	Solucionada

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 13 de 33

38	234729	CARRERA 10 NUMERO 4-04 BELEN		Fuga domiciliaria	Solucionada
39	226961	Manzana F Casa 10 Entre Rios		Fuga domiciliaria	Solucionada
40	224901	Carrera 5 No, 79-160 Jardín		Fuga domiciliaria	No se ubicó predio
41	227187	Manzana 16 Casa 5 Topacio		Fuga domiciliaria	Solucionada
42	227503	Calle 24 Número 4ª-31 El Carmen		Fuga domiciliaria	NO HA SIDO SOLUCIONADA
43	227530	Calle 42 Número 10-76 Calarcá		Fuga domiciliaria	Solucionada
44	227606	Calle 31 Número 5-29 San Simón Parte Alta		Fuga domiciliaria	NO HA SIDO SOLUCIONADA Se presenta mucho más en horas de la noche cuando hay presión
45	223645	Manzana 25 Casa 11 Galarza		Fuga domiciliaria	NO HA SIDO SOLUCIONADA Se presenta mucho más en horas de la noche cuando hay presión


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 14 de 33




46	233659	Calle 11 Entre 5 Y 6 Centro		Fuga domiciliaria	NO HA SIDO SOLUCIONADA Se presenta mucho más en horas de la noche cuando hay presión
47	225707	Manzana A Casa 8 Rincón de la Campiña		Fuga domiciliaria	Solucionada
48	234511	Manzana K Casa 19 Pacandé		Fuga domiciliaria	Solucionada
49	234524	Manzana I Casa 10 Etapa 2 Fuente Rosales		Fuga domiciliaria	Estaban solucionándola
50	234687	Calle 34 Con Avenida Ambala Gaitan		Fuga domiciliaria	Solucionada


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 15 de 33

ESTADO SOLUCIONADOS PARCIALMENTE

N°	Reporte Call Center	Dirección Y/O Usuario	REGISTRO FOTOGRAFICO	CONCEPTO	OBSERVACIÓN
51	225900	Manzana N Casa 9 Rincón Pedregal		Daño red matriz	Solucionado
52	224832	Carrera 14 No 143-55 El Salado		Fuga domiciliaria	No se ubicó predio
53	225877	Carrera 2 Numero 31- 65 CLARET		Robo Medidor	Solucionado
54	224137	Manzana 35 Topacio		Instalación Tapa Pozo	Solucionado
55	225206	Calle 20 Número 3 A 33 El Carmen		Visita Técnica Alcantarillado	NO HA SIDO SOLUCIONADA
56	225263	Manzana N Casa 15 Arkalucia		Hundimiento en la vía	NO HA SIDO SOLUCIONADA
57	225796	Carrera 9a con calle 79 bis Rincón de la Campiña		Fuga domiciliaria	Solucionada
58	224153	Manzana e casa 2		Cambio Válvula	No Se Ubico Dirección

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 16 de 33

		Oviedo			
59	224873	Carrera 7numero 16- 69 Interlaken		Visita técnica alcantarillado	Realizaron visita, pero le informaron al usuario que programaran una visita con el video robot y no ha sido enviado
60	225268	Calle 35 Con Carrera 4 C Cádiz		Instalación Tapa pozo	Solucionada
61	225273	Calle 42a Con Carrera 4e Metaima		Instalación Tapa pozo	Solucionada
62	227182	Manzana 15 Casa 1 Cantabria		Fuga domiciliaria	Solucionada
63	224118	Carrera 4 B Y B Bis Con Calle 39 Macarena		Instalación rejilla	Solucionada
64	225140	Calle 68 Número 3 A 16 Jordán III Etapa		Tapa pozo	Solucionada

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 17 de 33


65	234805	Manzana I Casa 09 Jordán IX Etapa		Fuga Domiciliaria	Solucionada
66	233007	Manzana 1 casa 7 Montecarlo Salado		Fuga Domiciliaria	Solucionada
67	235362	Cra 3C N° 91 Bis -16 Nueva Villa Jardín		Fuga Domiciliaria	Solucionada

INFORME COMPARATIVO DE REPORTES CALL CENTER


Periodo desde: 2023-01-01 - A: 2023-12-31

ACUEDUCTO

PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCION	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	0	170	0	1	343	0	514
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	1467	1	2	1245	0	2715
ROBO DE MEDIDOR	0	256	0	0	110	0	366
FUGA DE MEDIDOR	0	61	0	0	29	0	90
GEOFONO EXTERNO	0	4	0	0	190	0	194
COMPRESOR	0	0	0	0	232	0	232
INSTALACION DE HIDRANTE	0	0	0	0	2	0	2
MANTENIMIENTO HIDRANTE	0	3	0	0	4	0	7

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO				CÓDIGO: SG-R-026		
					FECHA VIGENCIA: 2020-05-06		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				VERSIÓN: 05		
					Página 18 de 33		


INSTALACION DE VÁLVULA	0	1	0	0	5	0	6
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	9	0	0	4	0	13
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	4	0	0	5	0	9
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	3	0	0	3	0	6
DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO	0	1	0	0	1	0	2
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	0	6	0	0	16	0	22
DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	0	3	0	0	1	0	4
DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	0	1	0	0	3	0	4
DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	0	2	0	0	1	0	3
DAÑO RED MATRIZ 14" ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	33	0	0	50	0	83
INSTALACION LLAVES DE PASO	0	1	0	0	2	0	3
REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO	0	1	0	0	1	0	2
EXCAVACION DE ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	8	0	0	14	0	22
INSTALACION DE VENTOSAS INSP. REDES	0	0	0	0	1	0	1
INSTALACION DE VÁLVULAS INSP. REDES	0	0	0	0	3	0	3
INST. TUBERIA 1" INSP. REDES	0	1	0	0	0	0	1
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	11	0	0	42	0	53
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	0	1	0	1	2023	0	2025
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	1	0	0	13	0	14
LAVADO DE RED	0	0	0	0	1	0	1

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO				CÓDIGO: SG-R-026		
					FECHA VIGENCIA: 2020-05-06		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				VERSIÓN: 05		
					Página 19 de 33		

ACUEDUCTO							
GEOFONO	0	0	0	0	5	0	5
MARCADO							
GEOFONO - BARRIDO	0	0	0	0	3	0	3
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	1	0	0	2	0	3
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	0	229	0	2	961	0	1192
PROFUNDIZACION ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	0	0	0	1	0	1
INSTALACION VENTOSA	0	1	0	0	3	0	4
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	1	0	0	4	0	5
CAMBIO DE RED MATRIZ	0	0	0	0	2	0	2
BAJA PRESION	0	58	0	0	2	0	60
INSTALACION BEBEDERO	0	2	0	0	1	0	3
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	12	0	0	7	0	19
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	0	1	0	0	4	0	5
MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	0	4	0	0	2	0	6
CAMBIO DE VALVULA	0	5	0	0	14	0	19
BRIGADAS ACUEDUCTO	0	6	0	0	11	0	17
SUBTOTAL	0	2370	1	6	5367	0	7744

ALCANTARILLADO


PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCION	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	0	2	0	0	0	0	2
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	7	0	4	0	0	11
LAVADO RED MATRIZ	0	0	0	2	0	0	2
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	8	0	13	0	0	21
LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	0	0	0	1	0	0	1
SUMIDERO	0	1	0	7	0	0	8

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026				
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06				
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 05				
			Página 20 de 33				

COLAPSADO							
POZO COLAPSADO	0	1	0	9	0	0	10
INSTALACIÓN REJILLA	0	6	0	15	0	0	21
INSTALACION TAPA POZO	0	29	0	44	0	0	73
RECONSTRUCCIÓN SUMIDERO	0	0	0	1	0	0	1
RECONSTRUCCIÓN PASACALLE	0	0	0	1	0	0	1
SERVICIO DE VACTOR (Pagado)	0	0	0	1	0	0	1
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	3	0	44	0	0	47
FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	2	0	2	0	0	4
POZO REBOSADO	0	11	0	32	0	0	43
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	8	0	22	0	0	30
PASACALLE TAPADO	0	1	0	0	0	0	1
BRIGADA LIMPIEZA PASACALLE VACTOR	0	0	0	1	0	0	1
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	10	0	4	0	0	14
LIMPIEZA DE POZO	0	3	0	4	0	0	7
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	0	37	3	394	2	1	437
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION PASACALLE	0	2	0	1	0	0	3
INUNDACION	0	14	2	23	0	0	39
INSTALACION DE PASACALLE	0	0	0	2	0	0	2
SUBTOTAL	0	146	5	627	2	1	781

CONTROL PERDIDAS

PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCION	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
GEOFONO INTERNO	0	1	0	0	0	0	1
FUGA DE MEDIDOR CONTROL PERDIDAS	0	1	0	0	0	0	1
SUBTOTAL	0	2	0	0	0	0	2

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026				
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06				
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 05				
			Página 21 de 33				

CARTERA


PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCION	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
RECONEXIÓN (Cartera)	14	2	0	0	0	0	16
SUBTOTAL	14	2	0	0	0	0	16
TOTAL REPORTES ENERO A DICIEMBRE DE 2023							8543

INFORME COMPARATIVO DE REPORTES CALL CENTER

Periodo desde: 2024-01-01 - A: 2024-03-31

ACUEDUCTO


PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCIONN	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO	1	77	0	0	6	0	84
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	1	614	0	2	57	0	674
ROBO DE MEDIDOR	0	37	0	0	1	0	38
FUGA DE MEDIDOR	0	42	0	0	2	0	44
GEOFONO EXTERNO	0	1	0	0	51	0	52
COMPRESOR	0	9	0	0	37	0	46
INSTALACION DE HIDRANTE	0	2	0	0	0	0	2
MANTENIMIENTO HIDRANTE	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION DE VÁLVULA	0	5	0	0	0	0	5
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	2	0	0	0	0	2
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	1	0	0	0	0	1
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	3	0	0	0	0	3
DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO	0	2	0	0	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO	0	2	0	0	0	0	2
DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
DAÑO RED MATRIZ 14"	0	1	0	0	0	0	1

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO				CÓDIGO: SG-R-026		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				FECHA VIGENCIA: 2020-05-06		
					VERSIÓN: 05		
					Página 22 de 33		

ACUEDUCTO							
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	33	0	1	4	0	38
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	2	0	0	0	0	2
INSTALACION DOMICILIARIA	0	1	0	0	0	0	1
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	9	0	0	0	0	9
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	2	0	0	0	559	0	561
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
GEOFONO MARCADO	0	0	0	0	6	0	6
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	3	0	0	6	0	9
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	1	90	0	0	441	0	532
BAJA PRESION	1	13	0	0	0	0	14
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	2	0	0	0	0	2
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	0	2	0	0	0	0	2
MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	0	2	0	0	0	0	2
CAMBIO DE VALVULA	0	0	0	0	1	0	1
BRIGADAS ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
SUBTOTAL	6	960	0	3	1171	0	2140

ALCANTARILLADO

PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCION	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	0	0	1	0	0	0	1
SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO	0	0	0	0	1	0	1
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS	0	0	0	4	0	0	4
LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN	0	0	0	0	1	0	1
POZO	0	0	0	1	0	0	1


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO				CÓDIGO: SG-R-026		
					FECHA VIGENCIA: 2020-05-06		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				VERSIÓN: 05		
					Página 23 de 33		

COLAPSADO							
PASACALLE COLAPSADO	0	0	0	1	0	0	1
INSTALACIÓN REJILLA	0	0	0	2	0	0	2
INSTALACION TAPA POZO	0	1	0	8	2	0	11
BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR	0	0	0	1	0	0	1
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO	0	0	0	8	0	0	8
FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO	0	1	0	1	1	0	3
POZO REBOSADO	0	0	0	5	3	0	8
LIMPIEZA DE SUMIDERO	0	0	0	2	1	0	3
LIMPIEZA DE PASACALLE	0	0	0	3	0	0	3
LIMPIEZA DE POZO	0	0	0	1	1	0	2
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	0	1	1	42	7	0	51
INSTALACION PASACALLE	0	0	0	1	1	0	2
INUNDACION	0	0	0	3	2	0	5
SUBTOTAL	0	3	2	83	20	0	108

CONTROL PERDIDAS

PETICIÓN CALL CENTER	PENDIENTES	INFORMADOS	EN EJECUCION	SOLUCIONADOS	FINALIZADOS	ERRADOS	TOTAL
REVISIÓN DE MEDIDOR	0	1	0	0	0	0	1
LEVANTAMIENTO MEDIDOR	0	1	0	0	0	0	1
SUBTOTAL	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL REPORTES ENERO A MARZO DE 2024							2250

ESTADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	CONTROL PERDIDAS	CARTERA	TOTAL
Pendientes	6	0	0	14	20
Informados	3330	149	4	2	3485
Ejecución	1	7	0	0	8
Solucionados parcialmente	9	710	0	0	719
Finalizados	6538	22	0	0	6560
Erróneos	0	1	0	0	1
TOTAL	9884	889	4	16	10793

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 24 de 33


Teniendo en cuenta lo detallado en cuadro anterior, se puede evidenciar que, a la fecha de la presente auditoría, **Gestión Acueducto** presenta un **30,85%** de estado “Informados”, lo que quiere decir que, desde enero de 2023 a marzo de 2024, 3.330 peticiones no han sido solucionadas por el subproceso, que **Gestión Alcantarillado**, presenta un **1,38%** de estado “Informados”, lo que quiere decir que, desde enero de 2023 a marzo de 2024, 149 peticiones no han sido solucionadas por el subproceso y un **6,57%** de estado “Solucionados parcialmente”, lo que quiere decir que, desde enero de 2023 a marzo de 2024, 710 peticiones no han sido solucionadas completamente por el subproceso.

Adicional, es necesario mencionar lo dejado en informes de auditoría anteriores a los subprocesos de Gestión Acueducto y Gestión Alcantarillado, en donde la auditora textualmente dice:

- Informe con fecha de abril y mayo de 2022, con alcance del periodo de marzo a diciembre de 2021 y enero a marzo de 2022 al subproceso de Acueducto: **“Se reitera el incumplimiento en el cargue y finalización de los reportes del Call Center por concepto de las actividades propias del proceso de Gestión de Acueducto de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021, (Compresor, geófono, visitas técnicas, alteración en la red de acueducto, independización de acometida, etc).**
- Informe con fecha enero a febrero de 2022, con alcance del periodo de marzo a diciembre de 2021 al subproceso de Alcantarillado: **“Incumplimiento en el control, seguimiento y descargue de información de las actividades propias del proceso de Gestión de Alcantarillado en la plataforma del Call Center, dado que se evidenció para la vigencia 2020 y 2021 ausencia de reporte y descargue de información oportuna y veraz, creando incertidumbre en la información real que esta contiene.**

Nota: Se mantiene el mismo hallazgo / incumplimiento para las vigencias 2018 y 2019, ya que el proceso no logra subsanar el mismo en su plan de mejoramiento”.

- Informe con fecha de marzo de 2024, con alcance del periodo de marzo a diciembre de 2023, al subproceso de Alcantarillado: **“Incumplimiento en el seguimiento y descargue de la información de las actividades propias del proceso de Gestión de Alcantarillado reportados en la plataforma del Call Center, dado que se sigue presentando para la vigencia 2022 y 2023 reportes solo informados y con soluciones parciales, evidenciando de esta manera ausencia de información oportuna y veraz, creando de esta manera incertidumbre en la información real de la mencionada plataforma”.**

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 25 de 33

Así las cosas, el grupo auditor reitera el hallazgo de incumplimiento en el seguimiento, cargue y finalización de la información de los reportes del Call Center, al evidenciarse nuevamente estados de pendientes, informados y solucionados parcialmente desde enero de 2023 a marzo de 2024 (Alcance de la presente auditoria).

NOTA: Es necesario depurar información reportada en el Call Center y plasmadas en la plataforma, para así cumplir con las peticiones realizadas por los usuarios en los tiempos legamente establecidos.

SEGUIMIENTO LLAMADAS


RESULTADO	ENERO A DICIEMBRE 2023	ENERO A MARZO 2024	TOTAL
Abandonada	12001	1213	13214
Colgada	448	0	448
Contestada	6051	1844	7895
Contestada IVR	13262	2130	15392
No contestada	26	0	26
Transferencia Externa	13	0	13
TOTAL	31801	5187	36988

Fuente: Plataforma Call Center - Empresa Dyalogo

Con base en información detallada en cuadro anterior, se puede evidenciar que del total de llamadas recibidas a la línea del Call Center (36.988), solo el **21,34%**, es decir **7.895** fueron contestadas, lo que demuestra un déficit de atención en la solicitud de las mismas por parte del personal del Call Center, generando inconformismos por parte de los usuarios al no poder reportar los daños y/o solicitudes para que estas sean solucionadas de manera oportuna por parte de la Entidad.

Adicional, preocupa los tiempos de espera de los usuarios para ser atendidos, en donde se evidencia que duran en espera hasta cuatro horas como se detalla a continuación:

TIEMPO ESPERA	TOTAL 2023	TOTAL 2024	TOTAL
0 a 5 minutos	22865	4235	27100
6 a 10 minutos	2321	245	2566
11 a 20 minutos	2631	294	2925
21 a 30 minutos	1315	124	1439
31 a 40 minutos	812	80	892
41 a 50 minutos	529	47	576
51 a 60 minutos	421	37	458
Mas de 1 hora	797	110	907

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 26 de 33

Mas de 2 horas	79	12	91
Mas de 3 horas	22	1	23
Mas de 4 horas	9	2	11
TOTAL	31801	5187	36988

Para finalizar, también se pudo evidenciar que los tiempos de llamadas contestadas **superan los 20 minutos hasta llegar a una hora y media y el máximo de tres horas cuarenta y dos minutos.**

Por todo lo anteriormente evidenciado, se hace necesario que el proceso cuente con un Instructivo y/o Procedimiento en donde se detallen las actividades que se realizan en el Call Center y que el mismo contenga tiempos y responsables, con el fin de contar con información certera al momento de realizar seguimientos y poder realizar auditorías efectivas.

Nota: De acuerdo al Sistema Integrado de Gestión SIG el procedimiento y/o instructivo que desarrolle el proceso debe tener la claridad suficiente para no necesitar de un tercero que explique la información documentada en el mismo, lo anterior con el fin de desligar las actividades respecto a personas o individuos específicos y se convierta en información de libre, fácil y claro acceso para la entidad.


2. Instructivo para la atención telefónica del Call Center - Condiciones Generales (Visita al Call Center)

Para el desarrollo de esta actividad, se tuvo en cuenta lo estipulado en el Instructivo para la asistencia en línea de los agentes del Call Center PE-I-GE-300, en donde se analizaron y evaluaron las condiciones generales, lo cual se relaciona a continuación:

4.1. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

4.1.1 Recomendaciones Generales: El Instructivo hace mención que se debe disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contrato; Sin embargo, al momento de la visita técnica al Call Center, se les solicitó dicho inventario sin contar con el mismo, así como tampoco cuentan con información actualizada de daños en la ciudad, lo cual genera que se le brinde una información parcial o errónea al usuario que se comunica con la línea del Call Center.

NOTA: En informe de auditoría realizada a Gestión Acueducto en los meses de abril y mayo de 2022, con alcance periodo del mes de marzo a diciembre de 2021 y enero a marzo de 2022, en el desarrollo de la misma, la auditora dejó plasmado lo siguiente: **“La oficina de Control Interno se permite recordar que es de suma importancia aportar información**

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 27 de 33

clara y detallada en el centro de información del Call Center (reportes) dado que este es insumo fundamental para dar respuesta clara y veraz por parte del personal del Call Center y equipo de trabajo analistas para la debida contestación a los PQR's y demás funcionarios que lo requiera”

Así las cosas, el grupo auditor deja un hallazgo, con el fin de que se tomen los correctivos necesarios, para que el personal que atiende las llamadas del Call Center cuente con información actualizada por parte de los procesos involucrados y de esta manera brindar información clara, concisa, real y oportuna al usuario.

4.2 Centro de llamadas o Call Center

“Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de **agentes capacitados** (negrilla y subrayado fuera del texto) para gestionar diversos temas; pueden incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto”.


En lo que respecta al Centro de llamas o Call Center el grupo auditor se permite precisar lo siguiente:

- El 01 de febrero de 2024, ingresaron dos (02) auxiliares administrativas al área del Call Center, por movimientos de personal

No se evidencia que dichas funcionarias hayan recibido capacitación, lo que hace que se incumpla con lo establecido en el instructivo de contar con agentes capacitados. Adicional, las otras dos (02) funcionarias tampoco han recibido capacitación en relación al cargo de sus funciones, por lo menos en el periodo del alcance de la presente auditoria.

- Las líneas del Call Center son atendidas por cuatro (4) funcionarias, las cuales trabajan en dos turnos así: un turno de 7:00 am a 4:00 pm y el otro de 7:00 am a 12:00 M y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- Existe la línea 116 para marcar desde un fijo y el número 6082708103 para marcar desde un celular.

Con el fin que se dé mayor claridad a los usuarios de como se deben comunicar y/o marcar a la línea del Call Center, se hace necesario utilizar estrategias comunicativas claras y sencillas para tal fin. Por lo anterior se deja como oportunidad de mejora, con el fin de que se tomen los correctivos necesarios.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 28 de 33

- Se maneja el número 3133931214 en el cual se reciben mensajes de Whatsapp.


En lo que respecta a esta línea, se evidencia dificultad al momento de hacer seguimiento, teniendo en cuenta que esta línea de whatsapp es atendida por las mismas funcionarias que reciben las llamadas, generando retrasos de respuesta de esta línea.

Adicional, se reciben mensajes no solo de reportes de daños, sino temas de la oficina de control disciplinario.

Por lo anterior, el grupo auditor deja como oportunidad de mejora, que esta línea funcione con chatbot para Whatsapp Business, con el fin de ofrecer soluciones de mensajería automatizada y de esta manera brindar al usuario un servicio más ágil, con una atención inmediata y personalizada.



A los puntos **4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL, 4.4 CORREO ELECTRONICO Y 4.5 CHAT INTERACTIVO**, no se le da aplicabilidad a lo allí establecido, por lo cual se deja

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 29 de 33

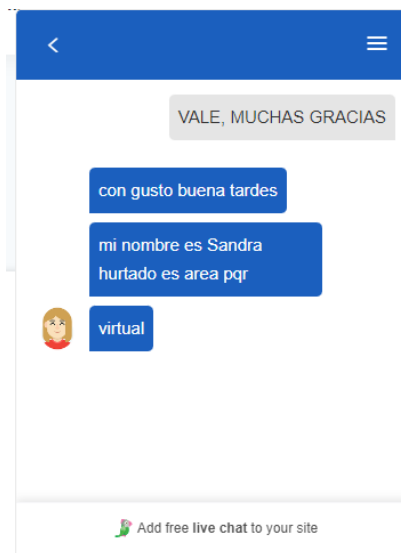
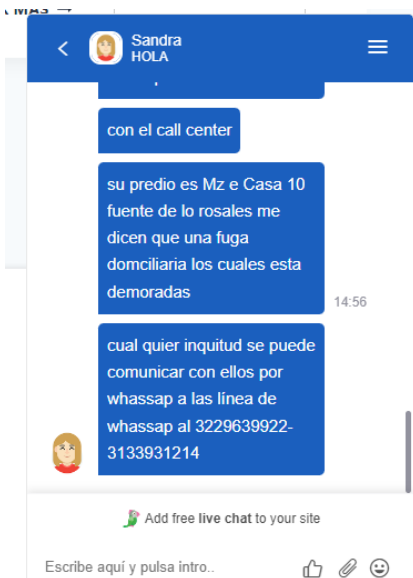
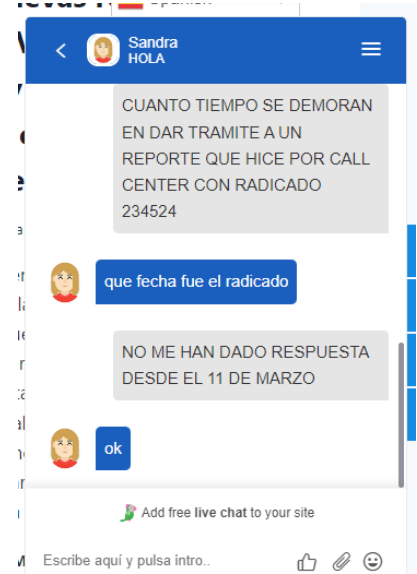
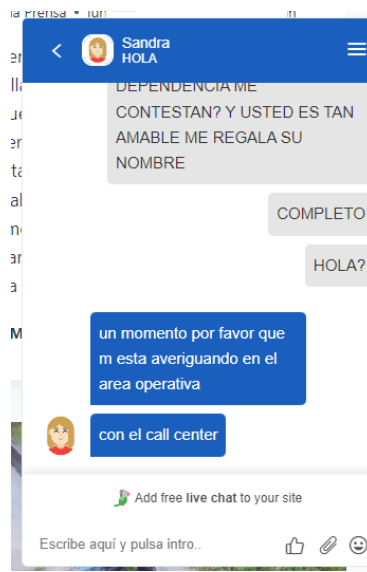
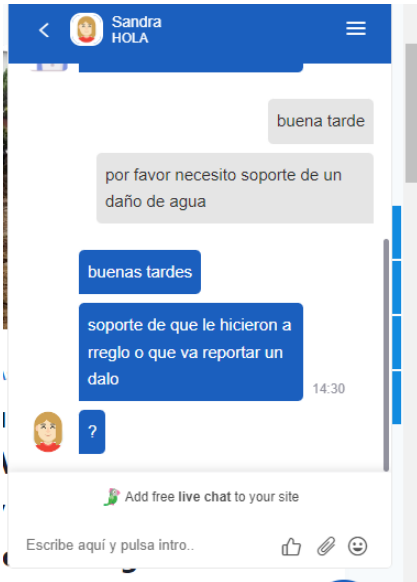
como hallazgo por incumplir lo estipulado en el Instructivo para la asistencia en línea de los agentes del Call Center.

Adicional, como se evidencia en registro fotográfico, el chat que se encuentra en la página Web del Ibal, no es atendido por el personal del Call Center, sino por funcionarios adscritos al subproceso de Atención al Cliente y PQR, el cual primero no da soluciones a lo requerido, segundo presenta un alto tiempo de espera de respuesta, se detalla una mala redacción por parte del funcionario a la hora de dar una respuesta y por último se evidencia que el personal a cargo de este chat tampoco cuenta con información actualizada de los reportes generado en el Call Center, lo que le impide dar una respuesta precisa y veraz de dichos reportes:


CHAT PAGINA WEB

10 MINUTOS DE ESPERA PARA RESPONDER CHAT






RECOMENDACIONES:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 31 de 33

- ✓ Se recomienda que se tenga en cuenta lo estipulado en la **Ley 1952 de 2019** – Capitulo II Deberes, **Artículo 38 - numeral 6**: “Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos”, así mismo tener en cuenta **artículo 65**. Faltas que coinciden con descripciones típicas de la ley penal. Cuando la conducta no pueda adecuarse a ninguna de las anteriores faltas, en virtud de los principios de especialidad y subsidiariedad, constituirá falta gravísima realizar objetivamente una descripción típica consagrada en la ley como delito sancionable a título de dolo, cuando se cometa en razón, con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando de él, al momento de analizar y establecer los riesgos del proceso, teniendo en cuenta la información que se maneja en la plataforma del Call Center.
- ✓ Se recomienda que la plataforma del Call Center permita ingresar los reportes que hacen los usuarios sobre fraudes, reconexiones, quejas, facturación, independización, entre otros (actividades diferentes de acueducto y alcantarillado), con el fin que se evidencie este tipo de llamadas, las cuales son recibidas por las funcionarias del Call Center, pero no queda ningún tipo de registro y/o evidencia de la misma.
- ✓ Se recomienda reducir los tiempos de espera por parte de las funcionarias del Call Center respecto a las llamadas que realizan los usuarios.


CONCLUSIONES:

- ✓ No se brinda capacitación al personal del Call Center
- ✓ Se evidencia deterioro en los elementos de trabajo del personal del Call Center como diademas, sillas, radio comunicaciones, computadores.
- ✓ Instructivo desactualizado y no funcional.
- ✓ Pocas estrategias comunicativas dirigidas al usuario dando a conocer como comunicarse a la línea del Call Center
- ✓ Elevado porcentaje (32,28%) de reportes en estado informados.
- ✓ Línea de whatsapp sin evidencia de control de seguimiento.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	VERSIÓN: 05	
	Página 32 de 33	

REGISTRO FOTOGRAFICO



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 33 de 33



MARLY GIL BARBOSA
Líder Equipo Auditor

KATTERINE TORRES MENDEZ
Apoyo Equipo Auditor