

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 1 de 18



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS NOTAS
DÉBITOS Y/O CRÉDITOS
AGOSTO - 2021**

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 2 de 18

INTRODUCCION

Las notas **débito y crédito** son documentos o comprobantes que las empresas hace para realizar un ajuste a una cuenta de terceros, ya sea por errores o por el cambio de condiciones que generan un mayor o menor valor de la respectiva cuenta.

Teniendo en cuenta lo planteado en el cronograma de seguimiento Interno 2019, esta actividad se lleva a cabo con el fin de propender por la correcta aplicación de las Notas créditos y/o débitos, establecidos en el contrato de condiciones uniforme de la Entidad y en las políticas internas de EMDUPAR S.A. E.S.P. de acuerdo a esta auditoría, Control Interno de Gestión determina el nivel de cumplimiento respecto a los requisitos mínimos para la aprobación y/o realización del procedimiento de una nota.

Así mismo al detectar hallazgos u observaciones de acuerdo a las normas y al procedimiento Interno para llevar a cabo las Notas Créditos y/o débitos, se analizan las causas, se plantean las recomendaciones de la Oficina de Control interno de Gestión y la propuesta por parte del auditado para las acciones correctivas y/o de mejora a que haya lugar.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 3 de 18

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS NOTAS DEBITOS Y/O CREDITOS.

Objetivo (s):

Verificar los procedimientos implementados en el proceso Gestión Comercial que inducen a realizar Notas Créditos y/o Débitos para determinar la correcta aplicación de acuerdo a los parámetros establecidos en la Empresa, en concordancia con la normatividad vigente aplicable; en cumplimiento al cronograma establecido por control interno de Gestión en la actual vigencia, respectos a los seguimientos.

Alcance:

El seguimiento a las notas débitos y/créditos, comprende el periodo del 1ro de enero hasta el 30 de junio de 2021; para el análisis y la evaluación se tuvo en cuenta los procedimientos descrito en el proceso Gestión comercial respecto a la aplicación de notas créditos y/o débitos; para la consulta de notas y solicitudes se utilizó el Sistema y/o aplicativo de Open Smart Flex; y la revisión de la documentación anexa en los diferentes casos que generaron Notas créditos y/o débitos.

Para constatar de manera física el seguimiento y evidenciar los hallazgos u observaciones, se hizo la selección aleatoria de quince (15) expedientes, presentados por la División Control comercial, de las notas generadas en el periodo de evaluación y seguimiento.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 4 de 18

SEGUIMIENTO

Control Interno de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A. E.SP., en cumplimiento al desarrollo de los roles funcionales que trata el Artículo 17 del decreto 648 de 2017, modificatorio del Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015 y el capítulo II de la Resolución 0335 de 22 de junio de 2018, Artículo 5° Autoridades funciones y Responsabilidades, llevó a cabo el seguimiento a las notas créditos y débitos desde el mes de Enero hasta el 31 de Junio de 2021, con el objetivo de establecer la conformidad del procedimiento para las notas créditos y débitos; en el desarrollo de este seguimiento la metodología aplicada fue la utilización de herramientas tecnológicas (Open Smart Flex), recolección de información a través de entrevistas y revisión de expedientes con los requisitos en casos específicos de notas con sus causales, para la detección de hallazgos y observaciones se tomó como criterio de evaluación el actual contrato de condiciones uniformes de EMDUPAR S.A. E.S.P, la ley 142 de 1994, componentes del proceso de Gestión Comercial de acuerdo al MECI 2014, entre otros.

Así las cosas, para el desarrollo de este seguimiento, se seleccionaron quince (15) expedientes de las notas Créditos y débitos en el primer semestre de 2021, se tomó como criterio el monto de las notas créditos desde un millón de pesos (\$1.000.000), hasta quince millones de pesos (\$15.00.000); de igual manera se tuvo en cuenta los documentos requisitos para cada tipo de reclamación que generó notas, ejemplo: en una reclamación por ruptura de solidaridad se exige certificado de libertad y extradición, copia del documento de identidad del propietario del inmueble, el contrato de arrendamiento, el formato de reclamo establecido por norma, formato interno de autorización de notas créditos.

A continuación, se presentan imágenes que evidencia el desarrollo de la labor antes citada.

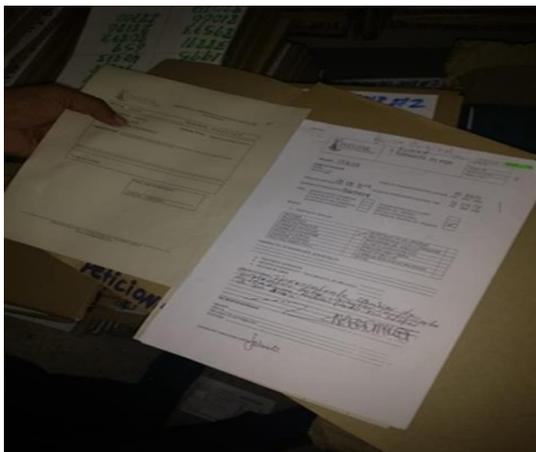


Imagen 1. Evidencia de trabajo en campo



Imagen 1. Evidencia de trabajo en campo

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 5 de 18

De acuerdo con el seguimiento y al análisis de las Notas Créditos y Débitos, la actual evaluación arrojó el siguiente resultado.

Tabla 1. Total, reclamaciones ingresadas en el sistema de EMDUPAR S.A. E.SP. en el primer semestre de 2021.

RESUMEN DE RECLAMOS POR CAUSAL EN CADA MES DEL PRIMER SEMESTRE 2021							
Cuenta de Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales causales
101 - Aforo	38	32	50	20	11	25	176
102 - Inconformidad con el Consumo	420	410	352	228	241	219	1870
103 - Cobros inoportunos	2	2	1	1	1	2	9
104 - Cobros por servicios no prestados	14	6	14	8	6	5	53
105 - Dirección Incorrecta	3	6	4	0	1	2	16
106 - Cobro Múltiple	1	6	0	0	0	0	7
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	0	0	0	0	0	0	0
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	4	0	0	0	1	5
112 - Descuento por Predio Desocupado	212	327	264	121	140	168	1232
115 - Estrato	5	8	6	6	2	1	28
116 - Subsidios y Contribuciones	0	0	0	0	0	0	0
117 - Tarifa cobrada	0	0	0	0	0	0	0
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	4	5	4	1	0	0	14
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	9	4	2	1	3	2	21
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	4	6	8	1	1	5	25
122 - Pago sin Abono a Cuenta	3	2	1	2	1	3	12
123 - Solidaridad	38	33	24	19	19	18	151
126 - Conexión	0	4	8	0	0	0	12
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	7	8	6	0	5	9	35
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	0	3	2	1	0	1	7
130 - Terminación de contrato	13	19	18	6	7	25	88
135 - Silencio Administrativo Positivo	2	3	3	0	3	1	12
136 - Reliquidación por no medidor	23	60	51	24	20	28	206
137 - Pago por error	0	0	0	0	1	2	3
138 - Traslado de deuda	0	0	0	0	0	0	0
141 - Prescripción	0	0	33	19	15	27	94
199 - Recurso de Reposición (T)	34	38	0	0	0	0	72
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	0	0	3	0	0	0	3
Total General	832	986	854	458	477	544	4151

Tabla 2. Notas créditos y débitos generadas en el primer semestre de 2021.

TOTAL DE NOTAS DEBITO Y CREDITOS GENERADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2021	
CAUSAL	CANTIDAD
24-Registro de Notas Masivo	22181
47-Clasificador Genérico	2108
51-Desocupado	43
52-Corrección de Consumos y Lectu	296
53-Discontinuidad Del Servicio	25
55-Medidor Y Accesorios	67
56-No Medición	165
57-Pago Por Error	185
58-Por Tutela	1
59-Recargo Moratorio	712
5-Registro de Notas a Facturar -	1
60-Retiro De Código	39
61-Ruptura Solidaridad	23
62-Servicios No Prestados	11
63-Suspensión Y Reinstalación	92
64-Consumo Excesivo	1
65-Traslado de Pago	2
66-Cambio de Estrato	98
67-Superservicios	31
69-Prescripción	162
6-Corrección de Consumos y Lectu	28863
Total general	55106

Tabla 3. Notas créditos y débitos generadas en el primer semestre de 2020.

TOTAL DE NOTAS DEBITO Y CREDITOS GENERADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2020	
CAUSAL	CANTIDAD
24-Registro de Notas Masivo	1572
47-Clasificador Genérico	699
51-Desocupado	6
52-Corrección de Consumos y Lectu	749
53-Discontinuidad Del Servicio	8
55-Medidor Y Accesorios	111
56-No Medición	3
57-Pago Por Error	79
58-Por Tutela	4
59-Recargo Moratorio	114
5-Registro de Notas a Facturar -	7
60-Retiro De Código	11
62-Servicios No Prestados	21
63-Suspensión Y Reinstalación	1383
64-Consumo Excesivo	1
65-Traslado de Pago	2
66-Cambio de Estrato	173
6-Corrección de Consumos y Lectu	27179
Total general	32122

Como lo indica la tabla No. 1 y 2, en el primer semestre de 2021, se registraron cincuenta y cinco mil, ciento seis (55.106) Notas débitos y créditos con un promedio mensual de nueve mil ciento ochenta y cuatro (9.184) notas, las cuales se derivan de cuatro mil, ciento cincuenta y una (4.151), reclamaciones y/o solicitudes (tabla 1.), que ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, y fueron atendidas en la división de P.Q.R, entre las siguientes causales: Registro de Notas masiva, Corrección de Consumos y Lectura, no medición, recargo moratorio, ruptura de solidaridad, entre otros.

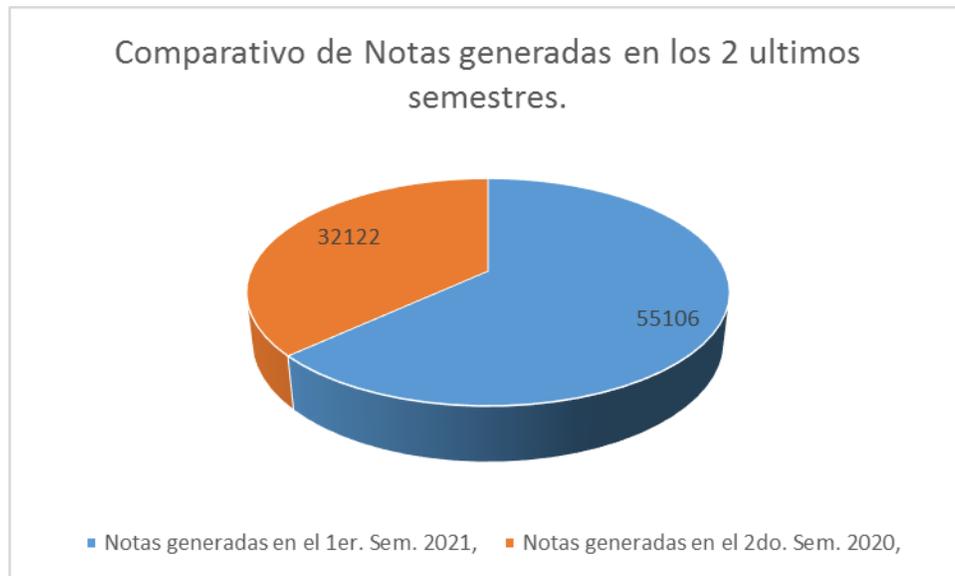


Grafico 1. Comparativos de notas créditos y débitos por semestre

De acuerdo a la información sobre las notas créditos y débitos generadas en el primer semestre 2021, como lo indica la Tabla No 2, con una cantidad de 55.106, comparadas con el segundo semestre de la vigencia 2020, con 32.122 (tabla No. 3), se observa un aumento exponencial del 71.5%, en la actual vigencia como se muestra en el grafico No. 1. Comparativos de notas créditos y débitos por semestre, lo cual obedece a la reactivación de las actividades después del proceso de vacunación post pandemia, en pro a la recuperación de la cartera, a través del cobro coactivo.

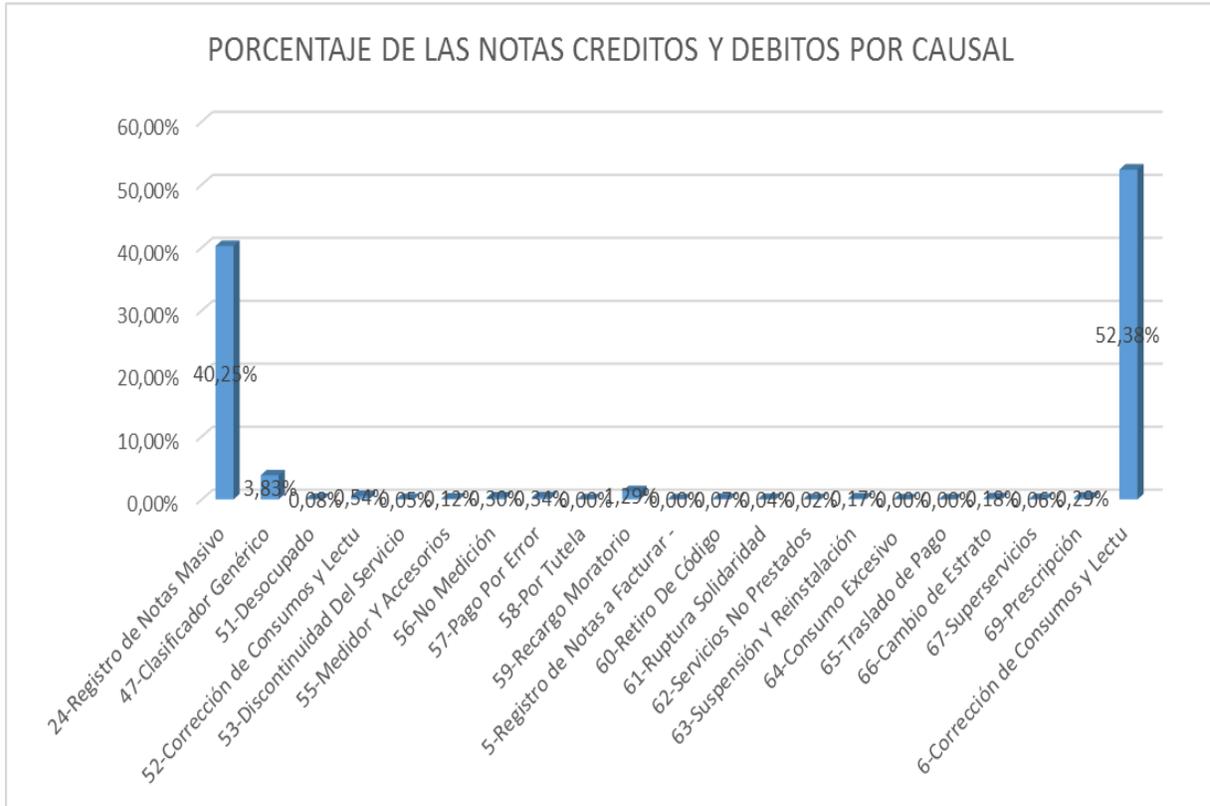


Gráfico 2. Porcentaje de las notas créditos y débitos por causal.

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el primer semestre 2021, se realizaron cincuenta y cinco mil, ciento seis (55.106) notas, entre crédito y débito, donde las causales con más registros fueron: corrección de consumo y lectura con un 52.38% y registro de notas masivo con un 40,25%.

Tabla 4. Total, Notas Créditos, causales y cantidades 2021.

NOTAS CREDITOS, PRIMER SEMESTRE 2021.		
CAUSAL	CANTIDAD N. CREDITO	VALOR
24-Registro de Notas Masivo	17576	\$ 171.766.968
47-Clasificador Genérico	1056	\$ 334
51-Desocupado	34	\$ 297.395
52-Corrección de Consumos y Lectu	171	\$ 23.103.015
53-Discontinuidad Del Servicio	20	\$ 58.424
55-Medidor Y Accesorios	53	\$ 5.643.627
56-No Medición	153	\$ 78.205.322
57-Pago Por Error	93	\$ 8.148.860
58-Por Tutela	1	\$ 9.883
59-Recargo Moratorio	600	\$ 107.020.382
5-Registro de Notas a Facturar -	1	\$ 9.226
60-Retiro De Código	39	\$ 47.003.689
61-Ruptura Solidaridad	22	\$ 18.746.343
62-Servicios No Prestados	10	\$ 11.822.269
63-Suspensión Y Reinstalación	92	\$ 5.201.815
65-Traslado de Pago	1	\$ 553.274
66-Cambio de Estrato	75	\$ 1.689.403
67-Superservicios	26	\$ 4.133.427
69-Prescripción	156	\$ 320.943.520
6-Corrección de Consumos y Lectu	18528	\$ 377.566.146
Total general	38707	\$ 1.181.923.322

Tabla 5. Total, Notas Créditos, causales y cantidades 2020.

NOTAS CERDITOS, SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.		
CAUSAL	CANTIDAD	VALOR
24-Registro de Notas Masivo	2745	\$ 30.355.228
47-Clasificador Genérico	742	\$ 231
51-Desocupado	8	\$ 415.885
52-Corrección de Consumos y Lectu	620	\$ 16.315.140
55-Medidor Y Accesorios	47	\$ 22.447.884
56-No Medición	26	\$ 10.274.480
57-Pago Por Error	74	\$ 6.131.776
59-Recargo Moratorio	329	\$ 31.545.473
5-Registro de Notas a Facturar -	4	\$ 15.271
60-Retiro De Código	28	\$ 90.753.840
61-Ruptura Solidaridad	7	\$ 2.619.006
62-Servicios No Prestados	44	\$ 12.592.642
63-Suspensión Y Reinstalación	42	\$ 2.740.396
66-Cambio de Estrato	272	\$ 1.346.565
67-Superservicios	14	\$ 195.362
69-Prescripción	1	\$ 2.449.562
6-Corrección de Consumos y Lectu	22161	\$ 467.874.743
90-Traslado de Saldo A Favor	1	\$ 3.482.353
Total general	27165	\$ 701.555.837

Análisis: teniendo en cuenta la información reflejada a través de la Tabla 4, se observa que en el primer semestre de la vigencia 2021, se aplicaron un total de treinta y ocho mil, setecientos siete (38.707) Notas créditos, donde la mayor causal fue corrección de consumo con dieciocho mil quinientos dieciocho (18.518), que representan el 47,8% y registro de notas masivo, con diecisiete mil quinientos setenta y seis (17.576) Notas, que representan el 45,4%. Así mismo se pudo observar que las demás causales registran un normal comportamiento en la generación de notas, no superando el 3,83%. Cabe aclarar que en el procedimiento de las notas créditos y/o débitos, el nuevo

mecanismo refleja como nota la desagregación de los conceptos por factura para cada usuario, en otras palabras, por cada cuenta de contrato afectada se generaron cantidades de notas.

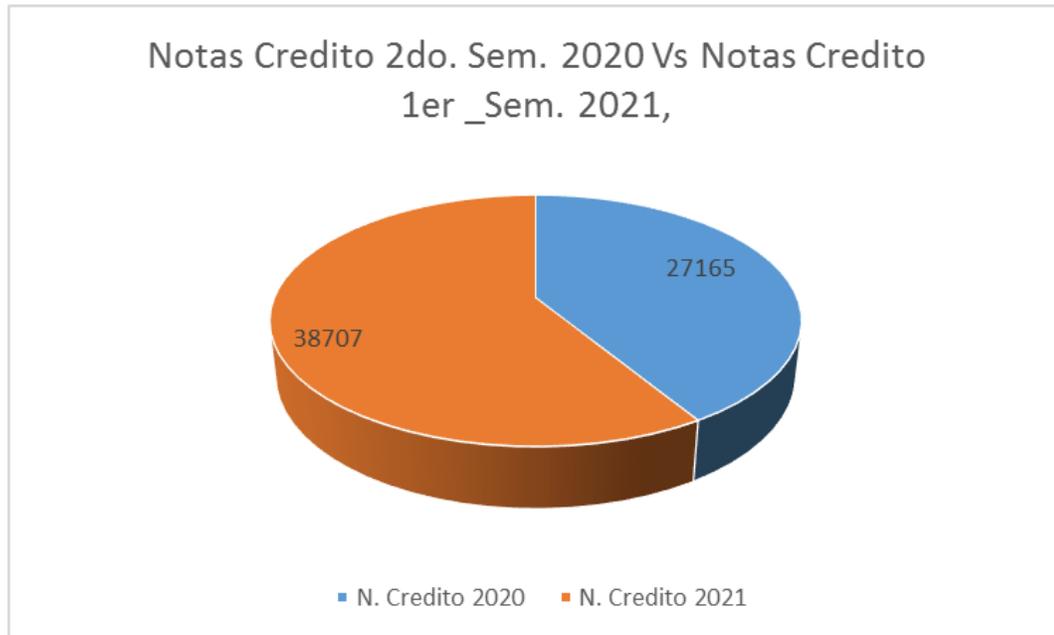


Grafico 3. Comportamiento de las Notas créditos en los dos (2) últimos semestres.

Teniendo en cuenta la información de las tablas 4 y 5, sobre las cantidades y los valores de las notas créditos realizadas en el segundo semestre de la vigencia 2020 y el primer semestre de la actual vigencia 2021; en el grafico 3, se puede observar que hubo un aumento de once mil quinientos cuarenta y dos (11.542) Notas, que representan el 42%, y esto obedece a la reactivación de las actividades en la gestión de cobro y recuperación de la cartera.

Tabla 6. Notas débitos, causales, cantidades y valor en pesos generadas en el primer semestre de 2021.

NOTAS DEBITOS, PRIMER SEMESTRE DE 2021.		
CAUSAL	CANTIDADES DE NOTAS DEBITOS	VALOR
24-Registro de Notas Masivo	4605	\$ 1.530
47-Clasificador Genérico	1052	\$ 340
51-Desocupado	9	\$ 11.585
52-Corrección de Consumos y Lectu	125	\$ 14.574.008
53-Discontinuidad Del Servicio	5	\$ 1
55-Medidor Y Accesorios	14	\$ 208.592
56-No Medición	12	\$ 939.999
57-Pago Por Error	92	\$ 6.987.709
59-Recargo Moratorio	112	\$ 2.666.311
61-Ruptura Solidaridad	1	\$ 0
62-Servicios No Prestados	1	\$ 7.930.473
64-Consumo Excesivo	1	\$ 78.454
65-Traslado de Pago	1	\$ 553.274
66-Cambio de Estrato	23	\$ 7.026
67-Superservicios	5	\$ 167.107
69-Prescripción	6	\$ 13.267.962
6-Corrección de Consumos y Lectu	10335	\$ 15.864.139
Total general	16399	\$ 63.258.510

Tabla 7. Notas débitos, causales, cantidades y valor en pesos generadas en el segundo semestre de 2020.

NOTAS DEBITO, SEGUNDO SEMESTRE DE 2020		
CAUSAL	CANTIDAD	VALOR
24-Registro de Notas Masivo	824	\$ 277
47-Clasificador Genérico	749	\$ 236
51-Desocupado	2	\$ 6.920
52-Corrección de Consumos y Lectu	280	\$ 11.548.518
55-Medidor Y Accesorios	15	\$ 3.482.359
56-No Medición	5	\$ 621.124
57-Pago Por Error	74	\$ 4.700.208
59-Recargo Moratorio	103	\$ 1.904.683
5-Registro de Notas a Facturar -	1	\$ 1
60-Retiro De Código	1	\$ 15.374.795
62-Servicios No Prestados	11	\$ 319.082
63-Suspensión Y Reinstalación	1	\$ 70.600
66-Cambio de Estrato	44	\$ 5.090
6-Corrección de Consumos y Lectu	11857	\$ 14.324.889
Total general	13967	\$ 52.358.782

Análisis: teniendo en cuenta la información reflejada a través de la Tabla 6, se observa que en el primer semestre de la vigencia 2021, se aplicaron un total de dieciséis mil, trescientas noventa y nueve (16.399) Notas débitos, por valor de sesenta y tres millones, doscientos cincuenta y ocho mil, quinientos diez pesos (\$ 63.258.510), donde la mayor causal fue, corrección de consumo y lectura código 52, con diez mil trescientos treinta y cinco (10.335) Notas, por un valor de quince millones, ochocientos sesenta y cuatro mil, ciento treinta y nueve pesos (\$ 15.864.139), que en cantidades de notas

representa el 63% y en valor, esta causal (Corrección de consumo y lectura), representa el 25%. Así mismo se pudo observar que las demás causales registran un normal comportamiento en la generación de notas, no superando el 5.89%.

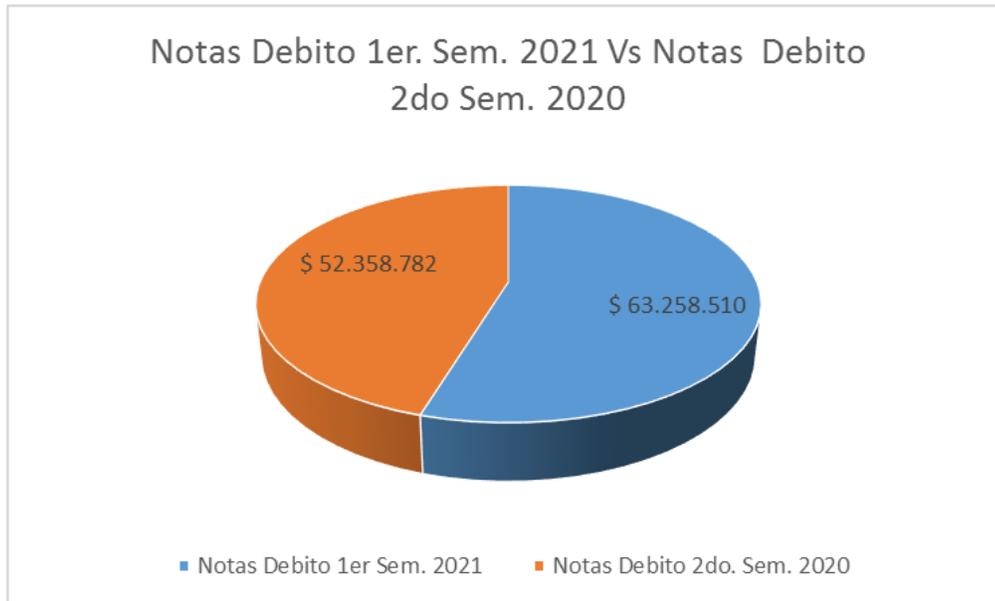


Gráfico 4. Comportamiento de las Notas débitos en los dos (2) últimos semestres.

Al observar la información suministradas en las tablas 7 y 8, y el Grafico No. 4, se pudo constatar que en los valores de las notas débitos del Segundo semestres de la vigencia 2020, y el primer semestre de la vigencia 2021 respectivamente, hubo un aumento, teniendo en cuenta que en el segundo semestre de 2020, se generaron notas débitos por valor de \$ 52.328.782 pesos; y en el primer semestre de 2021, se generaron notas débitos por valor de \$ 63.258.510.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 16 de 18

OBSERVACION

- **Datos No Confiables:** Se pudo observar que en el procedimiento para realizar notas crédito y débito, se creó en el sistema una causal general dentro del formato establecido “**24-registro de notas masivo**”, donde se registran notas con varias de las causales existen y codificadas en el mismo formato, lo cual genera datos estadísticos no confiables, debido a que en los conceptos se procesa otra información diferente a los del registro de notas masivo.
- No se cuenta con un formulario de garantía donde el usuario debe informar a la Empresa que su predio se encuentra en arriendo, a fin de evitar reclamaciones por ruptura de solidaridad, establecido en la Ley 820 de 2003, artículo 8, (Formato para denuncia del arriendo y su terminación).

GLOSARIO

Nota débito: es un comprobante que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.

Nota crédito: es el comprobante que una empresa envía a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta por un valor determinado y por el concepto que se indica en la misma nota. Algunos casos en que se emplea la nota crédito pueden ser por: avería de productos vendidos, rebajas o disminución de precios, devoluciones o descuentos especiales, o corregir errores por exceso en la facturación. La nota crédito disminuye la deuda o el saldo de la respectiva cuenta.

Desde el punto de vista de la empresa, la nota debito significa un ingreso para ésta, y la nota crédito significa una erogación

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 17 de 18

CONCLUSIONES

Realizado el seguimiento a las notas débito y/o crédito del primer semestre de 2021, se pudo determinar que el procedimiento se aplica acorde con las políticas de cartera vigentes, registrando salvedades, teniendo en cuenta que en la causal registro de notas masivo se aplican notas de varios conceptos ya codificados lo que dificulta la consolidación de los indicadores para toma de decisiones, además de comprometer la trazabilidad en torno a los criterios diferenciales de los costos medios de referencia (tarifa) por servicio y los periodos a los cuales corresponde el descuento aplicado.

Así mismo se concluye que, la aplicación de las notas créditos y débitos de forma general, aumentaron exponencialmente en un 71.5%, con relación al semestre anterior (vigencia 2020), debido a que se registraron cincuenta y cinco mil, ciento seis (55.106) Notas débitos y créditos con un promedio mensual de nueve mil cientos ochenta y cuatro (9.184) notas, las cuales se derivan de cuatro mil, ciento cincuenta y una (4.151), reclamaciones y/o solicitudes. Así mismo en las notas créditos específicamente hubo una variación del 42%, teniendo en cuenta que, en el segundo semestre de la vigencia 2020, se aplicaron 27.165, notas créditos por valor de \$ 701.555.836, y en el primer semestre de 2021, se realizaron 38.707, notas créditos a usuarios por valor de \$ 1.181.923.322; esto se debe a la reactivación de las actividades del proceso Cobro Coactivo, y a la gestión que realiza eficientemente con el equipo de abogados.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 18 de 18

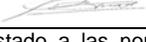
RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las observaciones detectadas por control interno de Gestión, se hace las siguientes recomendaciones.

- Realizar el procedimiento de las notas créditos y/o débitos, utilizando la causal específica establecidas en los formatos recomendado por la Superservicios, con el fin de poder evaluar de manera clara y determinar los conceptos o la causal que más causal reclamaciones y por ende genera notas crédito o débito.
- Individualizar para el caso de los registros masivos el valor de las notas por concepto del servicio y periodo al que corresponde propendiendo con ello por facilitar la cuantificación del impacto de dichas notas en el esquema de inversión regulado que soportan la tarifa cobrada a los usuarios.
- Organizar de manera sistemática, cronológica u otro mecanismo que facilite la búsqueda de los expedientes con los casos que generan Notas para futuras evaluaciones.
- Continuar con las gestiones de cobro a usuarios morosos, aplicando los procedimientos y utilizando las herramientas necesarias con el de normalizar la cartera y estabilizar el recaudo por los servicios que presta EMDUPAR S.A. E.S.P.



OSWALDO BERNAL ARIÑO
Jefe de Control Interno de Gestión.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Pedro Otálora García	Prof. Universitario de Control Interno	
Proyectado por:	Pedro Otálora García	Prof. Universitario de Control Interno	
Revisado por:	Oswaldo Bernal Ariño	Jefe de Control Interno de Gestión	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma de (Cargo Remitente).			