



FO-GE-13
Versión : 02-19-07-11

NOMBRE DE LA ENTIDAD:		EMDUPAR S.A. E.S.P	
REPRESENTANTE LEGAL:		JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE	
NIT:		892.300.548-8	
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR "EMDUPAR S.A. E.S.P."- VIGENCIA - 2018.		<i>Mecanismos de Seguimiento interno adoptado por la entidad</i>
FECHA DE PRESENTACION:	28 DE AGOSTO- 2019		

No	Observación y Descripción	AREA DE GESTIÓN LIDER	Áreas Ciclo o Procesos Involucrados	Responsable del Mejoramiento	Acciones de Mejoramiento	Tiempo Programado para el cumplimiento de las acciones de mejoramiento	Actividad	Tiempo	Responsable del seguimiento por la entidad	Indicadores de acción de Cumplimiento	Observaciones	% Avances
1.	DEFICIENCIA EN MICROMEDICIÓN: Según datos analizados en el sistema comercial de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, de los noventa y tres mil cuatrocientos sesenta y tres (93.463) usuarios registrados facturables, en la vigencia 2018, ocho mil doscientos treinta y ocho (8.238), se encuentran sin medidores.	Proceso Gestión Comercial	Division de Perdidas comerciales Division de Facturacion	Division de Perdidas comerciales	Junto con el colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S. se estan realizando acciones para subsanar los usuarios que no cuentan con medidor registrado	Ver Plan operativo Radian	Notificacion de No medicion a usuarios, visitas e instalacion de medidores	Mensual	Control Interno de Gestión	Numero de Usuarios con medidor registrado/Total usuarios facturados	Para el periodo 06/2019, los usuarios sin medidor fueron 7310 y se facturaron 94691 usuarios, con un porcentaje de 7,72%, y Para el periodo 07/2019, los usuarios sin medidor fueron 7322 y se facturaron 95001 usuarios, con un porcentaje de 7,71%, dando un aumento de 12 usuarios sin medidor	92,29%
2	DIFICULTADES PARA TOMA DE LECTURAS EN MICROMEDIDORES: De acuerdo a las causales de No lectura, se detectaron usuarios con obstáculos para toma de lectura entre las que se encuentran las casas enrejadas y los micro medidores no visibles. (Hallazgo detectado en las vigencias 2017 y 2018).	Proceso Gestión Comercial	Division de Perdidas comerciales Division de Facturacion	Division de Perdidas comerciales	Junto con el colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S. se estan realizando acciones para subsanar los usuarios que cuentan con causales de no lectura	Ver Plan operativo Radian	Notificacion de No medicion a usuarios, visitas e instalacion de medidores	Mensual	Control Interno de Gestión	No. De Usuarios con medidor leído /Total usuarios con toma de lectura por realizar	Para el periodo 2019/06 los usuarios con causales fueron 7310 y se facturaron 94691 usuarios, con un porcentaje de 14,26%, y Para el periodo 2019/07 los usuarios con causales fueron 7322 y se facturaron 95001 usuarios, con un porcentaje de 14,19%, dando un aumento de 21 usuarios con causales	85,81%



FO-GE-13
Versión : 02-19-07-11

NOMBRE DE LA ENTIDAD:		EMDUPAR S.A. E.S.P	
REPRESENTANTE LEGAL:		JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE	
NIT:		892.300.548-8	
NOMBRE DE LA AUDITORIA:	PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR "EMDUPAR S.A. E.S.P".- VIGENCIA - 2018.		<i>Mecanismos de Seguimiento interno adoptado por la entidad</i>
FECHA DE PRESENTACION:	28 DE AGOSTO- 2019		

No	Observación y Descripción	AREA DE GESTIÓN LIDER	Áreas Ciclo o Procesos Involucrados	Responsable del Mejoramiento	Acciones de Mejoramiento	Tiempo Programado para el cumplimiento de las acciones de mejoramiento	Actividad	Tiempo	Responsable del seguimiento por la entidad	Indicadores de acción de Cumplimiento	Observaciones	% Avances
3	COMPORTAMIENTO CARTERA MOROSA: Se evidencia disminución de la cartera en una cuantía equivalente a \$ 1.741.613.597, desde el mes de enero a diciembre de 2018, pasando de \$ 66.269.260.937, a \$ 64.527.647.340. Teniendo en cuenta que la Gestión Comercial con la ayuda del colaborador Empresarial RADIAM, han fortalecidos las actividades donde se describe en la gestión de cobro y en las estrategias para disminuir la Cartera y aumentar el recaudo.	Proceso Gestión Comercial	Seccion Cartera Gestion Juridica - Coactiva Division de Perdidas comerciales	Seccion Cartera	La empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, presentará los indicadores de la cartera y las acciones conducentes a la disminución de la misma, a travez de jornadas de normalización de usuarios, acompañada de las actividades de corte y suspensión a usuarios morosos, ademas de la articulacion entre Seccion Cartera y Jurisdiccion Coactiva que por medio de directrices de Gerencia se ha podido aumentar el recaudo de usuarios con deudas de mas de 6 meses. De igual manera se exigirá el cumplimiento y los reportes al colaborador empresarial RADIAM COLOMBIA S.A.S. que ademas junto con Division de Control de Perdidas Comerciales ejercen control a los usuarios reconectados ilegalmente.	10 meses	Jornadas de normalizacion de usuarios, cortes y suspensiones masivas. Cobro Coactivo y procesos de defraudacion de fluidos a usuarios reconectados ilegalmente	Mensual	Control Interno de Gestión	Valor de la cartera recuperada / Valor total de la cartera No. Usuarios en estado de morosidad/ Numero total de Usuarios facturados	en JUNIO DEL 2019 la cartera total era de \$59.919.178.585 y en JULIO DEL 2019 la cartera era de \$58.581.078.652 con una disminucion del 2,28%	-2,28%
4	LEGALIZACIÓN SOBRE CONSUMO DE AGUA EN LAS INVACIONES: No se han realizado gestiones para recuperar, contabilizar y legalizar los consumos de agua en las invasiones de Valledupar (detectados en las vigencias 2017 y 2018).	Proceso Gestión Comercial	Division de Perdidas comerciales Gestion Juridica Gestion Tecnica	Division de Perdidas comerciales	La empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, determinara por medio de la alcaldia municipal las invasiones susceptibles a realizar gestiones para la contabilizacion y recuperacion de el agua no facturada, acercamiento a la comunidad y puesta en marcha de los proyectos con invasiones	10 meses	Acciones: - Determinar por medio de la alcaldia municipal las invasiones susceptibles a realizar gestiones para la contabilizacion y recuperacion de el agua no facturada. luego -Establecer las condiciones tecnicas -Mesas tecnicas con lideres de estas invasiones - Materializacion de proyectos de contabilizacion y recuperacion de agua no facturada en invasiones	Bimensual	Control Interno de Gestión	No de invasiones medidas/No total de invsiones		0



FO-GE-13
Versión : 02-19-07-11

NOMBRE DE LA ENTIDAD:		EMDUPAR S.A. E.S.P										
REPRESENTANTE LEGAL:		JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE										
NIT:		892.300.548-8										
NOMBRE DE LA AUDITORIA:		PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR "EMDUPAR S.A. E.S.P."- VIGENCIA - 2018.					<i>Mecanismos de Seguimiento interno adoptado por la entidad</i>					
FECHA DE PRESENTACION:		28 DE AGOSTO- 2019										
No	Observación y Descripción	AREA DE GESTIÓN LIDER	Áreas Ciclo o Procesos Involucrados	Responsable del Mejoramiento	Acciones de Mejoramiento	Tiempo Programado para el cumplimiento de las acciones de mejoramiento	Actividad	Tiempo	Responsable del seguimiento por la entidad	Indicadores de acción de Cumplimiento	Observaciones	% Avances
5	SILENCIOS ADMINISTRATIVOS: A través de la relación de pagos de tesorería, se evidencia cinco (5) silencios administrativos que quedaron en firme, reportados por la Súper Intendencia de Servicios Públicos domiciliarios. Así mismo se evidenció una relación de silencios administrativos pendientes para pagos, que se causaron desde el año 2013 hasta el 2015; al revisar los expedientes para la respectiva investigación, se encontró que algunos documentos no corresponden al código del usuario y/o peticionario de la reclamación en curso, también se constató la inexistencia de tres (3) expedientes de usuarios, que generaron sanciones a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., por silencios administrativos positivos.	Proceso Gestión Comercial	Division de PQR	Division de PQR	Garantizar la correcta ejecución de actividades para dar respuesta oportuna a los PQR impetrados ante la entidad, soportados en la ampliación del equipo interdisciplinario distribuido en la división, para fortalecer los procesos internos y evitar sanciones por silencio administrativo, así como el desarrollo de acciones de capacitación dirigidas a funcionarios del area.	Inmediato	Seguimiento a los terminos de las PQR,s,	Mensual	Control Interno de Gestión	Reporte certificado de P.Q.R. Numeros de P.Q.R respondidos oportunamente / Total entradas de P.Q.R.	a travez de los informes mensuales de la division de P.Q.R, se evidencia el cumplimiento de los terminos para responder oportunamente cada peticion y/o reclamacion de los usuarios..	100%