



SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE EMDUPAR S.A. E.S.P.
 FORMATO PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

FO-GE-13
 Versión: 02-19-07-11

| | | | |
|---|--|---|--|
| NOMBRE DE LA ENTIDAD: REPRESENTANTE LEGAL: NIT: | | EMDUPAR S.A. - E.S.P. PABLO ANDRÉS JARAMILLO REYES 8921.300.548-8 | |
| NOMBRE DE LA AUDITORIA: FECHA DE PRESENTACION: | | PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO "EMDUPAR SA ESP" - vigencia 2021 14/06/2023 | |

| No. | Hallazgo y Descripción | Áreas Cíclo 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 | <p>Hallazgo 1. Prescripción de cartera:</p> <p>El equipo auditor, en revisión física realizada a los expedientes que contienen los documentos originales que soportan las notas créditos aplicadas a los usuarios de la empresa, evidenció que de los 40 expedientes revisados, 34 notas créditos fueron realizadas por prescripción, en las cuales no se evidencia las gestiones de cobro persuasivo y/o Coactivo, como lo indica el Manual de Recuperación Cartera en sus artículos 9 y 10.</p> | <p>Gestión Comercial</p> <p>Control Comercial</p> <p>Gerencia</p> | <p>Jefe de Gestión Comercial</p> <p>Jefe de Control Comercial</p> <p>Gerente</p> | <p>Gestión Comercial, dará el adecuado cumplimiento al manual de cartera vigente, teniendo en cuenta las etapas y los términos establecidos en los procesos y procedimientos de cobro persuasivo de la siguiente manera:</p> <p>ETAPAS TENDIENTES A GESTIONAR EL COBRO DE CARTERA, con gestiones de cobro persuasivo, a través de actividades tales como: llamadas telefónicas, cobros por mensajes de texto, cobros por correo electrónico, suspensiones, corte, corte drástico, visitas domiciliarias de cobro de cartera,</p> | 6 meses | <p>Seguimiento y verificación de los procesos en gestión de cobro, teniendo en cuenta las etapas establecidas en el manual de cartera, con el fin de evitar que se sigan permitiendo las prescripciones</p> | mensual | <p>Control Interno de Gestión,</p> <p>Gerencia</p> | <p>Números de actividades en gestión de cobro realizadas / Total de actividades programadas en gestión de cobro.</p> | <p>Como acción de mejora en pro a la recuperación de cartera y evitar las prescripciones, la Entidad realizó las siguientes actividades:</p> <p>Se intensifican los mensajes de texto, se realizaron 119.113 SUSPENSIONES, CORTES Y RECONEXION entre las vigencias 2021 y 2022; 1650 llamadas telefónicas; 24 brigadas 2021; se realizaron puerta a puerta en zonas comerciales;</p> <p>En la vigencia 2022 se realizaron 47.688 suspensiones, cortes y reconexiones, 93 brigadas puerta a puerta con funcionarios de la empresa y 22.881 en lo corrido del primer semestre de 2023.</p> <p>Se vienen realizando gestiones de cobro de manera permanente, tales como: oficios a los usuarios considerados como grandes consumidores, además se le llama por lo menos una vez al mes, también visitas para recordarles la fecha de pago;</p> <p>Se seleccionaron 3.700 usuarios comerciales que presentan deuda por el no pago oportuno del servicio, el día 12 junio del presente se reinicia el cobro de los mayores deudores moneros de los estratos 1,2 y 3, para lo cual se pretende incrementar el número de usuarios. Con esto se pretende incrementar el recaudo y evitar la prescripción de las deudas;</p> <p>Se tiene planificada brigada de cobro y corte en el barrio La Nevada para este mes, para lo cual se inició con el acercamiento a los líderes comunales y juntas de acción comunal para sensibilizarlos y respecto de la situación por la que atraviesa EMDUPAR e invitándolos a colaborar en la campaña de cobro. Se realizarán actividades previas como periferoneo, campañas en medios radiales, distribución de volantes, cartillas, visitas. La segunda brigada a realizar se efectuará el 24 de junio del presente.</p> <p>Con todo lo anteriormente mencionado se espera incrementar el recaudo, evitar la prescripción de las deudas, notificar a los usuarios del inicio de las actuaciones administrativas contempladas en el manual de cartera de la empresa y reducir paulatinamente las notas crédito por este concepto.</p> | Avance 70% |

RM



SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE EMDUPAR S.A. E.S.P.

FORMATO PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

FO-GF-13

Versión : 02-19-07-11

NOMBRE DE LA ENTIDAD: EMDUPAR S.A. - E.S.P.
 REPRESENTANTE LEGAL: PABLO ANDRÉS JARAMILLO REYES
 NIT: 892.300.548-8

NOMBRE DE LA AUDITORIA: PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO "EMDUPAR SA ESP" - vigencia 2021

FECHA DE PRESENTACION: 14/06/2023

Mecanismos de Seguimiento Interno adoptado por la entidad

Desarrollo de Actividades y Metas

| No. | Hallazgo y Descripción | 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 |
|-----|--|---|--|--|--|--|------------|--|--|---|------------|
| 2 | <p>Hallazgo 2. Medición de consumo:</p> <p>Del análisis efectuado a las notas créditos aplicadas a los usuarios de la empresa, el equipo auditor, logró observar que "EMDUPAR S.A. E.S.P.", expidió notas crédito por concepto de NO MEDICIÓN, toda vez que los usuarios solicitan la exoneración del pago, debido a que la empresa, no viene realizando la medición del consumo, generando la facturación por promedio, conllevando con su actuar a un deterioro patrimonial.</p> <p>Debemos señalar que existe un alto porcentaje de usuarios sin equipos de medida, e igualmente medidores con su vida útil agotada, ni se dispone de un laboratorio de medidores, siendo estas, causas principales, de la deficiente pre crítica y crítica de consumo y el aumento de reclamos periodo a periodo por consumos no medidos. Esto a pesar de que la empresa en los últimos años, ha suscrito contratos de colaboración empresarial para el suministro e instalación de micromedidores para atender al 100% de sus usuarios del servicio público domiciliario de acueducto.</p> | Gestión Comercial | Jefe de Gestión Comercial Jefe Div. De Pérdidas | Se procederá adelantar las gestiones necesarias para la instalación de medidores a los usuarios que carecen de ellos, se les factura por promedio estimado (NO MEDICION). | 12 Meses | Verificación y seguimiento a la instalación de los medidores | trimestral | Control Interno de Gestión. Gerencia | numero de medidores instalados / medidores por instalar | Como acción de mejora en la parte de terreno se ha venido realizando seguimiento y control operativo, validando las actividades de instalación de medidores desde mayo de la actual vigencia, además de la creación de 663 códigos en el sistema comercial Open Smartlex entre los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2023, de los cuales 638 cuentan con medición efectiva. A corte del mes de mayo 2023, EMDUPAR S.A. E.S.P cuenta con 97 379 usuarios con medidor registrado de los 103,163 registrados en el sistema, lo que corresponde al 94% en medición nominal, así mismo se presenta una micromedición efectiva de 83%. Desde el mes de enero del año en curso se han enviado oficios al colaborador empresarial RADIAN para que este en su deber de cumplir con lo estipulado en el contrato instale los medidores a los usuarios que no lo tienen, de igual manera se le envían listados donde se relacionan los usuarios que presentan impedimentos para la lecturas con el fin de normalizadas y así tener una micromedición efectiva con los usuarios de EMDUPAR S.A. E.S.P. Se anexa reporte del sistema OPEN SMARTILEX | Avance 94% |
| 3 | <p>Hallazgo N°3: Actualización Manual de Recuperación de Cartera:</p> <p>El actual manual de recuperación de cartera no contiene los criterios antes descritos, lo que no permite cumplir con el objetivo establecido en este, como lo es: "ARTICULO 1.- DEL ORBLETTO. La presente Resolución tiene como objeto establecer el reglamento interno de recaudo y cartera, que contemplen las políticas de cobro y los procedimientos, con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de las obligaciones a su cargo. Así mismo, para implementar y organizar la jurisdicción coactiva en la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. - E.S.P., EMDUPAR S.A. - E.S.P., y poder desarrollar directamente el cobro de las obligaciones por concepto de acueducto y alcantarillado generadas a su favor y de las demás de acuerdo a la Ley. De la misma forma, para dar inicio y proceder al cobro de dichas obligaciones por medio de la Jurisdicción Ordinaria."</p> <p>Debí gestión de recuperación y recaudo de cartera durante la vigencia auditada. La adopción de un manual de recuperación de cartera que no contiene los criterios necesarios para hacer efectivo el cobro de la misma, encontrándose obligaciones en cargos, incluso, que no existen en la Empresa.</p> | Gestión comercial Secretaría General | Jefe de Gestión Comercial Secretario General | Se realizará las gestiones pertinentes y necesarias, para adelantar la modificación del manual de cartera y procedimiento de cobro coactivo acorde a las normas vigentes y necesidades actuales de la entidad. | 3 meses | verificación de la actualización | Trimestral | Gerencia Control Interno de Gestión. | manual de cartera y de cobro coactivo actualizado y aprobado | Como Acción de mejora, para la vigencia 2023, se presentó una modificación y actualización al manual de cartera de la entidad, el cual está siendo revisado por las instancias competentes, y una vez sea aprobado internamente será enviado a la SSPD para su revisión y validación. Se espera culminar este proceso antes del mes de julio del año en curso. | Avance 50% |



SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE EM DUPAR S.A. E.S.P.

FORMATO PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

FO-GE-13

Verión : 02-19-07-11

NOMBRE DE LA ENTIDAD:

EM DUPAR S.A. - E.S.P

REPRESENTANTE LEGAL:

PAOLO ANDRÉS JARAMILLO REYES

NIT:

892.300.548-8

NOMBRE DE LA AUDITORIA:

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO "EM DUPAR SA ESP" - vigencia 2021

FECHA DE PRESENTACION:

14/06/2023

| No. | Hallazgo y Descripción | 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 |
|-----|---|---|---|---|--|---|-----------|---|---|---|-----------|
| 4 | <p>Hallazgo 4. Marco Tarifario - Costo Medio de Inversión CMI:</p> <p>Mediante la evaluación realizada a la ejecución del Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR, que corresponde al conjunto de inversiones reguladoras proyectadas para soportar la tarifa aplicada por el prestador, acto mediante el cual la empresa "EMDUPAR S.A. E.S.P." (a pesos de 2014) compromisos de inversión por servicios equivalentes a los siguientes montos:</p> <p>POIR Acueducto: \$86.678.648.500</p> <p>POIR Alcantarillado: \$53.462.318.499</p> <p>En consideración a lo anterior, tomando en cuenta que la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar, adoptó el marco tarifario regido por la resolución CRA 698 de 2014 y Resolución CRA 735 de 2015, mediante resolución 312 del 5 de Julio de 2016, a partir de la cual se aplicaron las actualizaciones establecidas en el artículo 2.1.2.1.1.4.7.1., actualización de costos, éstas fueron realizadas en junio de 2017, febrero de 2019 y febrero de 2021. Desde la facturación de julio de 2021 se aplicó la tarifa del año sexto según actualización 0284 de EMDUPAR S.A. E.S.P., a partir de la cual se aplicaron las actualizaciones establecidas en el artículo 2.1.2.1.1.4.7.1., actualización de costos; en la aplicación de este artículo se han realizado actualizaciones en abril de 2022 y agosto de 2022. A corte de la vigencia 2021, que constituye para el efecto el sexto año de aplicación de las tarifas resultantes de la fórmula tarifaria definida en los actos señalados, se consolida para "EMDUPAR S.A. E.S.P." que en el rubro de inversiones a presupuestado para las Inversiones, tarifas regulatorias y trascendidas (Años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021) apropiaciones por valor de \$55.479.649.195 VS ejecutado por \$28.591.873.561.</p> <p>En consecuencia, se hace evidente que la empresa no ha ejecutado la totalidad de las inversiones aprobadas en el ámbito de aplicación del marco regulatorio vigente según la programación indicada (Con recursos obtenidos vía tarifa) y no cuenta con la respectiva provisión de recursos que consolide el diferencial de inversiones POIR (Plan de Obras e Inversiones Regulado) durante las vigencias (tarifas regulatorias transcurridas y el monto total programado para inversión en las mismas, aspecto que denota una debilidad estructural sobre las finanzas y operatividad de la entidad, y que, en un mercado cíclico de ineficacia empresarial, contribuye al constante deterioro en la prestación del servicio a cargo de la misma. De igual modo, no ha actualizado su estructura tarifaria, originando a futuro exigencias de devolución de los recursos no invertidos a los usuarios por parte de los organismos de vigilancia y control que operan sobre la entidad.</p> | <p>Gestión Planeación</p> <p>Gerencia</p> | <p>Jefe de Gestión de Planeación</p> <p>Gerente</p> | <p>Teniendo en cuenta que la Empresa Endupar SA ESP, en el marco de las acciones para la mejora de la prestación de los servicios realizó la planeación de los activos en el POIR establecidos en el marco tarifario. Uno de estos activos del POIR, se realizó con recursos que NO son vía tarifa, que es la construcción del tanque de almacenamiento ubicado en la Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAB, la cual se ejecutó con recursos de fideicomiso, esto implica que se llevará a cabo una modificación para ingresar como activo fijo a la gestión contable de la Entidad.</p> <p>Se garantizará la provisión de recursos para las inversiones del POIR.</p> | 12 meses | <p>Verificación del ingreso del tanque de almacenamiento construido con recursos del FINDETER, como activo fijo en la contabilidad de Endupar S.A. E.S.P.</p> | Semestral | <p>Gerencia</p> <p>Control Interno De Gestión</p> | <p>Sumas apropiadas en los rubros correspondiente en el presupuesto de la vigencia 2023, para dar cumplimiento a las metas del POIR.</p> <p>Cantidad de recursos apropiado para POIR / Total de recursos asignados para el POIR</p> | <p>Debido a que la superintendencia de servicios públicos dentro de sus facultades legales y en el desarrollo de las distintas etapas normativas se encuentra realizando el diagnóstico de la situación actual de la Entidad, este análisis comprende y abarca todos los aspectos técnicos, financieros, operativos, humanos y legales que al día de hoy puedan presentar anomalías y que a su vez se conjugan como factores importantes para la intervención de la empresa por parte del Ente, siendo así, una vez finalizada la etapa de diagnóstico se presentaran las distintas alternativas a desarrollar por parte de la SSPD con el fin de eleccionar un plan de acción en un horizonte determinado, este, tendrá como objetivo corregir todos aquellos indicadores empresariales que presentan rezagos o que a su vez estén sujetos a mejora, se prevé como fecha final para entrega del diagnóstico el mes de junio de 2023, con el fin de conocer las medidas a tomar por parte del órgano administrador.</p> | Avance 5% |

RF

SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE EMDUPAR S.A. E.S.P.
FORMATO PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

EMDUPAR S.A. - E.S.P.
PABLO ANDRÉS JARAMILLO REYES
893.300.548.8

EMDUPAR S.A. - E.S.P.
PABLO ANDRÉS JARAMILLO REYES
893.300.548.8

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO "EMDUPAR SA ESP" - vigencia 2021

14/06/2023

Mecanismos de Seguimiento Interno adoptado por la entidad

Desarrollo de Actividades y Metas

Version : 02-19-07-11

| No. | Hallazgo y Descripción | Áreas Círculo o Procesos Involucrados | Responsable del Mejoramiento | Acciones de Mejoramiento | Tiempo Programado para el cumplimiento de las acciones de mejoramiento | Actividad | Tiempo | Responsable de la entidad | Indicadores de acción de Cumplimiento | Observaciones | % Avances |
|-----|---|---|---|--|--|--|------------|---|--|--|--------------|
| 6 | Hallazgo 6. Certificación del Laboratorio de Medidores: Suscrito el contrato de colaboración empresarial No. 041 del 28 de septiembre de 2017, en su modelo financiero quedó establecido que las inversiones para la construcción, dotación implementación y certificación del laboratorio de medidores, debía realizarse dentro de los primeros cinco (5) meses del inicio de las actividades del contrato, es decir, desde el mes de mayo de 2018 debía estar operando. Sin embargo, a la fecha, a pesar de que se efectuaron las inversiones para la construcción y dotación del laboratorio, desde el mes de enero de 2019, este, aún no está prestando su servicio. | Comité de Supervisión Contrato de Colaboración Empresarial No. 041 de 2017. Gerencia | Jefes de Gestión y Gerente | Se adelantaron gestiones necesarias para proceder a modificar las condiciones contractuales inicialmente pactadas con el objeto de proceder a recibir el laboratorio de medidores con el único fin de adelantarse la certificación ante la ONNC. Elaboración, suscripción y firma del otro sí del contrato. | 11 meses | Verificación y seguimiento a lo pactado en el otro sí. | bimensual | Gerencia Control Interno Gestión Jurídica | Contrato firmado Actividad ejecutada / Actividad contratada | Como acción de mejora se presenta la modificación en el anexo 2 del contrato 041 de 2017, en el EJE 2. Gestión de información, literal C. diseño y montaje del Laboratorio de medidores, estrategia compuesta por: 1. Diseño y montaje del Laboratorio de Medidores. 2. Definición de procedimiento y operación y 3. Acompañamiento, acreditación y certificación del Laboratorio de Medidores. Se anexa copia de la modificación del Contrato 041 de 2017. | Avance 33.3% |
| 7 | Hallazgo 7. Deficiencias del control interno: De acuerdo con la Ley 87 de 1993; los artículos 27, 28 y 29 de la Ley 489 de 1998, los artículos 2.2.21.1, en adelante del Decreto 1083 de 2015 y el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, existe un sistema de control interno, el cual tiene asignado un responsable de su verificación y evaluación permanente. Vistos los resultados del concepto sobre la calidad y eficiencia del control interno, de acuerdo a los criterios establecidos, la evaluación arrojó una calificación de 1,9, lo cual es con vicerencias. Lo anterior, toda vez que los mecanismos de control, aunque tienen un diseño apropiado, no son eficientes por situaciones de operatividad y ajuste, como lo son la falta de actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos y la baja dinámica de la Oficina de Control Interno; lo cual lleva en su conjunto a conceptualizar que el sistema de control interno es deficiente o "CON DEFICIENCIAS" como lo indica la matriz. | Control Interno de Gestión Gerencia | Jefe de Control Interno de Gestión Gerente | Con el fin de fortalecer las auditorías y los seguimientos y aplicar las medidas de control: 1. Se requerirá a la oficina Gestión de Planeación la actualización de los procesos de Gestión con sus componentes como: Caracterizaciones, Procedimientos, manuales, mapas de riesgos, planes de acción e indicadores; acordes con la normatividad vigente y las proyecciones organizacionales de la Entidad. 2. Capacitar y/o actualizar al equipo de Control Interno de Gestión, con el fin de hacer más eficiente la operatividad y las actividades de evaluación, seguimiento y control de acuerdo a los nuevos lineamientos que surjan en materia de control interno. Asimismo estas capacitaciones contribuirán a desarrollar un seguimiento permanente y efectivo a cada proceso de Gestión que se evalúe, especialmente a las acciones del área comercial. | 8 meses | Verificación de la actualización de los procesos de Gestión de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Programación de capacitación de auditores. | Trimestral | Gerencia Control Interno de Gestión | Numero de Procesos de Gestión Actualizados / Total de Procesos de Gestión por Actualizar Numero de Capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programadas. | Respecto a las capacitaciones actualmente por parte de Gestión Humana se está realizando el diseño del Plan Anual de Capacitación 2023, el cual se encuentra sujeto al diagnóstico que deberá emitir la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su informe de intervención. Así mismo como acción de mejora, el Equipo de Control Interno recibió como apoyo por parte de la supervisión SSPD una capacitación sobre Marco Tarifario. Se anexa soporte | Avance 50% |

Rafael Rodríguez Sánchez
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Pablo Andrés Jaramillo Reyes
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

3:31 p.m.

Anexo: PABLO ANDRÉS JARAMILLO REYES
Cargo: Agente Especial - Emdupar S.A.E.S.P.