	COMUNICACIÓN EXTERNA	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 1 de 1

GG-GG: 258

Valledupar - Cesar, 14 de septiembre de 2023.

Doctora.

ANGELICA MARIA OLARTE BECERRA

Contralora Municipal de Valledupar.

Calle 14 No. 6-44 Piso 3.

Correo: despacho@contraloriavalledupar.gov.co

Asunto: PRESENTACIÓN DEL TERCER INFORME DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO VIGENCIA 2021.

Me permito remitir el tercer informe del Plan de Mejoramiento Institucional Consolidado, proyectado por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Valledupar - **EMDUPAR S.A. E.S.P.**, correspondiente a la Auditoría de Cumplimiento vigencia 2021, realizada por este Ente de Control Fiscal, en el cual se presentan las acciones de mejoras de los hallazgos detectados en la vigencia evaluada, con el fin de corregir y/o subsanar los procesos y procedimientos, en aras al mejoramiento continuo.

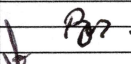
Sin otro particular.

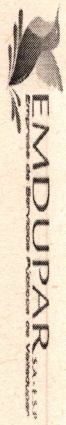
Atentamente,



PABLO ANDRÉS JARAMILLO REYES.

Agente Especial de EMDUPAR S.A. E.S.P.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Belcy Pedraza Sánchez	Jefe de control interno de Gestión	
Proyectado por:	Belcy Pedraza Sánchez	Jefe de control interno de Gestión	
Revisado por:	Eriberto Cruz Rincón	Secretario General	
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 del Agente Especial.			



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

FORMATO PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

FO-GE-13

Version : 02-19-07-11

NOMBRE DE LA ENTIDAD: EMDUPAR 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 "EMDUPAR SA ESP" - vigencia 2021

FECHA DE PRESENTACION: 14/09/2023

Mecanismos de Seguimiento Interno adoptado por la entidad

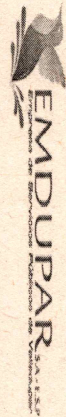
Desarrollo de Actividades y Metas

No.	Hallazgo y Descripción	Áreas Cdo 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 evidencian las gestiones de cobro persuasivo y/o Coactivo, como lo indica el Manual de Recuperación Cartera en sus artículos 9 y 10.</p> <p>Debemos señalar, que en estos expedientes, solo reposan comprobantes de suspensiones y cortes, omitiendo la empresa continuar ejerciendo las herramientas que brinda su manual, como lo es el cobro persuasivo y coactivo, que les permitiera recuperar la cartera. Lo anterior, trajo como consecuencia la prescripción de las obligaciones de los deudores, teniendo que expedir notas créditos aplicando estos descuentos, que si bien es cierto la ley lo ordena, la entidad debe velar por evitar el detrimento y lograr el mayor recaudo posible de dinero.</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>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	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	Control Interno de Gestión.	Control Interno de Gestión.	<p>Numeros de actividades en gestión de cobro realizadas / Total de actividades programadas en gestión de cobro.</p>	<p>Se dio continuidad al seguimiento de los usuarios oficiales y al envío de mensajes de texto, en este mismo sentido, se inició seguimiento a las finanzaciones que presentan más de 3 cuotas vendidas.</p> <p>En lo corrido del segundo semestre se pasó de una eficiencia de recaudo (recaudo mes Vs facturado mes) del 77% al 80%, así mismo se pasó de recaudar en promedio 560 millones de pesos en cartera a recaudar 729 millones.</p> <p>A partir del presente mes se implementará el Plan Padrino el cual consiste en realizar seguimiento o "apadrinar" a los 300 clientes con mayor deuda con la empresa por parte de todos los funcionarios del área de control pérdidas, sobre los cuales se iniciará la gestión con el envío de una carta de cobro prejurídico.</p>	Avance 70%
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 detrimento patrimonial.</p>	<p>Gestión Comercial</p> <p>División de Pérdidas</p>	<p>Jefe de Gestión Comercial</p> <p>Jefe Div. De Pérdidas</p>	<p>Se procedera adelantar las gestiones necesarias para la instalación de medidores a los usuarios que carecen de ellos, se les factura por promedio estimado (NO MEDICION).</p>	12 Meses	Verificación y seguimiento a la instalación de los medidores	Control Interno de Gestión.	Control Interno de Gestión.	<p>numero de medidores instalados / medidores por instalar</p>	<p>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 Smartflex entre los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2023, de los cuales 638 cuentan con medición efectiva.</p> <p>A corte del mes de mayo 2023, EMDUPAR S.A. E.S.P cuenta con 97.379 usuarios con medición registrado de los 103.163 registrados en el sistema, lo que corresponde al 94% en medición.</p> <p>Desde el mes de enero del año en curso se han enviado oficios al colaborador empresarial BAO/DAN para que este en su deber de cumplir con lo estipulado en el contrato instale los medidores a los usuarios que no lo tienen.</p>	Avance 94%

14/09/2023

1/4

BR

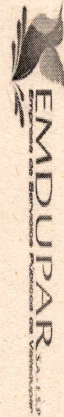


SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE EMDUPAR S.A. E.S.P.
 FORMATO PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

FOGE-13
 Version: 02-19-07-11

No.	Hallazgo y Descripción	Áreas Cdo e 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	<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 OBJETO: La presente Resolución tiene como objeto establecer el reglamento interno de recaudo y cartera, que contemplan 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 acuerdo y alcantillado 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>	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	Control Interno de Gerencia 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 60%

Rm



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: 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

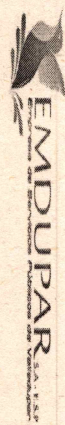
FECHA DE PRESENTACION: 14/09/2023

Mecanismos de seguimiento interno adoptado por la entidad

Desarrollo de Actividades y Metas

No.	Hallazgo y Descripción	Áreas Cldo 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
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 regulatorias proyectadas para soportar la tarifa aplicada por el prestador, acto mediante el cual la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. fijó (a pesos de 2014) compromisos de inversión por servicios equivalentes a los siguientes montos:</p> <p>POIR Acuerdo: \$96.678.648.500 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 688 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 2.1.2.1.4.7.1, 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 las tarifas del año sexto según resolución 0284 de EMDUPAR S.A. E.S.P., a partir de la cual se aplicaron las actualizaciones establecidas en el artículo 2.1.2.1.4.7.1, 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 Tarifarias 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 consigne el diferencial de inversiones POIR (Plan de Obras e Inversiones Regulado) durante las vigencias Tarifarias regulatorias trascendidas 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 marcado círculo 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>	Gestión Planeación Gerencia	Jefe de Gestión de Planeación Gerente	Teniendo en cuenta que la Empresa Emdupar 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 ubicada en la Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAB, la cual se ejecutó con recursos de findeier, esto implica que se llevará a cabo una modificación para ingresar como activo fijo a la gestión contable de la Entidad.	12 meses	Verificación del ingreso del tanque de almacenamiento construido con recursos del FINDEIER, como activo fijo en la contabilidad de Emdupar S.A. E.S.P.	Semestral	Control Interno De Gestión Gerencia	Sumas apropiadas en los rubros correspondiente en el presupuesto de la vigencia 2023, para dar cumplimiento a las metas del POIR. Cantidad de recursos apropiado para POIR / Total de recursos asignados para el POIR	En la cláusula sexta de dicho convenio reza que SEXTA.- PROPIEDAD DE LOS BIENES: Los bienes que sean adquiridos o construidos con recursos de apoyo de la Nación, pertenecerán a EL MUNICIPIO en la extensión y características de la infraestructura viabilizada. Sin perjuicio de ello, el MUNICIPIO deberá garantizar su operación y sostenibilidad, así como la aplicación de lo dispuesto en el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994, por parte del prestador de los servicios públicos domiciliarios que los opere. PARAGRAFO: Los suministros, equipos y/o infraestructura que no sea posible incorporar al proyecto pertenecen a la entidad territorial beneficiaria y como tal deberá recibirlas cuando no sea posible continuar con la ejecución de las obras objeto del presente convenio.	Avance 90%

Handwritten signature or mark.



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: 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: 14/09/2023

Mecanismos de Seguimiento Interno adoptado por la entidad

Desarrollo de Actividades y Metas

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
5	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, aun no está prestando su servicio.	Comité de Supervisión Contrato de Colaboración Empresarial No. 041 de 2017. Gerencia	Jefes de Gestión y Gerente	Se adelantaran 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 adelantar la certificación ante la ONAC. 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	Actividad ejecutada / Actividad contratada Contrato firmado	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. Acreditación, acreditación y certificación del Laboratorio de Medidores. Se anexa cronograma de laboratorio, adicional con el objetivo de la acreditación, se ya están obteniendo productos, como la documentación por el consultor contratado por Radam Colombia SAS. El manual de calidad y entregas de algunos documentos que son requisitos de la ISO/IEC 17 025:2017. En total según el consultor va entregar 100 documentos y se han recibido 20 aprobados.	Avance 55%
6	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 deficiencias. 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.	Planeación Control Interno de Gestión Gerencia	Planeación 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.	El Equipo de Control Interno solicitó capacitación y fortalecimiento al área de Gestión Humana, para que sea incluido en el Plan de capacitaciones, se anexa copia requerimiento, así mismo por parte de Gestión Humana se realizó el plan anual de capacitaciones 2023. se anexa copia.	Avance 70%

14/09/2023
BELY FERRAZ SANCHEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Asesor Elaboración y Seguimiento

Revisado: EMILY NARRVAEZ
Jefa Gestión Comercial

6:30 p. m.

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