	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 1 de 69

CONTROL INTERNO DE GESTION
“Plan Anual de Auditoria 2025”
INFORME EJECUTIVO DE LA AUDITORIA INTERNA - VIGENCIA – 2024 AL
PROCESO INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A E.S.P.

PERIODO EVALUADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024					
Auditoria No.	Fecha de inicio:			Fecha de cierre:		
001	Día: 21	Mes: 02	Año: 2025	Día: 15	Mes: 09	Año: 2025

CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN

COMPONENTES DEL PROCESO DE GESTIÓN


- ❖ Caracterización
- ❖ Formatos
- ❖ Procedimientos para el control de documentos
- ❖ Procedimiento para el control de registro
- ❖ Manuales de cada Proceso
- ❖ Instructivos
- ❖ Mapas de riesgo
- ❖ Matriz de indicadores
- ❖ Planes de acción

COMPONENTES OPERATIVOS Y NORMATIVOS

- ❖ Manual de Contratación EMDUPAR S.A E.S.P.
- ❖ Modelo de Planeación y Gestión – MIPG.
- ❖ Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
- ❖ Manual Especifico de funciones.
- ❖ Políticas de la Empresa.
- ❖ Ley 142 de 1994
- ❖ Ley 594 de 2000, Principios Ley 80 de 1993 y todas las normas internas y externas que rigen a la Entidad y a cada uno de los procesos de gestión que conforman el Sistema Integrado.

1. INFORMACION GENERAL

Auditor Líder:	BELCY PEDRAZA SANCHEZ	
Equipo Acompañante:	ARTUR GRANADILLO VIDAL Y DAVID OLIVELLA CORREDOR	
Procesos Auditados:	Nombre:	Cargo:
Proceso Gestión de Planeación Estratégica	MARIANELLA FLOREZ BUSTOS	Jefe Gestión de Planeación

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 2 de 69

Proceso Gestión de Producción	LUIS SANTIAGO JACOME	Jefe División de Producción
Proceso Gestión de Laboratorio de Aguas	JOSE LUIS PALOMINO LOPEZ	Agente Especial
Proceso Gestión de Acueducto y Gestión de Alcantarillado	MAYTORENA BAUTE CASTILLA	Jefe Gestión Técnica operativa
Proceso Gestión Financiera	MARITZA VILLERO PALMEZANO	Jefe Gestión Financiera
Proceso Gestión Administración De Bienes	MARIA ANGELICA ESPINEL LARIOS	Jefe División De Administración De Bienes
Proceso Gestión Comercial	KATHY GONZALEZ ROMERO	Jefe Gestión Comercial
Proceso Gestión Talento Humano	NELSON FELIZZOLA DELGADO	Jefe Gestión Humana
Proceso Gestión Documental y de Contratación	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	Secretario General – Gestión Documental
Proceso Gestión Tecnologías de la Información.	FAUSE RIZCALA MUVDI	Jefe División de Sistemas

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar el Proceso de Gestión de la vigencia 2024, de acuerdo a la especificación de las actividades y funciones que desarrolla cada área auditada, en cuanto a las estrategias para asegurar la sostenibilidad de la entidad evaluando el cumplimiento normativo, la gestión administrativa, financiera y operativa, así como la efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la entidad para una mejor prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

3. ALCANCE

Revisar el cumplimiento de los procesos y áreas críticas de la empresa durante la vigencia 2024, asegurando la correcta aplicación de políticas, procedimientos y normativas vigentes. Asimismo, identificar riesgos, hallazgos, fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan a fortalecer la eficiencia, la transparencia y la efectividad del control interno.






	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 3 de 69

TABLA DE CONTENIDO

1. Información General del Informe.....	2
2. Criterios de Evaluación.....	2
3. Objetivo de la Auditoría.....	2
4. Alcance de la Auditoría.....	2
5. Resultados de la Auditoría Interna a los Procesos de Gestión 2024.....	7
GESTIÓN COMERCIAL.....	7
5.1 Deficiencias en la depuración y gestión de cartera	
5.2 Legalización sobre consumo de agua en invasiones y/o barrios subnormales	
5.3 Incumplimiento del estándar de eficiencia del índice de pérdidas por usuario facturado – IPUF	
5.4 Desorganización en los expedientes del archivo de suscriptores	
5.5 Retrasos en la acreditación del laboratorio de medidores	
5.6 Incumplimiento del Programa de Reducción de Pérdidas	
5.7 Bajo cumplimiento en instalación de medidores	
5.8 Baja gestión de cobro a usuarios con totalizadores (macromedidores) instalados	
5.9 Inconsistencias recurrentes en la facturación mensual	
5.10 Deficiencias en la supervisión del Contrato No. 031 de 2023	
5.11 Deficiencias en la notificación de respuestas a PQRs	
5.12 Deficiencias en la aplicación y análisis de encuestas de satisfacción al usuario	
5.13 Deficiencias en el cumplimiento de los estándares de gestión del Contrato No. 031 de 2023	
5.14 Cargue errado de información en el SECOP II relacionado con el Contrato No. 031 de 2023	
5.15 Deficiencias en el control, validación y actualización de la información de suscriptores y sus implicaciones contables	
GESTIÓN HUMANA.....	14
5.16 Digitalización de los expedientes de hojas de vida	
5.17 Incumplimiento en la reorganización de la planta de personal y modificaciones contractuales sin estudio actuarial	
5.18 Bajo cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación – PIC	
5.19 Desactualización e incongruencias en el manual de funciones y competencias	
5.20 Fallas en el procedimiento de vinculación del personal	
5.21 Fallas en el procedimiento de desvinculación del personal	
5.22 Falta de implementación de la política de gestión del conocimiento e innovación	
5.23 Deficiencias en el cargue al sistema SIGEP	
5.24 Deficiencias en la exigencia de documentos en la vinculación	
5.25 Incumplimiento en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial	
5.26 Ausencia de auditoría interna al SG-SST	
5.27 Falta de soportes que respalden la ejecución de comisiones con viáticos	
5.28 Debilidades en el proceso de inducción y reinducción	
5.29 Inconsistencias en la clasificación del personal para el cálculo de los costos medios (CMA y CMO)	
5.30 Emisión de resoluciones con efectos retroactivos sin soporte adecuado	
GESTIÓN DOCUMENTAL.....	22
5.31 Fallas en la gestión y organización del archivo	
5.32 Falta de notificación formal y oportuna de actos administrativos	
5.33 Deficiencias en el registro y trazabilidad de quejas de usuarios	
5.34 Debilidades en la estrategia “Cero Papel” y uso del sistema ORFEO	
GESTIÓN LABORATORIO.....	28
5.35 Incumplimiento de estándares normativos del laboratorio de calidad de agua potable	
5.36 Ausencia de política de privacidad para manejo de información del laboratorio	
5.37 Deficiencias en los puntos de muestreo de calidad del agua	
5.38 Riesgos eléctricos por deficiencias en la infraestructura del laboratorio	

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 4 de 69

GESTIÓN ACUEDUCTO.....	30
5.39 Deterioro y obsolescencia de redes de acueducto	
5.40 Falta de control y mantenimiento preventivo de hidrantes	
5.41 Deficiente señalización en obras civiles de acueducto	
5.42 Manipulación de válvulas por personal externo a la entidad en el sistema de acueducto	
5.43 Falencias en el control de intervenciones no autorizadas y en la recuperación de costos por daños a la red de acueducto	
5.44 Incumplimiento del programa de reducción de pérdidas	
5.45 Deficiencias en la actualización del catastro de redes de acueducto	
GESTIÓN ALCANTARILLADO.....	34
5.46 Deterioro en las estructuras de alcantarillado en varios puntos de la ciudad	
5.47 Débil control técnico sobre las conexiones domiciliarias y obras civiles	
5.48 Deficiente señalización en intervención de obra civil de alcantarillado	
5.49 Rebosamiento constante de pozos de inspección del sistema de alcantarillado	
5.50 Encerramiento de la PTAR	
5.51 Conexiones ilegales al sistema de alcantarillado y afectación a la infraestructura vial por incumplimiento de especificaciones técnicas	
5.52 Deficiencias en la actualización del catastro de redes de alcantarillado	
GESTIÓN PLANEACIÓN.....	38
5.53 Desactualización de los mapas de riesgos por procesos	
5.54 Desactualización de procesos de gestión	
5.55 Debilidades en el uso, integración y seguimiento de los indicadores de gestión	
5.56 Deficiencias en el seguimiento y soportes del plan de mejoramiento derivado de la intervención de la superintendencia	
5.57 Incumplimiento en la ejecución del plan de obras e inversiones POIR	
5.58 Incumplimiento en la contratación de auditoría externa	
5.59 Ausencia de acciones concretas para la implementación del gobierno corporativo	
5.60 Deficiencias en el manejo tarifario de la entidad	
5.61 Inconsistencias en el cargue al sistema único de información – SUI	
GESTIÓN PRODUCCIÓN.....	44
5.62 Falta de medición desde el proceso de captación	
5.63 Deterioro de las estructuras en la PTAP	
5.64 Ausencia de automatización y precisión en el control de producción de agua - sistema SCADA	
5.65 Accesos no autorizados (planta)	
5.66 Inoperatividad de macro medidores de entrada en PTAR	
5.67 Deficiencias en el control de venta y suministro de agua a carro tanques	
5.68 Falta de ejecución efectiva del mantenimiento en las plantas de tratamiento Guaricha y Gota Fría	
5.69 Ausencia de conciliación técnica y comercial entre el agua producida y el agua facturada	
5.70 Ausencia de mantenimiento preventivo y correctivo en el sistema eléctrico de la PTAP	
5.71 Falta de delimitación de los predios aledaños de la PTAP y conexiones ilegales de captación de agua del río Guatapurí	
GESTIÓN DE LAS TIC.....	49
5.72 Cableado estructurado con deficiencias	
5.73 Ubicación de servidores de almacenamiento	
5.74 Falta de integración entre los sistemas de información comercial y contable	
5.75 Ausencia de plan estratégico de tecnologías de la información (PETI)	
5.76 Fallas en los canales de información y comunicación para denuncias	
5.77 Equipos de cómputo obsoletos que afectan la eficiencia operativa	
5.78 Deficiencias en el cumplimiento de los estándares de accesibilidad y transparencia en la página web institucional	
5.79 Deficiencias en los sistemas de cámaras de vigilancia y control de seguridad de la empresa	

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 5 de 69

EMDUPAR S.A. E.S.P

5.80 Falta de desvinculación oportuna de exfuncionarios en el sistema Open Smarflex

GESTIÓN CONTRATACIÓN.....54

5.81 Incumplimiento en la publicación oportuna de la información contractual en SECOP II

5.82 Falta de criterios objetivos y estructurados para la remuneración en contratos de prestación de servicios

5.83 Debilidad en la gestión de garantías contractuales – Contrato No. 016 de 2024

5.84 Incumplimiento en la publicación de órdenes de compra en el SECOP II y deficiencias en la contratación de apoyo para su implementación – vigencia 2024

5.85 Deficiencias en la selección, ejecución y supervisión del Contrato No. 046 de 2024 para servicios de peritaje en defensa jurídica

GESTIÓN DE BIENES.....57

5.86 Falta de procedimiento para inventarios de bienes en la empresa

5.87 Deficiencias en la planeación del plan anual de adquisiciones (PAA)

5.88 Falencias en la planificación y ejecución del servicio de transporte en el PAA 2024

5.89 Irregularidades en la ejecución del Contrato No. 038 del 26 de diciembre de 2023

5.90 Deficiencias en el control y seguimiento de materiales entregados para reparaciones y mantenimiento de redes

GESTIÓN FINANCIERA.....60

5.91 Debilidades en el proceso de conciliaciones bancarias: diferencias significativas, cuentas inactivas y ausencia de depuración de partidas

5.92 Inconsistencias en los registros de cuentas por pagar entre tesorería y contabilidad


5.93 Deficiencias en la articulación y conciliación de convenios interadministrativos entre tesorería y oficina jurídica

5.94 Desactualización del software financiero SYSMAN

5.95 Falta de articulación entre tesorería y gestión jurídica en la administración de embargos y retenciones

5.96 Insuficiencia en la provisión e inversión de recursos del POIR según resolución CRA 950 de 2021


6. Conclusiones Generales y Recomendaciones.....64

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 6 de 69


RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA A LOS PROCESOS DE GESTION 2024

RESULTADO DETALLADO


No	DESCRIPCIÓN	PROCESO	C	N C	OBS	CRITERIOS DE AUDITORIA																												
1.	<p>DEFICIENCIAS EN LA DEPURACIÓN Y GESTIÓN DE CARTERA</p> <p>La auditoría realizada al Proceso Gestión Comercial ha revelado deficiencias significativas en la depuración y gestión de cartera de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. lo que ha llevado a un crecimiento alarmante de la cartera morosa. A continuación, se presentan las observaciones, sobre Acumulación de Cartera Morosa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad acumula un alto nivel de cartera morosa no depurada, lo que distorsiona la realidad económica y financiera de la entidad. • El análisis comparativo muestra un aumento significativo en la cartera morosa desde la vigencia 2021 hasta mayo de 2025. <p>A pesar de las diversas actividades realizadas para la gestión de cobro, como socialización, sensibilización, brigadas y otras iniciativas, la cartera morosa sigue creciendo; la acumulación de esta cartera morosa puede generar un impacto negativo en la estabilidad financiera y la capacidad de la entidad para cumplir con sus objetivos misionales e institucional.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Control Comercial</p>			X	<p>MECI, 1.2.4 Indicadores de Gestión.</p> <p>Contrato No. 031 de 2023 EMDUPAR – amb Cláusula decima segunda ítem 6</p>																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">CARTERA 2021 A CORTE DE MAYO 2025</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">AÑO</th> <th style="text-align: center;">VALOR</th> <th style="text-align: center;">DIFERENCIA</th> <th style="text-align: center;">% INCREMENTO ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2021 A CORTE DE DIC</td> <td style="text-align: right;">\$ 84.027.160.420</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2022 A CORTE DE DIC</td> <td style="text-align: right;">\$ 88.934.692.392</td> <td style="text-align: right;">\$ 4.907.531.972</td> <td style="text-align: center;">6%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2023 A CORTE DE DIC</td> <td style="text-align: right;">\$ 97.491.068.215</td> <td style="text-align: right;">\$ 8.556.375.823</td> <td style="text-align: center;">9%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2024 A CORTE DE DICIEMBRE</td> <td style="text-align: right;">\$108.010.551.647</td> <td style="text-align: right;">\$10.519.483.432</td> <td style="text-align: center;">10%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2025 A CORTE DE MAYO</td> <td style="text-align: right;">\$111.663.601.108</td> <td style="text-align: right;">\$3.658.049.461</td> <td style="text-align: center;">3%</td> </tr> </tbody> </table>							CARTERA 2021 A CORTE DE MAYO 2025				AÑO	VALOR	DIFERENCIA	% INCREMENTO ANUAL	2021 A CORTE DE DIC	\$ 84.027.160.420	-	-	2022 A CORTE DE DIC	\$ 88.934.692.392	\$ 4.907.531.972	6%	2023 A CORTE DE DIC	\$ 97.491.068.215	\$ 8.556.375.823	9%	2024 A CORTE DE DICIEMBRE	\$108.010.551.647	\$10.519.483.432	10%	2025 A CORTE DE MAYO	\$111.663.601.108	\$3.658.049.461	3%
CARTERA 2021 A CORTE DE MAYO 2025																																		
AÑO	VALOR	DIFERENCIA	% INCREMENTO ANUAL																															
2021 A CORTE DE DIC	\$ 84.027.160.420	-	-																															
2022 A CORTE DE DIC	\$ 88.934.692.392	\$ 4.907.531.972	6%																															
2023 A CORTE DE DIC	\$ 97.491.068.215	\$ 8.556.375.823	9%																															
2024 A CORTE DE DICIEMBRE	\$108.010.551.647	\$10.519.483.432	10%																															
2025 A CORTE DE MAYO	\$111.663.601.108	\$3.658.049.461	3%																															
<p>Cuadro - Comparativo de Cartera Morosa (enero de 2021 - mayo de 2025)</p> <p>Como se puede observar, la cartera ha registrado un crecimiento sostenido desde la vigencia 2021 hasta mayo de 2025. Al</p>																																		

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 7 de 69


	<p>comparar los valores de diciembre de 2023 con los de mayo de 2025, se evidencia un incremento del 13%, equivalente a \$14.177.532.893. Adicionalmente, en lo corrido del año 2025, la cartera continúa en aumento, presentando un crecimiento del 3%, por un valor de \$3.658.049.461.</p> <p>La cartera establecida en el contrato 031 de 2023, para el cálculo de la rotación de cartera inferior a seis (6) meses, que pasó de \$5.728.101.658 con 27.704 usuarios (a diciembre de 2023) a \$6.442.177.248 con 30.910 usuarios (a mayo de 2025), a pesar de estar bajo el alcance directo del contrato No. 031 de 2023 con la Empresa Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (amb), el cual contempla la gestión pre jurídica de cobro en dicho rango de mora.</p> <p>Estos resultados evidencian una baja gestión de las estrategias actuales de recuperación y seguimiento, así como una falta de articulación efectiva entre las acciones implementadas y los resultados esperados, incluso cuando existe un contrato cuyo objeto incluye expresamente la recuperación de cartera.</p> <p>La entidad no ha avanzado de manera significativamente en procesos de depuración contable de cartera antigua o incobrable, lo cual contribuye aumentar el saldo total y que los indicadores de gestión financiera no sean confiables de modo que no se estructuren estrategias de cartera totalmente efectivas.</p> <p>Lo anterior genera inexactitud de Indicadores de gestión inexactos, dificultad para estructurar estrategias efectivas, impacto en la planeación y sostenibilidad financiera y Riesgo de hallazgos fiscales o disciplinarios.</p> <p>Observación detectada de vigencias anteriores.</p>				
<p>2.</p>	<p>LEGALIZACIÓN SOBRE CONSUMO DE AGUA EN LAS INVASIONES Y/O BARRIOS SUBNORMALES:</p> <p>Durante la vigencia evaluada, se evidenció que la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. no ha implementado gestiones efectivas orientadas a la legalización, facturación, contabilización y</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Pérdidas comerciales</p>		<p>X</p>	<p>Artículo 256 de la Ley 599 del 2000 Código Penal Colombiano</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 8 de 69


	<p>recuperación de los consumos de agua en los sectores clasificados como invasiones en la ciudad de Valledupar.</p> <p>La ausencia de acciones concretas para formalizar estos consumos incide directamente en el aumento del índice de agua no contabilizada, clasificado como pérdida técnica y comercial. Esta situación eleva los costos de producción, afecta la eficiencia operativa, genera un impacto negativo sobre las finanzas de la entidad, al no contar con mecanismos que permitan recuperar los ingresos asociados al servicio prestado en dichos sectores.</p> <p>Observación detectada de vigencias anteriores.</p>	Proceso Gestión acueducto			Contrato de Condiciones Uniformes
3.	<p>INCUMPLIMIENTO A LA META DEL ESTÁNDAR DE EFICIENCIA DEL ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO IPUF:</p> <p>Como preámbulo general de las pérdidas asociadas al sistema frente a los facturando se pudo evidenciar que la Entidad, no alcanzó la meta del Índice de Perdida por Usuario Facturado - IPUF sobre el estándar de eficiencia establecido para la vigencia 2024, año tarifario ocho (8) que debió ser de 14,89m³/suscriptor facturado y la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, obtuvo 19.31 m³/suscriptor facturado, resultado por el cual no se logra obtener la suficiencia financiera para los costos de referencia variables como el CMO, CMI Y CMT, además de evidenciar la pérdida del preciado líquido que se refleja en la descompensación del sistema afectando la presión para la distribución del servicio, de igual manera afecta técnicamente a cualquier forma de reserva agua. Estas deficiencias observadas han causado pérdida de más de 20 millones de m³ de agua producida al año.</p> <p>Además, el incumplimiento del IPUF expone a la entidad a posibles sanciones o medidas correctivas por parte de los entes de control y regulación, como la Superintendencia de Servicios Públicos o la CRA, al no cumplir con los estándares técnicos y financieros exigidos. Asimismo, limita la capacidad de la empresa para acceder a recursos e inversiones futuras, al comprometer la sostenibilidad financiera y operativa requerida para ejecutar proyectos de expansión, mantenimiento o mejora del servicio.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Perdidas comerciales</p> <p>Proceso Gestión acueducto</p>		X	<p>La Resolución CRA 688 de 2014, modificada por la resolución CRA 735 de 2015, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021, en el Artículo 2.1.2.1.1.9. llamado Determinación de las metas para los estándares de servicio y los estándares de Eficiencia</p> <p>Programa de Reducción de Pérdidas PM-GC-01 Versión: 01-24-09-2021</p> <p>Contrato No. 031 de 2023 EMDUPAR - AMB Cláusula decima</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 9 de 69


	Observación detectada desde la vigencia 2023.				segunda ítem 6
4.	<p>DESORGANIZACIÓN EN LOS EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE SUSCRIPTORES:</p> <p>En la evaluación realizada al proceso Gestión Comercial de la vigencia 2024, se pudo evidenciar irregularidades en cuanto a la forma y tratamiento de los expedientes documentales, debido a que, en el momento de solicitar los expedientes de las notas créditos en la oficina de gestión comercial (división de PQRS), se observó que estos no cuentan en su totalidad con los soportes requeridos, lo que impide llevar a cabo una adecuada auditoria y/o revisión de dichos expedientes, aunque en el proceso de gestión Comercial se encuentra establecido un procedimiento para notas créditos y débitos, se observa que el mismo no contempla los criterios que deben tenerse en cuenta para la realización de descuentos (ajuste de factura). Así mismo, no contempla los detalles establecidos para archivar los expedientes de los usuarios, es decir no se lleva un orden cronológico y sistemático del proceso archivístico de la Entidad.</p> <p>La falta de organización, integridad y sistematicidad en los expedientes documentales contraviene lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, que establece la obligación de las entidades públicas de garantizar la gestión eficiente de los documentos, su conservación y fácil recuperación. Esta situación genera un incumplimiento del deber legal de conservar la memoria institucional, obstaculiza los principios de transparencia, acceso a la información, defensa jurídica y control fiscal, y expone a la entidad a posibles sanciones disciplinarias y administrativas por incumplimiento de la normatividad archivística vigente.</p> <p>Observación detectada desde la vigencia 2023.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de P.Q.R</p> <p>División de Perdidas comerciales</p> <p>División de Facturación</p> <p>Gestión Documental</p> <p>División de sistemas</p>			<p>X</p> <p>LEY 594 de 2000</p> <p>PROCESO GESTION COMERCIAL PR-GC-11</p> <p>Acuerdo No.039 de 2002 del Archivo General de la Nación</p>
5.	<p>RETRASOS EN LA ACREDITACION DEL LABORATORIO DE MEDIDORES:</p> <p>Que mediante la celebración del contrato de colaboración empresarial No. 041 del 28 de septiembre de 2017, con la empresa Emdupar S.A. E.S.P., – Radian Colombia s.a.s, se estableció que las inversiones para la construcción, dotación, implementación y certificación del laboratorio de medidores.</p> <p>En vista de los retrasos en la implementación y puesta en marcha del laboratorio de medidores se suscribió un plan de mejoramiento entre EMDUPAR S.A E.S.P., y la Contraloría Municipal de Valledupar</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Perdidas Comerciales</p>			<p>X</p> <p>Anexo 2 contrato de colaboración empresarial No. 041 de 2017 Emdupar S.A. E.S.P., – Radian Colombia s.a.s.</p>

 <p>EMDUPAR Empresa de Servicios Públicos de Medellín</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA</p>	<p>Código: FO-GE-33</p>
	<p>INFORME</p>	<p>Versión: 01-12-07-18</p>
		<p>Página 10 de 69</p>


	<p>mediante la auditoria de cumplimiento vigencia 2021, la cual estableció el siguiente hallazgo;</p> <p><i>Hallazgo 6. Certificación del Laboratorio de Medidores:</i></p> <p><i>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.</i></p> <p>A pesar de que las inversiones para la construcción y dotación del laboratorio se efectuaron en enero de 2019, el laboratorio aún no ha comenzado a prestar sus servicios. Este incumplimiento persiste a la fecha, evidenciando la necesidad de tomar acciones correctivas, por lo tanto, se debe adelantar las acciones pertinentes para cumplir con el compromiso de certificación del laboratorio según lo establecido por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia), como también se debe cumplir con las etapas de la acreditación del laboratorio de medidores, conforme a las reglas del servicio de acreditación definidas en el documento de la ONAC y acorde con la cronología establecida.</p> <p>Observación detectada desde la vigencia 2023.</p>				
6.	<p>INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS</p> <p>En la auditoría realizada se evidencia que no se ha cumplido con los objetivos establecidos en el Programa de Reducción de Pérdidas comerciales, a los niveles previstos en el programa entre estas actividades críticas como la instalación de medidores inteligentes, la detección y reparación de fugas, y la regularización de conexiones ilegales no se ejecutaron conforme al cronograma establecido, lo que denota pérdidas económicas significativas debido al alto volumen de agua no contabilizada.</p> <p>Además, se denota una baja implementación de políticas de intervenciones a anomalías detectadas y al seguimiento de las mismas, afectando la calidad y eficiencia del servicio, dando como resultado fugas o conexiones ilegales, que pueden resultar en pérdidas significativas de agua no contabilizada, afectando los ingresos de la empresa y costos de reparación.</p> <p>Por otra parte, no se observa que exista un procedimiento de cobro a los usuarios por</p>	<p>Proceso Gestión técnica operativa</p> <p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Perdidas comerciales</p>		X	<p>La Resolución CRA 688 de 2014, modificada por la resolución CRA 735 de 2015, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021, en el Artículo 2.1.2.1.1.9. llamado Determinación de las metas para los estándares de servicio y los estándares de Eficiencia</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 11 de 69


	<p>reparaciones de fugas o conexiones ilegales en las que se conectan y/o manipulan de manera ilegal a las redes de la empresa, evidenciando así que la entidad asume los gastos de materiales, mano de obra y perdidas del preciado líquido sin que estos costos sean cuantificados ni recuperados.</p> <p>El incumplimiento del Programa de Reducción de Pérdidas conlleva una serie de riesgos significativos que pueden impactar negativamente la sostenibilidad financiera y operativa de la empresa. Es crucial que EMDUPAR S.A. E.S.P. implemente medidas correctivas de manera inmediata para mitigar estos riesgos y asegurar la eficiencia y calidad del servicio de agua a los usuarios.</p> <p>Observación detectada desde la vigencia 2023.</p>				<p>Programa de Reducción de Pérdidas PM-GC-01 Versión: 01-24-09-2021</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE ANOMALÍAS Código: PR-GC-37 Versión: 01-25-06-19</p>
7.	<p>BAJO CUMPLIMIENTO EN INSTALACION DE MEDIDORES</p> <p>Durante la auditoría realizada, se evidenció un bajo avance en el cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría Municipal de Valledupar, en el marco de la Auditoría Financiera y de Gestión de la vigencia 2022, el cual establecía como meta alcanzar una cobertura de medición superior al 95% de los usuarios, lo que equivale a la instalación aproximada de 19.000 medidores. Sin embargo, el avance real ha sido inferior: en la vigencia 2023 se instalaron solo 3.410 medidores, para la vigencia 2024 se instalaron 5.523 medidores, durante la vigencia 2025 a corte de mayo, se han instalado 1.980 medidores lo que representa un 56,5% frente a la meta trazada, con un rezago de 38.5%.</p> <p>Adicionalmente, según reportes del sistema comercial OPEN – SMARTFLEX, a mayo de 2025 persisten 7.336 suscriptores sin equipo de medición, y 21.080 medidores presentan causal de no lectura, lo cual evidencia deficiencias no solo en la instalación, sino también en la operatividad del sistema de medición existente.</p> <p>Lo anteriormente descrito puede generar impactos significativos para la entidad, entre los cuales se destacan, la Facturación inexacta, Pérdida de ingresos y sostenibilidad financiera, Aumento en las reclamaciones de usuarios, Riesgos en auditorías y control fiscal y Limitación para el control de pérdidas.</p> <p>Observación detectada desde la vigencia 2023.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Pérdidas comerciales</p>		X	<p>Contrato De Condiciones Uniformes</p> <p>Programa de Reducción de Pérdidas PM-GC-01 Versión: 01-24-09-2021</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 12 de 69


8	<p>BAJA GESTIÓN DE COBRO A USUARIOS CON TOTALIZADORES (MACROMEDIDORES) INSTALADOS</p> <p>Se constató que la entidad no viene realizando una gestión eficiente con respecto a la cartera en usuarios con totalizadores instalados lo que refleja en una cartera por valor de \$176.435.418, correspondiente 65 totalizadores de 149 totalizadores en total, la entidad debe adelantar las gestiones necesarias con el fin de garantizar estrategias efectivas para el cobro, y así garantizar la eficiencia económica.</p> <p>Lo anteriormente descrito puede generar impactos significativos para la entidad, Afectación a la sostenibilidad financiera, Desincentivo al cumplimiento del pago, Riesgo de prescripción de la deuda.</p> <p>Observación detectada desde la vigencia 2023.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Control Comercial</p>			<p>X</p> <p>Ley 142 de 1994</p> <p>MANUAL DE CARTERA – EMDUPAR Resolución 0170 de 2024</p>
9.	<p>INCONSISTENCIAS RECURRENTE EN LA FACTURACIÓN MENSUAL DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</p> <p>Se constató que mensualmente se presentan errores en la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, relacionados con cobros inexactos y registros de consumo incorrectos.</p> <p>Estas inconsistencias vienen generando un aumento significativo en las reclamaciones por parte de los usuarios, quienes manifiestan inconformidades por cobros inoportunos o no justificados, obligando a la empresa a realizar reajustes en la facturación posterior a su emisión.</p> <p>Del análisis realizado se destaca que el 81% de los registros corresponden a lecturas exitosas, y el 19% restante se encuentra con errores en la facturación, la recurrencia de estos errores afecta directamente la confiabilidad del sistema comercial, el recaudo oportuno de ingresos, y deteriora la percepción del servicio por parte de los usuarios, además de generar mayores cargas operativas en los procesos de atención al usuario y facturación correctiva y aplicación de descuentos por medio de notas crédito por parte de la oficina de control comercial.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Facturación</p>			<p>X</p> <p>Artículo 150 Ley 142 de 1994</p> <p>Contrato condiciones uniformes.</p> <p>Contrato No. 031 de 2023 EMDUPAR S.A. E.S.P. – amb ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA.</p>
10	<p>DEFICIENCIAS EN LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO NO. 031 DE 2023</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p>			<p>X</p> <p>Contrato No. 031 de 2023 EMDUPAR – AMB</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 13 de 69

<p>Durante el análisis realizado a la ejecución del Contrato No. 031 de 2023, celebrado entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y la Empresa Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (amb), se identificaron falencias en el ejercicio de la supervisión contractual, entre las que se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se exigió la constitución oportuna del Patrimonio Autónomo, permitiendo el inicio del contrato sin este requisito indispensable. • No se garantizó el aporte financiero pactado por el contratista (\$1.600.000.000), permitiendo su reducción y aplazamiento, lo que afectó el equilibrio económico del contrato. • En el Otrosí No. 2 del contrato, no se realizó objeción alguna ni se realizó un estudio de conveniencia y oportunidad que justificara el cambio sustancial de las obligaciones contractuales. La modificación se efectuó sin soportes legales, técnicos ni financieros que acreditaran la necesidad, viabilidad o impacto de dichos ajustes, lo que constituye una debilidad en la planeación, gestión y control del contrato. • Se cambiaron las condiciones contractuales en la que se estableció que debían ingresar a la fiducia el valor de \$1.600 millones y solo ingresaron \$1.227.263.685,20 notando así un favorecimiento al contratista en la obligación de hacer los aportes en inversiones al comenzar el contrato. • No se formularon observaciones por el incumplimiento del plazo de 10 días hábiles para la constitución del Patrimonio Autónomo, establecido en la cláusula quinta, el Otrosí No. 1 y el estudio de conveniencia y oportunidad. • No se verificó la realización de las reuniones mensuales del Comité de Supervisión, requeridas para la validación de pagos, ni se evidenció el control sobre los informes de avance. • Los informes de supervisión no reflejan con claridad el avance real del contrato. Su contenido es similar al de los informes del contratista, sin análisis crítico ni recomendaciones ni objeciones. • Las cuentas de cobro han sido cargadas con retrasos de hasta 4 o 5 meses, afectando el flujo de caja de la empresa, la programación presupuestal y la trazabilidad de pagos. • Desde el inicio del contrato no se evidencian acciones por parte del supervisor para informar oportunamente sobre las irregularidades a instancias internas o entes de control. • Se denota una baja supervisión sobre las actividades que el contratista ejecuta directamente en terreno, lo cual representa una debilidad en el seguimiento técnico y operativo del contrato. La limitada verificación presencial impide asegurar que las labores se estén desarrollando conforme a las 				<p>Cláusula Vigésima – Supervisión del Contrato, numeral 4</p> <p>Manual de contratación – EMDUPAR S.A. E.S.P.</p>
---	--	--	--	--


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 14 de 69

	<p>condiciones pactadas, cronogramas establecidos y especificaciones técnicas definidas en el contrato. Esta situación puede derivar en ejecuciones deficientes, incumplimientos no detectados a tiempo, dificultades en la trazabilidad de las actividades contratadas y riesgos en la calidad del servicio prestado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las fallas descritas constituyen un incumplimiento de las funciones de supervisión, que expone a EMDUPAR a riesgos financieros, administrativos, jurídicos y operativos. Estas deficiencias incrementan el riesgo de reclamaciones contractuales, posibles inconsistencias en la ejecución financiera que limitan la capacidad de la entidad para ejercer una defensa jurídica adecuada frente a posibles controversias. 				
11	<p>DEFICIENCIAS EN LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS DE LOS USUARIOS</p> <p>Se observa que la entidad solo contrato la prestación de servicios de mensajería de notificaciones y citaciones para la respuesta a los usuarios durante seis (6) meses en vigencia 2024, además se ha evidenciado que las respuestas a las peticiones, quejas y recursos (PQRs) de los usuarios no se están notificando a través de una empresa de correo certificada, sino mediante el correo electrónico del funcionario que tramita la solicitud. Esto genera riesgos significativos de que las respuestas no lleguen de manera adecuada, incumpliendo la normatividad vigente y ocasionando silencios administrativos en contra de la entidad.</p> <p>Observación detectada desde la vigencia 2023.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División PQR y atención a usuarios</p>	X		<p>Ley 142 de 1994</p> <p>Artículo 56 Del Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo Modificado Por el Artículo 10 de la Ley 2080 de 2021.</p>
12	<p>DEFICIENCIAS EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO</p> <p>Durante la auditoría realizada, no se constata la existencia de informes estructurados que documenten el análisis de resultados de encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios del servicio. Esta situación indica que la entidad no está cumpliendo con las directrices establecidas en las políticas de participación ciudadana contempladas en el MECI y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las cuales exigen el seguimiento sistemático a la percepción de los usuarios como insumo clave para la mejora continua.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División PQR y atención a usuarios</p>	X		<p>Ley 1474 de 2011 articulo 76</p> <p>Contrato de condiciones uniformes</p> <p>Ley 142 de 1994</p> <p>Políticas de MIPG</p>


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 15 de 69

	<p>La falta de aplicación, análisis y socialización de estos instrumentos impide obtener un diagnóstico confiable sobre el nivel de satisfacción del usuario, limita la identificación de debilidades en la prestación del servicio, y reduce la efectividad de los mecanismos de mejora institucional.</p>				
13	<p>DEFICIENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE GESTIÓN DEL CONTRATO No. 031 DE 2023</p> <p>De la evaluación realizada a la ejecución del Contrato de Gestión Comercial No. 031 de 2023, se observa que no se han obtenido los resultados esperados en la gestión comercial de la empresa. De actividades objeto del contrato, "CONTRATO DE GESTIÓN COMERCIAL BAJO LA MODALIDAD DE RIESGO COMPARTIDO, PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A LA GESTIÓN COMERCIAL DE EMDUPAR S.A. E.S.P. INCLUYENDO LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES, LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE USUARIOS. LA MEDICIÓN Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES, LA GESTIÓN DE CARTERA, LA FACTURACIÓN Y, TODAS AQUELLAS OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN COMERCIAL SEÑALADAS EN EL CONTRATO Y EN SUS ANEXOS. Se observa que a pesar de dicho objeto de gestión comercial y luego de un año (2024) de ejecución del Contrato que inició el 05 de diciembre de 2023; se constata que persisten las debilidades de la gestión comercial de la empresa, de dicho análisis se destacan los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conforme a los resultados del informe final de la auditoría financiera y de gestión 2024 de la Contraloría Municipal de Valledupar, resalta lo siguiente: A pesar de lo oneroso de este contrato, (que ha costado \$4.194.226.169, más de lo cancelado por las mismas actividades de gestión comercial realizadas en la vigencia inmediatamente anterior), no se han podido superar las deficiencias en la gestión comercial de EMDUPAR SA ESP, tal como se constata en los informes de supervisión suscritos por el jefe de división de facturación, jefe de división de control comercial y el jefe de gestión comercial de la empresa, donde describen los constantes incumplimientos contractuales del contratista amb - Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP, sin que se tomen los correctivos pertinentes, ni se apliquen las sanciones establecidas contractualmente. <p>Así mismo, se observa que para la vigencia 2023 el valor pagado durante la bajo el esquema de remuneración del contrato No. 041 de 2017 Contratista- RADIAN Colombia SAS fue por valor de \$2.662.962.824 y con respecto al valor pagado vigencia 2024 bajo el esquema de remuneración del contrato No. 031 de 2023 Contratista – amb SA ESP,</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p>		X	<p>CONTRATO No. 031 DE 2023 CLAUSULA 4 FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</p> <p>RESOLUCION 0222 DE 9 DE ABRIL DEL 2024 COMITÉ DE SUPERVISIÓN</p> <p>RESOLUCION 0221 DE 9 DE ABRIL DEL 2024 MANUAL DE SUPERVISOR DE LOS CONTRATOS DE GESTION COMERCIAL</p>




	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 16 de 69


	<p>por valor de \$6.857.188.993, notando así una diferencia \$4.194.226.169.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tasa de recaudo se ubica en 78.95%, por debajo del indicador mínimo exigido del 82%, lo cual compromete la sostenibilidad financiera del contrato y de la empresa, al limitar los ingresos necesarios para cubrir costos operativos. • Se observa que, en la tasa de incorporación de nuevos suscriptores, y el cumplimiento de la actualización del catastro de usuarios no se establecieron metas frente a los criterios definidos dentro de la minuta contractual, siendo estos elementos fundamentales para garantizar la gestión eficiente del servicio. • Fallas en la medición y gestión de perdidas comerciales. (descrito en las observaciones número 6 y 7 de este informe) • Deficiencias en la gestión de cartera y facturación señaladas en el contrato. (descrito en la observación número 1 de este informe) • Durante la auditoría se evidenció que, conforme a la fórmula de remuneración pactada en el contrato, el pago al gestor empresarial debe realizarse con base en el valor facturado y no sobre el recaudo efectivo. En ese sentido, EMDUPAR ha pagado al contratista un total de \$8.581.651.598 por concepto de remuneración general y \$2.144.304.102 por remuneración independiente, ambos valores con corte a febrero de 2025. Sin embargo, se identificó que durante este mismo periodo la facturación se generó con base en consumos promediados, y que muchos de estos usuarios no han efectuado el pago de sus facturas. Esta situación genera una brecha considerable entre lo efectivamente recaudado y lo pagado al contratista, observando que EMDUPAR estaría asumiendo la totalidad del riesgo asociado al no pago y afectando directamente la liquidez de la entidad. • Se evidenció una inconsistencia entre la fórmula de remuneración establecida en la minuta contractual del contrato y la contenida en el Anexo Técnico No. 10. No obstante, la empresa viene aplicando para el pago al contratista la fórmula consignada en dicho anexo, la cual, tras el análisis efectuado, resulta más favorable económicamente para el contratista y menos beneficiosa para EMDUPAR S.A. E.S.P. Esta situación genera un riesgo financiero y contractual para la entidad, porque puede derivar en pagos superiores a los realmente 				
--	---	--	--	--	--

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 17 de 69


	<p>reconocidos en el clausulado principal del contrato, lo que podría constituir un posible detrimento patrimonial. Asimismo, la falta de unificación y claridad en los documentos contractuales dificulta la supervisión efectiva y puede dar lugar a interpretaciones jurídicas desfavorables en caso de controversias.</p> <ul style="list-style-type: none"> Estas deficiencias reflejan una ejecución parcial e ineficiente de las metas contractuales, especialmente aquellas relacionadas con el crecimiento de cobertura y el fortalecimiento del recaudo. <p>Estas deficiencias podrían genera riesgos significativos tales como: ineficiencias operativas, riesgos regulatorios y contractuales, entre otros.</p>				
14	<p>CARGUE ERRADO DE INFORMACIÓN EN EL SECOP II RELACIONADO CON EL CONTRATO No. 031 DE 2023</p> <p>Durante la auditoría realizada, se evidenció que el funcionario encargado del cargue de información en la plataforma SECOP II registró de manera incorrecta una cuenta de cobro correspondiente al Contrato No. 029 de 2024 (servicio de topografía) en el espacio destinado al Contrato No. 031 de 2023 suscrito entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb.</p> <p>Dicho error fue identificado el día 19 de marzo de 2025, evidenciando una falta de control en la verificación y organización de la información publicada en el SECOP II, situación que afecta la transparencia, trazabilidad y veracidad de la información contractual que debe ser de acceso público.</p> <p>Esta inconsistencia puede generar confusión en el seguimiento de la ejecución contractual, tanto interna como externamente, además de constituir una posible falla en el cumplimiento de las obligaciones de publicidad contractual establecidas en la legislación colombiana.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p>		X	<p>Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública)</p>
15	<p>DEFICIENCIAS EN EL CONTROL, VALIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SUSCRIPTORES Y SUS IMPLICACIONES CONTABLES</p> <p>Durante la auditoría al área financiera y comercial se evidenció la falta de un procedimiento eficaz para la actualización y validación de la información de suscriptores, especialmente cuando se presentan cambios en la titularidad de los inmuebles. Esto genera facturación y registros a nombre de antiguos</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Control Comercial</p> <p>Proceso de gestión Financiera</p>		X	<p>Ley 901 de 2004 artículo 4 Parágrafo 3</p> <p>Ley 1266 de 2008 artículo 2, numerales 5 y 6</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 18 de 69


	<p>propietarios, con reclamaciones recurrentes y reportes inadecuados en el Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME). Asimismo, se identificaron inconsistencias en los procesos de cruce de datos del catastro de usuarios, afectando la confiabilidad de los estados financieros y la información exógena a la DIAN. La Ley 142 de 1994 establece la obligación de las empresas de garantizar mecanismos idóneos de registro y actualización; sin embargo, la ausencia de controles efectivos refleja debilidades en la gestión de riesgos financieros, legales y reputacionales. Esta situación expone a la entidad a cobros indebidos, reclamaciones, sanciones de entes de control y pérdida de credibilidad institucional.</p>				Resolución No. 037 del 5 de febrero de 2018
16	<p>DIGITALIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE HOJAS DE VIDA</p> <p>El equipo auditor constató que no se está garantizando ni optimizando el almacenamiento, acceso y gestión de las hojas de vida, aspectos fundamentales dentro de un proceso de digitalización que exige calidad en la imagen, adecuada organización y preservación de la información.</p> <p>Se evidenció un riesgo latente de pérdida de expedientes laborales, incluyendo contratos y sus respectivos anexos, ante la ocurrencia de un siniestro como un incendio, debido a que dichos documentos no han sido digitalizados ni almacenados en una plataforma informática (sistema y/o software) que asegure su conservación.</p> <p>Esta situación afecta la trazabilidad documental, la transparencia en la gestión del talento humano y la capacidad institucional para responder ante requerimientos legales o auditorías. Además, limita la eficiencia operativa y vulnera el principio de seguridad de la información, poniendo en riesgo la integridad y disponibilidad de documentos que sustentan la vinculación contractual de los funcionarios.</p> <p>Observación detectada desde 2023.</p>	Gestión Humana		X	<p>Ley archivo 594 de 2000.</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG</p> <p>Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Información.</p> <p>Política de gobierno digital</p> <p>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO / CÓDIGO: PR-GT-05</p>
17	<p>INCUMPLIMIENTO EN LA REORGANIZACIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL Y MODIFICACIONES CONTRACTUALES SIN ESTUDIO DEL CALCULO ACTUARIAL</p> <p>Desde la Oficina de Control Interno de Gestión se constató el incumplimiento del Acuerdo No. 001 de 2019, mediante el cual la empresa se comprometió a ejecutar una reorganización progresiva de su planta de personal, en el marco del Programa de Gestión suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el 25 de mayo de 2017. Este proceso, proyectado a cuatro</p>	Gestión Humana		X	<p>CONVENCIÓN COLECTIVA 2023 SUSCRITA CON SINDICATOS</p> <p>Manual De Selección De Personal</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 19 de 69


<p>(4) años, alcanzó apenas un 45% de ejecución, cerrándose sin cumplir su objetivo principal.</p> <p>Adicionalmente, este incumplimiento dio lugar a sanciones por parte de la Superintendencia por un total de \$277.100.430, conforme a las Resoluciones No. 20224400174315 del 24 de mayo de 2021 y No. 20224400521115 del 25 de mayo de 2022, constituyéndose un presunto daño patrimonial.</p> <p>Se identificó también el incumplimiento del acuerdo suscrito en diciembre de 2023 entre la Superintendencia, la administración de EMDUPAR y las organizaciones sindicales, el cual establecía como plazo para culminar la reorganización el 01 de julio de 2024.</p> <p>A pesar de haberse adelantado en 2024 un programa de retiro voluntario que implicó la desvinculación de seis (6) funcionarios, se constató simultáneamente el cambio de tipo de contrato a veintidós (22) funcionarios de término fijo a indefinido, lo cual incrementó la planta de personal, contrariando los objetivos de racionalización establecidos. Es de resaltar que, de acuerdo con la media nacional del índice de eficiencia de personal de EMDUPAR S.A. E.S.P. debería contar con 203 empleados para la vigencia 2024. No obstante, la planta actual asciende a 219 funcionarios, lo que representa una diferencia significativa de 16 cargos.</p> <p>Además, no se han cumplido las disposiciones establecidas, sino que también se aprobaron ascensos y nuevos ingresos sin contar con los estudios técnicos y financieros correspondientes, ni con la autorización expresa de la Superintendencia. Asimismo, no se ha realizado un cálculo actuarial actualizado que sustente la viabilidad financiera de dichas decisiones, ni se ha observado plenamente la convención colectiva, especialmente en las determinaciones adoptadas por el Comité de Desarrollo Humano (CODHE).</p> <p>Por otra parte quedo establecido, la realización del manual de selección el cual debe arrojar el estudio de perfiles, competencias y cargas laborales; lo que contribuye a que toda decisión que afecte el gasto público debe estar soportada en estudios técnicos, entre ellos el cálculo actuarial actualizado y evitar cambios en la nómina como ascensos que impliquen mayores cargas salariales o pensionales. Pese a que existe un fundamento normativo claro y vigente por parte de la Contaduría General de la Nación y el Ministerio de Hacienda que obliga a las entidades públicas a actualizar el cálculo actuarial; y más cuando haya cambios relevantes en la estructura de personal, vinculación de personal a término indefinido, ascensos o nuevas cargas prestacionales.</p> <p>Lo cual puede generar compromisos fiscales no previstos. Riesgo de incremento del pasivo pensional, posibles compromisos fiscales no financiados, y afectación a la sostenibilidad financiera de la entidad. Adicionalmente, se vulneran los principios de legalidad, planeación y responsabilidad del gasto público.</p>				<p>Artículo 15 Convección Colectiva</p> <p>PLAN DE ACCION SUSCRITO CON LA SUPERINTE NDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIAR IOS</p> <p>DECRETO 1296 DE 2022, MODIFICAD O POR EL DECRETO 1225 DE 2024</p> <p>Decreto 1083 del 2025.</p>
--	--	--	--	---

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 20 de 69


<p>18</p>	<p>BAJO CUMPLIMIENTO Y DESEQUILIBRIO EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN – VIGENCIA 2024</p> <p>Durante el desarrollo de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, se constató que, a la fecha de corte de la evaluación, el Plan Institucional de Capacitación (PIC) correspondiente a la vigencia 2024 solo cumplió con el 30%, de acuerdo con la revisión documental y el seguimiento efectuado en dicho proceso.</p> <p>Este bajo nivel de ejecución refleja una baja efectividad del PIC, lo cual ha tenido impacto negativo en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La actualización de conocimientos y competencias del personal; • La eficiencia en el desarrollo de procesos y procedimientos institucionales; • La motivación del talento humano, al no atenderse las expectativas de fortalecimiento profesional; • Y el incumplimiento del marco normativo vigente, particularmente lo estipulado en el Decreto 1083 de 2015 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que establece la capacitación como uno de los elementos esenciales para la mejora continua. <p>La deficiente ejecución del PIC también limita la capacidad de adaptación de la entidad frente a los cambios normativos, tecnológicos y de contexto, lo que puede repercutir en un rezago operativo y en la pérdida de oportunidades de mejora e innovación en la gestión pública.</p>	<p>Gestión Humana</p>		<p>X</p>	<p>PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION (PIC)</p> <p>Decreto 1072 del 2015</p> <p>Ley 1960 del 2019 artículo 3</p> <p>Decreto 1083 de 2015 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG</p> <p>Convención colectiva 2023 - 2025</p>
<p>19</p>	<p>DESACTUALIZACIÓN E INCONGRUENCIAS EN EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES</p> <p>Se constató que varios funcionarios, en áreas como planeación, secretaría general, administración de bienes y comercial, desempeñan tareas no alineadas con las responsabilidades definidas para sus cargos en el manual, y algunos operan en dependencias distintas a las de su adscripción formal sin actos administrativos de traslado que lo justifiquen. Esta desactualización y falta de alineación evidencian una gestión inadecuada del talento humano, comprometiendo la eficiencia organizacional.</p> <p>Las causas de estas irregularidades radican en la ausencia de un proceso sistemático para revisar y actualizar el manual, la falta de controles internos para verificar el cumplimiento de las funciones asignadas y la omisión de formalizar reasignaciones mediante actos administrativos. Esto genera riesgos como duplicidad de funciones, subutilización del talento humano y desmotivación del personal, al no contar con claridad en sus roles, lo que afecta directamente la calidad del servicio en áreas críticas de la empresa.</p>	<p>Gestión Humana</p>		<p>X</p>	<p>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</p> <p>ISO 9001/ISO IEC 17025</p> <p>DECRETO 1083 DE 2015.</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 21 de 69


	<p>La entidad podría exponerse a riesgos de procesos disciplinarios y laborales por incumplimiento de la normativa, posibles responsabilidades fiscales ante entes de control, y una disminución en la eficiencia operativa que impacta la prestación de servicios públicos.</p>				
20	<p>FALLAS EN EL PROCEDIMIENTO DE VINCULACION DEL PERSONAL</p> <p>Se constató fallas en el procedimiento de vinculación de personal de EMDUPAR S.A. E.S.P., contraviniendo el PR-GT-01 "Procedimiento de Vinculación de Personal". Específicamente, se constató que el Jefe de Gestión Comercial (Hoja de Vida 10J) fue contratado sin cumplir los requisitos y el perfil exigido para el cargo.</p> <p>Estas irregularidades derivan de la ausencia de controles efectivos en la Oficina de Gestión Humana, que no garantizó la rigurosa validación de los requisitos de formación y experiencia especificados en las "Condiciones Generales" del PR-GT-01 (Sección 7). Como tampoco se observa que se les realice entrevista psicológica y la visita domiciliaria. Esto refleja una falla sistémica en la aplicación de los controles internos diseñados para proteger el patrimonio público y asegurar la calidad del talento humano.</p> <p>Como consecuencia directa, EMDUPAR S.A. E.S.P. se expone a riesgos significativos, incluyendo posibles demandas laborales, sanciones por incumplimiento normativo y un menoscabo en la eficiencia operativa debido a la vinculación de personal no idóneo. Esta situación debilita la confianza pública, compromete la transparencia en la gestión de recursos humanos y evidencia una vulnerabilidad en el sistema de control interno de la entidad, lo cual puede derivar en detrimento patrimonial y obstaculiza la consecución de los objetivos misionales al no contar con el talento humano debidamente calificado y vinculado conforme a la Ley.</p>	Gestión Humana	X		PR-GT-01 PROCEDIMI ENTO DE VINCULACI ON DE PERSONAL
21	<p>FALLAS EN EL PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION DEL PERSONAL</p> <p>Se evidencia que al momento de salir un empleado público no se está realizando acta de entrega del cargo y así se entrega paz y salvo y posteriormente se le cancela todos los conceptos adeudados (liquidación).</p> <p>Al momento de pagar las liquidaciones la entidad está realizando el pago sin exigir el paz y salvo que certifica que los bienes que están bajo la custodia del jefe de división o de gestión.</p> <p>Además, se observa que la entidad no está notificando el acto administrativo de liquidación final de prestaciones sociales a los funcionarios en el momento de desvincularse. Lo anterior puede generar riesgos de pérdidas de los bienes de la empresa y demandas laborales por incumplimiento a la normatividad aplicable.</p>	Gestión Humana	X		CÓDIGO: PR-GT-09 PROCEDIMI ENTO DESVINCUL ACION DEL PERSONAL

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 22 de 69


22	<p>FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN:</p> <p>Se constató una deficiencia en la implementación de la política de gestión del conocimiento e innovación de la entidad, evidenciada por la ausencia de un autodiagnóstico formal y una gestión inadecuada para asegurar la transferencia de conocimiento crítico. Esta carencia se hace palpable cuando el personal es trasladado o se retira, lo que provoca la pérdida sistemática de la experiencia y experticia acumulada, comprometiendo la capacidad de EMDUPAR S.A. E.S.P. para comprender, retener y aprovechar su capital intelectual esencial.</p> <p>Esta situación genera graves consecuencias, como una baja eficiencia operativa, retrasos en la ejecución de procesos y una disminución en la calidad y continuidad de los servicios. La pérdida de conocimiento crítico no solo afecta la capacidad de respuesta inmediata de la entidad, sino que también debilita su memoria institucional y limita su potencial de innovación a largo plazo. Es imperativo que se implemente un autodiagnóstico integral y desarrolle estrategias formales para la captura, transferencia y preservación del conocimiento clave, asegurando la operatividad continua y fortaleciendo su capacidad de adaptación.</p>	Gestión Humana		X		<p>POLITICA DE GESTION DEL CONOCIMIENTO DE MIPG -</p> <p>DECRETO 1499 DE 2017 MECI - MIPG</p>
23	<p>DEFICIENCIAS EN EL CARGUE AL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO (SIGEP)</p> <p>Durante la auditoría realizada a la Empresa, se identificó un 80% en el cargue de la información al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP). Este sistema es crucial para mantener actualizada la información sobre la estructura organizacional, los perfiles de los funcionarios y los datos de empleo público, garantizando transparencia y eficiencia en la gestión pública.</p> <p>El incumplimiento de esta normativa podría acarrear sanciones y multas a la entidad por los órganos de control competentes.</p> <p>Esta observación detectada desde la vigencia 2023.</p>	Gestión Humana			X	<p>Decreto 1083 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública</p> <p>Circular Externa 100-004 de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública</p>
24	<p>DEFICIENCIAS EN LA EXIGENCIA DE DOCUMENTOS AL MOMENTO DE VINCULAR PERSONAL A LA EMPRESA</p> <p>Durante la revisión al proceso de vinculación de personal en EMDUPAR S.A. E.S.P., se identificaron debilidades en los controles relacionados con los requisitos documentales previos al ingreso de nuevos funcionarios. Se evidenció que no se está exigiendo de manera integral la documentación que acredite la formación académica, la experiencia laboral, la habilitación legal para ejercer el cargo y la verificación de inhabilidades o</p>	Gestión Humana		X		<p>PR-GT-01 PROCEDIMIENTO DE VINCULACION DE PERSONAL</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 23 de 69


	<p>incompatibilidades, elementos esenciales para garantizar la idoneidad del personal vinculado.</p> <p>Adicionalmente, se constató que, una vez realizada la vinculación, no se entrega de forma formal y documentada el inventario actualizado de los bienes que quedarán bajo custodia del funcionario, lo cual contraviene principios de responsabilidad administrativa y patrimonial. Esta omisión genera un vacío en el proceso de asignación de responsabilidades sobre los activos institucionales y debilita los controles internos sobre el uso y conservación de los bienes públicos.</p> <p>La ausencia de un procedimiento estructurado que regule tanto los requisitos documentales como la entrega formal de los bienes institucionales, representa un riesgo significativo para la legalidad, la eficiencia administrativa y la transparencia de la gestión pública, pudiendo generar reproches disciplinarios, pérdida de activos o conflictos en la rendición de cuentas.</p>					
25	<p>INCUMPLIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LA BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL</p> <p>Durante la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de EMDUPAR S.A. E.S.P., se identificó que no se ha implementado ni aplicado la Batería de Riesgo Psicosocial, tal como lo exige la normativa colombiana vigente. La ausencia de esta herramienta impide identificar y gestionar de manera oportuna los factores de riesgo psicosocial (como la carga laboral excesiva, el acoso, el desequilibrio vida-trabajo, entre otros) que pueden afectar la salud mental y física de los empleados, derivando en estrés, ansiedad, depresión o incluso enfermedades laborales.</p> <p>Este incumplimiento expone a la entidad a posibles sanciones económicas por parte del Ministerio del Trabajo.</p>	Gestión Humana			X	Resolución 2764 de 2022 en la Resolución 2646 de 2008 y, más recientemente, la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo
26	<p>AUSENCIA DE AUDITORÍA INTERNA AL SG-SST</p> <p>Durante la auditoría se evidenció que no se ha realizado la auditoría anual al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), incumpliendo lo establecido en el artículo 2.2.4.6.25 del Decreto 1072 de 2015, el cual establece que la empresa debe realizar dicha auditoría al menos una vez al año con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos del sistema. Esta actividad constituye una responsabilidad directa de la alta dirección, quien debe garantizar su planeación, ejecución y seguimiento. La ausencia de esta evaluación formal limita la mejora continua del sistema, representa un incumplimiento normativo y expone a la entidad a posibles observaciones por parte de los entes de control.</p>	Gestión Humana			X	Artículo 2.2.4.6.25 del Decreto 1072 de 2015

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 24 de 69


27	<p>FALTA DE SOPORTES QUE RESPALDEN LA EJECUCIÓN DE COMISIONES CON VIÁTICOS</p> <p>Durante la revisión al proceso de legalización de comisiones oficiales con viáticos, se evidenció que EMDUPAR S.A. E.S.P. no viene exigiendo ni archivando en las hojas de vida de los funcionarios los informes de comisión, certificaciones o constancias que respalden el cumplimiento efectivo de las actividades asignadas. Esta omisión impide verificar si las comisiones fueron efectivamente desarrolladas conforme al objetivo que las motivó.</p> <p>La falta de estos soportes obedece a la inexistencia o débil implementación de un procedimiento interno que regule con claridad las etapas, responsabilidades y requisitos de legalización de comisiones, incluyendo la entrega oportuna de informes, firmas de supervisión y verificación de resultados. Esta debilidad compromete los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos públicos.</p> <p>Como consecuencia, se generan riesgos fiscales por la posible erogación de viáticos sin sustento, y riesgos disciplinarios al no contar con mecanismos de control que garanticen la trazabilidad del gasto.</p>	Gestión Humana		X	<p>Artículo 2.2.5.8.2.8 del Decreto 912 de 2018 y el artículo 35 del Decreto 1950 de 1973</p>
28	<p>DEBILIDADES EN EL PROCESO DE INDUCCION Y REINDUCCION</p> <p>Durante la auditoría realizada, se evidenció que, si bien la entidad desarrolla actividades de inducción dirigidas a los funcionarios al ingresar, estas no cuentan con mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación que permitan verificar la comprensión y apropiación de contenidos esenciales como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Código de Integridad. Esta situación genera vacíos en el conocimiento institucional, lo cual puede dificultar la articulación entre procesos y la correcta aplicación de los principios que rigen el control interno, la ética pública y la gestión del desempeño.</p> <p>La ausencia de un procedimiento formal que defina etapas, responsables, contenidos mínimos, tiempos y herramientas de evaluación para los procesos de inducción y reinducción limita la efectividad de estas acciones formativas. Esta falencia compromete la consolidación de una cultura organizacional sólida, coherente con los principios de legalidad, eficiencia, participación y transparencia, al no garantizar que los servidores públicos conozcan y se alineen con los objetivos estratégicos y normativos de la entidad desde su ingreso.</p> <p>Adicionalmente, esta debilidad incrementa el riesgo de errores operativos, desarticulación institucional y baja apropiación de los sistemas de control y gestión, afectando el cumplimiento de metas institucionales.</p>	Gestión Humana		X	<p>Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del MIPG</p> <p>Decreto 648 de 2017.</p> <p>Manual Operativo del MIPG (versión actualizada del DAFP):</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 25 de 69


29	<p>INCONSISTENCIAS EN LA CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL PARA EL CÁLCULO DE LOS COSTOS MEDIOS (CMA Y CMO)</p> <p>Durante la revisión del cálculo de los Costos Medios Administrativos (CMA) y Costos Medios Operativos (CMO), se evidenció que el listado de funcionarios no se encuentra actualizado, generando inconsistencias en la clasificación del personal. Se constató que algunos servidores públicos que desempeñan funciones administrativas están erróneamente registrados como personal operativo, lo que afecta la veracidad y precisión del cálculo del costo medio por cada componente. Y la falta de articulación entre las áreas de gestión humana, planeación y financiera genera distorsiones en los informes financieros, afectar la planeación tarifaria y comprometer la transparencia en la rendición de cuentas, especialmente en lo relacionado con la asignación y recuperación de costos ante los entes de control y entes reguladores como la CRA. Además, dificulta la evaluación de la eficiencia operativa y administrativa de la entidad.</p>	Gestión Humana	X	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG</p> <p>Resolución CRA 688 de 2014</p> <p>Resolución CRA 825 de 2017, la cual fue compilada en la Resolución CRA 943 de 2021</p> <p>Régimen de Control Interno – Ley 87 de 1993</p>
30	<p>EMISIÓN DE RESOLUCIONES CON EFECTOS RETROACTIVOS SIN SOPORTE ADECUADO</p> <p>Se constató que en la revisión de la hoja de vida No. 104, se identificaron inconsistencias en la expedición de actos administrativos relacionados con licencias laborales. Específicamente, se encontró que la Resolución No. 0665 del 30 de octubre de 2024 otorgó una licencia para trabajo en casa desde esa fecha hasta el 29 de enero de 2025. Sin embargo, posteriormente se expidió la Resolución No. 0180 el 11 de marzo de 2025, mediante la cual se concedió una nueva licencia por tres meses, con un período que inició retroactivamente desde el 11 de febrero hasta el 2 de mayo de 2025.</p> <p>Esta situación evidencia que la resolución fue emitida con efectos anteriores a su fecha real de expedición. Esta práctica contraviene los principios de legalidad, transparencia y seguridad jurídica que deben regir la actuación administrativa.</p> <p>La falta de soporte para aplicar efectos retroactivos en resoluciones puede acarrear riesgos como nulidad del acto administrativo, errores en el pago de nómina, y posibles demandas laborales.</p>	Gestión Humana	X	<p>Resolución No. 0180 el 11 de marzo de 2025</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 26 de 69


<p>31</p>	<p>FALLAS EN LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO.</p> <p>Durante la auditoría al proceso de gestión documental, se constató que la entidad no cuenta con un archivo general institucional centralizado, observándose dispersión de documentos en distintas dependencias sin criterios unificados ni procedimientos formalizados para su organización, conservación o disposición. Esta situación genera riesgos de pérdida de información, debilita la trazabilidad documental y afecta la capacidad institucional para responder a requerimientos internos y externos, contraviniendo lo establecido en la Ley 594 de 2000 y los lineamientos del MIPG.</p> <p>Adicionalmente, se constató la inexistencia o desactualización de instrumentos archivísticos esenciales, como el Cuadro de Clasificación Documental (CCD), las Tablas de Retención Documental (TRD), la Tabla de Valoración Documental (TVD), el inventario documental y el Plan Institucional de Archivos (PINAR), entre otros. Esta debilidad estructural ha generado impactos negativos en la administración documental de la entidad, evidenciados incluso en compromisos incumplidos con la Contraloría General de la República desde julio de 2023, lo que compromete la integridad de la información, la toma de decisiones y la transparencia en la gestión pública.</p>	<p>Secretaria General</p> <p>Proceso Gestión Documental</p>	<p>X</p>		<p>Ley 594 de 2000</p> <p>Lineamientos del MIPG</p>
<p>32</p>	<p>FALTA DE NOTIFICACIÓN FORMAL Y OPORTUNA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS</p> <p>Durante la auditoría al proceso de gestión documental, se evidenció que la entidad no cuenta con un procedimiento formalizado ni con mecanismos de trazabilidad que garanticen la notificación oportuna y debidamente sustentada de los actos administrativos expedidos. Esta debilidad impide verificar que las decisiones adoptadas por la administración sean comunicadas correctamente a sus destinatarios, afectando la legalidad del procedimiento.</p> <p>La situación obedece a la falta de estandarización de procesos, desconocimiento de la normatividad vigente y deficiente articulación entre las áreas responsables de emitir, registrar y notificar los actos. Esta omisión representa un riesgo jurídico significativo, porque puede derivar en la nulidad de los actos administrativos, vulneración del derecho al debido proceso, inseguridad jurídica, pérdida de</p>	<p>Secretaria General</p> <p>Proceso Gestión Documental</p> <p>Proceso Gestión Talento Humano</p>	<p>X</p>		<p>Resolución 0246 del 05 de marzo de 2022</p> <p>Ley 1437 de 2011 – (CPACA) Art. 67</p> <p>Constitución Política de Colombia – Art. 29</p> <p>MIPG – Dimensión 6: Control Interno / Dimensión 3: Gestión con valores para resultados</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 27 de 69


	eficacia en la actuación administrativa y posibles observaciones por parte de los órganos de control.				
33	<p>DEFICIENCIAS EN EL REGISTRO, SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD EN LA GESTIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS POR EL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</p> <p>Durante la auditoría al proceso de gestión documental en el área de atención al usuario de EMDUPAR S.A. E.S.P., se constató que las quejas relacionadas con acueducto y alcantarillado no se registran de manera sistemática en el sistema OPEN SMARTFLEX. Estas se documentan de forma manual e informal en la ventanilla de atención, sin acceso a dicho sistema para su radicación formal. Las quejas se remiten al área técnica, pero no existe evidencia documentada que acredite su atención o resolución. Esta práctica incumple los principios de trazabilidad y transparencia establecidos en la Resolución No. 310 de 2019 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, generando riesgos de ineficiencia, pérdida de información y afectación a la confianza ciudadana.</p>	<p>Proceso Gestión Documental</p> <p>Proceso Gestión Técnica</p> <p>Proceso Gestión TICs</p>		X	<p>Ley 142 de 1994</p> <p>Ley 1474 de 2011</p> <p>Decreto 1757 de 1994</p> <p>Resolución No. 310 de 2019 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p> <p>Manual de Atención al Ciudadano (Función Pública).</p> <p>MIPG – Dimensión 7: Servicio al Ciudadano</p> <p>Política Nacional de Racionalización de Trámites (CONPES 3785 de 2013)</p>
34	<p>DEBILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA CERO PAPEL Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO</p> <p>Durante la auditoría al proceso de gestión documental y racionalización de trámites en EMDUPAR S.A. E.S.P., se constató que, aunque la entidad cuenta con el sistema ORFEO como herramienta tecnológica para la estrategia “cero papel” su uso es parcial y no está integrado de manera transversal en todas las dependencias en la vigencia 2024, la entidad gastó \$35.629.440, en resmas de papel, evidenciando un limitado avance en la política de digitalización debido a la ausencia de monitoreo de cumplimiento y escasa articulación institucional para la transformación digital el uso de ORFEO no es de carácter obligatorio, la mayoría de los procesos se gestionan en formato físico o por medios informales, la persistencia de medios físicos o mixtos genera duplicidad de esfuerzos, riesgo de</p>	<p>Proceso Gestión Documental</p>		X	<p>Política Nacional de Racionalización de Trámites (CONPES 3785 de 2013)</p> <p>Estrategia Cero Papel – Archivo General de la Nación y MinTIC</p> <p>Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 28 de 69


	<p>pérdida de información, baja eficiencia administrativa y debilidad en la trazabilidad documental, incumpliendo los principios de transparencia y eficiencia.</p>				<p>MIPG – Dimensión 5: Información y Comunicación</p> <p>Decreto 2106 de 2019</p> <p>Ley 1712 de 2014.</p>
<p>35</p>	<p>INCUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES NORMATIVOS EN EL LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUA POTABLE DE EMDUPAR S.A. E.S.P.</p> <p>Durante la auditoría correspondiente a la vigencia 2024, se constató que, a pesar de los avances alcanzados en la optimización del laboratorio de calidad de agua, persisten incumplimientos frente a los estándares normativos exigidos por el Instituto Nacional de Salud, especialmente en aspectos relacionados con organización y gestión, talento humano, infraestructura y dotación, bioseguridad, manejo de residuos, referencia y contrarreferencia, así como procesos prioritarios. Estos hallazgos fueron evidenciados mediante la aplicación de la “herramienta de verificación de estándares de calidad en salud pública para los laboratorios de análisis fisicoquímico y microbiológico de aguas”, implementada durante la auditoría de calidad realizada por el Laboratorio de Salud Pública Departamental el 17 de diciembre de 2024.</p> <p>Adicionalmente, se constató una inconsistencia entre lo dispuesto en la reciente modificación del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales y la situación operativa actual del laboratorio, toda vez que no se cuenta con el número mínimo de personal técnico definido en dicho instrumento, lo que representa una debilidad funcional y un incumplimiento normativo en materia de recursos humanos.</p> <p>El laboratorio de EMDUPAR S.A. E.S.P. cumple un rol fundamental en la vigilancia y control de la calidad del agua suministrada a la población, por lo cual es imprescindible la implementación efectiva del plan de mejoramiento, con acciones que fortalezcan las áreas de microbiología y fisicoquímica, pilares esenciales en la evaluación del agua. La deficiente gestión en la ejecución de dicho plan compromete la confiabilidad de los análisis realizados, lo que puede derivar en resultados imprecisos, afectando la calidad del agua distribuida y generando riesgos graves para la salud</p>	<p>Proceso Gestión Laboratorio</p>	<p>X</p>	<p>NTC-ISO/IEC 17025: 2017 (Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración)</p> <p>Resolución 2115 de 2007</p> <p>Ley 9 de 1979 de la (Código Sanitario Nacional) - Artículo 69</p>	

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 29 de 69


	<p>pública, posibles sanciones, y el incumplimiento de normativas sanitarias y ambientales.</p>				
36	<p>AUSENCIA DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN DEL LABORATORIO DE AGUAS</p> <p>Se evidenció que no existe una Política de Privacidad debidamente adoptada y divulgada que regule el manejo, tratamiento y protección de la información técnica, operativa y de datos personales generados en el marco de los análisis de calidad del agua. Esta omisión representa una debilidad en el cumplimiento del régimen de protección de datos personales establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, así como en los principios de confidencialidad y seguridad de la información técnica ambiental. La ausencia de esta política incrementa el riesgo de uso indebido de la información, vulneración de derechos de los usuarios y pérdida de confianza institucional, lo cual podría derivar en sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio o entes de control ambiental y sanitario.</p>	<p>Proceso Gestión Laboratorio</p>		<p>X</p>	<p>Ley 1581 de 2012</p> <p>Decreto 1377 de 2013</p>
37	<p>DEFICIENCIAS EN LA ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS PUNTOS DE MUESTREO DE CALIDAD DEL AGUA</p> <p>Durante la evaluación de los procesos de aseguramiento de la calidad del agua en EMDUPAR S.A. E.S.P., se evidenció que los puntos de muestreo establecidos para la verificación de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos no se encuentran debidamente adecuados ni cumplen con los requisitos técnicos mínimos exigidos por la normatividad vigente. Algunos puntos carecen de señalización, protección sanitaria, accesibilidad y condiciones óptimas de higiene, lo cual compromete la representatividad y confiabilidad de las muestras tomadas. Esta situación genera riesgos asociados a decisiones técnicas basadas en datos imprecisos, afecta la trazabilidad de los controles de calidad del agua suministrada, y podría implicar sanciones por parte de las autoridades sanitarias competentes.</p>	<p>Proceso Gestión Laboratorio</p>		<p>X</p>	<p>Resolución 1230 de 2023 – Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>Decreto 1575 de 2007 – Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano</p>
38	<p>RIESGOS ELÉCTRICOS EN EL LABORATORIO POR DEFICIENCIAS EN LA INFRAESTRUCTURA</p> <p>Se evidenció que el sistema eléctrico presenta deterioro significativo, con cableado expuesto, tomas defectuosas y ausencia de puesta a tierra adecuada, incumpliendo los estándares de seguridad establecidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE. Esta situación representa un riesgo para la integridad de los</p>	<p>Proceso Gestión Laboratorio</p>		<p>X</p>	<p>Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) – Resolución 90708 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 30 de 69


	<p>equipos de laboratorio y, especialmente, para la seguridad del personal que labora en el área, al estar expuesto a posibles descargas eléctricas, cortocircuitos o incendios. La falta de intervención oportuna podría acarrear consecuencias legales, operativas y económicas para la entidad.</p>				<p>Ley 9 de 1979</p> <p>Resolución 0312 de 2019</p>
39	<p>DETERIORO Y OBSOLESCENCIA DE REDES DE ACUEDUCTO EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN:</p> <p>Durante la auditoria se constató que, con base en el informe técnico de ubicación de redes emitido por la Oficina de Gestión Técnica Operativa en la vigencia 2021, aproximadamente el 33% de las redes del sistema de acueducto de la ciudad, equivalentes a cerca de 235 km, presentan un alto grado de deterioro físico y estructural. Esta condición se traduce en pérdidas técnicas significativas de agua potable producida, afectando la eficiencia del sistema de distribución y generando sobrecostos operativos para la empresa.</p> <p>Asimismo, el mismo informe señala que más del 33% de las redes internas corresponden a tuberías de asbesto cemento, un material clasificado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como cancerígeno para los seres humanos. El uso continuo de esta infraestructura obsoleta representa un riesgo sanitario latente, tanto por el posible desprendimiento de fibras como por la falta de integridad estructural de la red, lo que incrementa el riesgo de contaminación del recurso hídrico.</p> <p>Adicionalmente, se constató la ausencia de un inventario físico-técnico actualizado del sistema de redes, lo cual limita la planificación de inversiones, dificulta la identificación de tramos críticos para su renovación y restringe la toma de decisiones informadas en el corto, mediano y largo plazo. Esta situación vulnera principios de eficiencia, continuidad y calidad en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</p> <p>División de mantenimiento de redes</p>		X	<p>MIPG TERCERA DIMENSIÓN. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL, DIAGNOSTICO INTERNO DE INFRAESTRUCTURA</p> <p>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009, Núm. 6.3 INFRAESTRUCTURA,</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno - MECI</p> <p>Subsistema: Control de Gestión</p> <p>Componente: Información</p> <p>Elemento: Sistemas de Información</p>
40	<p>FALTA DE CONTROL Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN EL USO DE HIDRANTES:</p> <p>Se evidencia que se realizaron campañas de concientización y sensibilización a la comunidad con respecto al uso de los hidrantes, sin embargo, estas actividades no han sido efectivas en vista a que se sigue evidenciando de manera persistente el abastecimiento ilegal y/o contrabando del agua a través de los hidrantes sin medidas de control. Lo cual se ha convertido en uno de los factores determinantes para las perdidas comerciales y</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</p> <p>División de mantenimiento de redes</p> <p>División de perdidas comerciales</p>		X	<p>MIPG TERCERA DIMENSIÓN. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL, DIAGNOSTICO INTERNO DE INFRAESTRUCTURA.</p> <p>NORMA TÉCNICA DE</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 31 de 69


	<p>técnicas que afectan el porcentaje del agua no contabilizada IANC establecido por la Comisión de Regulación del Agua Potable y Saneamiento básico (CRA) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Además, se observa que no existe un cronograma de programación anual para el mantenimiento preventivo de los hidrantes destinados al control de incendios, lo cual representa un riesgo crítico tanto para la infraestructura como para la seguridad pública, al no garantizar su operatividad en caso de emergencia.</p> <p>Esta falta de control y planeación preventiva refleja una debilidad institucional en la gestión integral de activos, limita la trazabilidad operativa y puede derivar en observaciones por parte de los entes de control.</p>				<p>CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009, Núm. 6.3 INFRAESTRUCTURA.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno - MECI</p> <p>Subsistema: Control de Gestión</p> <p>Componente: Información</p> <p>Elemento: Sistemas de Información</p>
41	<p>DEFICIENTE SEÑALIZACION EN INTERVENCIONES DE OBRAS CIVILES DE ACUEDUCTO:</p> <p>La entidad no señala de forma adecuada las intervenciones de obras civiles derivada del arreglo de daños y/o ejecución de proyectos de reposición y expansión de redes y elementos del sistema de acueducto. No se evidencia una correcta señalización de las intervenciones de obras civil adelantadas en atención de reparación de daños y/o ejecución de obras ejecutadas para intervenir las redes de acueducto de la ciudad ajustada cabalmente a las disposiciones reglamentarias establecidas en el manual de señalización vial vigente, en lo concerniente a la señalización y medidas de seguridad para obras en la vía, situación que genera riesgos de accidentabilidad para los usuarios en la vía que pueden derivar en sanciones de tipo económico para la empresa.</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</p> <p>División de mantenimiento de redes</p>		X	<p>Resolución número 0001885 de 2015, por la cual se adopta el Manual de Señalización Vial - y Dispositivos Uniformes para la Regulación del Tránsito en Calles, Carreteras Ciclorrutas de Colombia</p> <p>Código: PR-GM-01 - Procedimiento o Arreglo De Acometida Domiciliaria De Acueducto</p>
42	<p>MANIPULACIÓN DE VÁLVULAS POR PERSONAL EXTERNO A LA ENTIDAD EN EL SISTEMA DE ACUEDUCTO:</p> <p>Se pudo constatar que la manipulación por parte del personal externo de la entidad a las válvulas en el sistema de acueducto ocasiona deficiencias significativas en el suministro del servicio. Estas intervenciones, realizadas sin seguir protocolos establecidos para la operación (apertura, cierre y regulación), generan desajustes en la presión del sistema, cortes no programados del servicio, daños en la infraestructura hidráulica, y afectaciones a la continuidad del suministro de agua.</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</p> <p>División de mantenimiento de redes</p>		X	<p>Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS)</p> <p>Ley 142 de 1994 - Artículo 73</p> <p>Decreto 1076 de 2015 (Decreto Único</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 32 de 69


	<p>Adicionalmente, no se lleva un registro técnico diario ni una bitácora sistemática de estas maniobras, lo cual impide garantizar la trazabilidad de las actuaciones, el análisis de fallas y la correcta planificación operativa.</p> <p>Esta situación representa riesgos operativos, técnicos, legales y reputacionales.</p>				Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible) Normas Técnicas Colombianas NTC 1500 Contrato de condiciones uniformes PR-GM-04 Procedimiento para Medición y Control De Presiones
43	<p>FALENCIAS EN EL CONTROL DE INTERVENCIONES NO AUTORIZADAS Y EN LA RECUPERACIÓN DE COSTOS POR DAÑOS A LA RED DE ACUEDUCTO</p> <p>Se evidenciaron debilidades significativas en el control de intervenciones no autorizadas por parte de personal externo, así como en la gestión de costos derivados de daños a la infraestructura.</p> <p>Se constató que personas ajenas a la empresa manipulan válvulas e instalan acometidas sin autorización ni supervisión técnica, generando fallas operativas como fugas, pérdida de presión, interrupciones no programadas del servicio, y afectaciones al equilibrio hidráulico del sistema. Estas prácticas aumentan los riesgos de daño estructural a las redes, generan sobrecostos por reparaciones de emergencia, pérdida de recurso hídrico y posibles sanciones regulatorias por incumplimiento de estándares de calidad y continuidad en el servicio.</p> <p>Adicionalmente, se evidenció que el procedimiento PR-GC-35 "Instalación de acometidas de acueducto" se encuentra desactualizado y no se implementan mecanismos efectivos de seguimiento, ni protocolos claros para recuperar los costos por intervenciones indebidas o negligentes. La ausencia de acciones sancionatorias o de cobro frente a usuarios que incurrir en conexiones clandestinas o manipulación ilegal fomenta la impunidad y compromete la sostenibilidad financiera y operativa de la entidad.</p>	Proceso Gestión Acueducto Proceso Gestión comercial División de mantenimiento de redes División de pérdidas comerciales		X	Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) Ley 142 de 1994 - Artículo 73 Decreto 1076 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible) Normas Técnicas Colombianas NTC 1500 Contrato de condiciones uniformes PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO - PR-GC-35

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 33 de 69


	<p>Esta situación refleja una debilidad crítica en el sistema de control interno operativo, administrativo y financiero.</p>				
44	<p>INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS</p> <p>En la auditoría realizada se evidencia que no se ha cumplido con los objetivos establecidos en el Programa de Reducción de Pérdidas comerciales, a los niveles previstos en el programa entre estas actividades críticas como la instalación de medidores inteligentes, la detección y reparación de fugas, y la regularización de conexiones ilegales no se ejecutaron conforme al cronograma establecido, lo que denota pérdidas económicas significativas debido al alto volumen de agua no contabilizada.</p> <p>La mayor afectación del funcionamiento del sistema de acueducto está relacionada con el Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF), según manifiesta la resolución CRA 943/2021 en el artículo 6.2.2.1.1. Plan de reducción y nivel económico de pérdidas. El IPUF actual excede los parámetros del estándar de eficiencia, afectando su eficiencia y el funcionamiento de algunos componentes (ej. producción, almacenamiento, distribución). Actualmente, la empresa no está cumpliendo con la totalidad de las actividades en el programa de reducción de pérdidas, las metas de reducción de este indicador, la empresa tiene planes y análisis para las pérdidas comerciales, con respecto a las técnicas la empresa no tiene una área o responsable específico con funciones en el análisis de esta. Este aspecto es relevante, teniendo en cuenta los alcances, metas y programas para la reducción en dicho indicador señalados de la Resolución No. 943 de 2021 expedida por la CRA.</p> <p>Además, se denota una baja implementación de políticas de intervenciones a anomalías detectadas y al seguimiento de las mismas, afectando la calidad y eficiencia del servicio, dando como resultado fugas o conexiones ilegales, que pueden resultar en pérdidas significativas de agua no contabilizada, afectando los ingresos de la empresa y costos de reparación.</p> <p>Por otra parte, no se observa que exista un procedimiento de cobro a los usuarios por reparaciones de fugas o conexiones ilegales en las que se conectan y/o manipulan de manera ilegal a las redes de la empresa, evidenciando así que la entidad asume los gastos de materiales, mano de obra y pérdidas del preciado líquido sin que estos costos sean cuantificados ni recuperados.</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</p> <p>Proceso Gestión comercial</p> <p>División de Perdas comerciales</p>		x	<p>La Resolución CRA 688 de 2014, modificada por la resolución CRA 735 de 2015, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021, en el Artículo 2.1.2.1.1.9. llamado Determinación de las metas para los estándares de servicio y los estándares de Eficiencia</p> <p>Resolución CRA 943/2021 artículo 6.2.2.1.1. - Plan de reducción y nivel económico de pérdidas.</p> <p>Programa de Reducción de Pérdidas PM-GC-01 Versión: 01-24-09-2021</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE ANOMALÍAS Código: PR-GC-37 Versión: 01-25-06-19</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 34 de 69


	<p>Se evidenció que el "Procedimiento de Solución de Anomalías" se encuentra desactualizado, lo cual limita la capacidad institucional para atender eficazmente eventos como fugas, conexiones ilegales o medidores manipulados. Esta situación afecta la trazabilidad, la recuperación de costos y la toma de decisiones oportunas, además de vulnerar los principios de eficiencia y control establecidos en el MIPG y el MECI. La ausencia de una guía técnica vigente incrementa el riesgo de pérdidas operativas y debilita la gestión frente a irregularidades.</p> <p>El incumplimiento del Programa de Reducción de Pérdidas conlleva una serie de riesgos significativos que pueden impactar negativamente la sostenibilidad financiera y operativa de la empresa. Es crucial que EMDUPAR S.A. E.S.P. implemente medidas correctivas de manera inmediata para mitigar estos riesgos y asegurar la eficiencia y calidad del servicio de agua a los usuarios.</p> <p>Observación detectada en la vigencia 2023</p>				
45	<p>DEFICIENCIAS EN LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO</p> <p>Se evidenció que el catastro de redes del sistema de acueducto no se viene actualizando de manera sistemática de acuerdo al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado. Esta situación representa una debilidad crítica en la gestión de la infraestructura, ya que impide contar con información confiable, actualizada y georreferenciada sobre el estado, trazado y capacidad de las redes existentes.</p> <p>La ausencia de actualizaciones diarias o periódicas compromete la planeación técnica, dificulta las labores de mantenimiento correctivo y preventivo, y limita la toma de decisiones oportunas ante emergencias o intervenciones sobre la red. Además, afecta la eficiencia en la prestación del servicio y puede conllevar a mayores costos operativos, duplicidad de obras y errores en la ejecución de proyectos. Esta omisión puede ser objeto de observaciones por parte de los entes de control y representa un riesgo institucional en términos de transparencia, eficiencia y sostenibilidad operativa.</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</p> <p>División de mantenimient o de redes</p>		X	<p>Ley 142 de 1994</p> <p>NTC 1500 y NTC 5374 – Normas Técnicas Colombianas</p> <p>RAS 2000 – Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico</p>
46	<p>DETERIORO EN LAS ESTRUCTURAS DE ALCANTARILLADO EN VARIOS PUNTOS DE LA CIUDAD:</p> <p>Se evidenció la ausencia de un plan efectivo de mantenimiento preventivo y correctivo, lo que ha</p>	<p>Proceso Gestión Alcantarillado</p>		X	<p>MIPG TERCERA DIMENSIÓN. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL, DIAGNOSTIC</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 35 de 69


	<p>ocasionado el deterioro físico de las redes y el mal funcionamiento del sistema pluvial. Esta situación ha generado un incremento en las quejas por parte de los usuarios, quienes manifiestan su inconformidad a través de distintos canales de comunicación.</p> <p>Como consecuencias de esta deficiencia, se identifican:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afectación a la movilidad y seguridad peatonal en las zonas intervenidas. • Riesgo de inundaciones locales por taponamiento o colapso parcial de las redes. • Deterioro de la imagen institucional, al percibirse una gestión ineficiente frente al mantenimiento de la infraestructura. • Aumento en los costos de reparación debido a intervenciones correctivas tardías. 	División de mantenimiento de redes			O INTERNO DE INFRAESTRUCTURA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009, Núm. 6.3 INFRAESTRUCTURA, Modelo Estándar de Control Interno - MECI Subsistema: Control de Gestión Componente: Información Elemento: Sistemas de Información
47	<p>DÉBIL CONTROL TÉCNICO SOBRE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS Y OBRAS CIVILES</p> <p>Durante la auditoría se evidenció la persistencia de conexiones erradas en patios residenciales, donde constructores y usuarios conectan las aguas lluvias al sistema de alcantarillado sanitario, contraviniendo la normatividad técnica vigente. Esta situación, que continúa a pesar de las campañas de socialización adelantadas por la Entidad, se ve agravada por la débil inspección técnica a las nuevas construcciones y la falta de articulación entre las áreas responsables del control de obras. Como consecuencia, se presentan rebosamientos en pozos de inspección, sobrecarga en las redes durante temporada de lluvias, afectaciones a la salud pública y un incremento en los costos operativos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control técnico y sanción para mitigar esta problemática.</p>	Proceso Gestión Alcantarillado División de mantenimiento de redes		X	RAS-2.000. Sistemas de Recolección y Evacuación de Aguas Residuales y Pluviales, Numeral D.3.2.2.6 Conexiones erradas (QCE), Literal D.1.6 y D.3.6 Contrato de condiciones uniformes – Emdupar
48	<p>DEFICIENTE SEÑALIZACION EN INTERVENCION DE OBRA CIVIL DE ALCANTARILLADO:</p> <p>La entidad no señala de forma adecuada las intervenciones de obras civiles derivada del arreglo de daños y/o ejecución de proyectos de reposición y expansión de redes y elementos del sistema de alcantarillado.</p>	Proceso Gestión Alcantarillado División de mantenimiento de redes		X	Resolución número 0001885 de 2015, por la cual se adopta el Manual de Señalización Vial - Dispositivos Uniformes para la Regulación del Tránsito en

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 36 de 69


	<p>No se evidencia una correcta señalización ni utilización de los elementos mínimos adecuados para las actividades en las intervenciones adelantadas en atención de reparación de daños y/o ejecución de obras ejecutadas para intervenir las redes de alcantarillado de la ciudad ajustada cabalmente a las disposiciones reglamentarias establecidas en el manual de señalización vial vigente, en lo concerniente a la <i>señalización y medidas de seguridad para obras en la vía</i>, situación que genera riesgos de accidentabilidad para los usuarios en la vía que pueden derivar en sanciones de tipo económico para la identidad.</p>				<p>Calles, Carreteras y Ciclorrutas de Colombia</p> <p>Política de Administración de Riesgos en - Función Pública</p> <p>Resolución 0325 de 2018 Política Administración de Riesgo - Emdupar</p> <p>Matriz de Riesgo de Administración de Bienes, Perdida de Elementos y Bienes</p>
49	<p>REBOSAMIENTO CONSTANTE DE POZOS DE INSPECCIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO:</p> <p>Se constató que los pozos de inspección del sistema de alcantarillado de la empresa están experimentando rebosamientos constantes. Esta situación se ha observado en varias ubicaciones clave dentro de la red de alcantarillado y se ha venido presentando de manera recurrente. Los numerosos reportes de usuarios han sido recibidos, quejándose de las condiciones insalubres y los inconvenientes ocasionados por los rebosamientos y poniendo en riesgo la salud pública, medio ambiente, y por ende reflejando una mala percepción ante la comunidad comprometiendo la reputación de la empresa.</p>	<p>Proceso Gestión Alcantarillado</p> <p>División de mantenimiento de redes</p>		X	<p>RAS-2.000. Sistemas de Recolección y Evacuación de Aguas Residuales y Pluviales, Numeral D.3.2.2.6 Conexiones erradas (QCE), Literal D.1.6 y D.3.6</p>
50	<p>ENCERRAMIENTO DE LA PTAR:</p> <p>En las instalaciones de la PTAR, no se ha realizado el encerramiento del predio que limita con la avenida vía a la Paz. En las instalaciones de la PTAR, el Salguero existe más de 400 metros sin cercas, debido a que en los postes que limitan con la avenida se retiraron los alambres viejos, y aún no han sido reemplazados, lo que evidencia el riesgo de ingresos de personas ajenas a la Empresa, además de los animales y/o semovientes de los predios vecinos. Observación detectada desde la vigencia 2017</p>	<p>Proceso Gestión Alcantarillado</p>		X	<p>MIPG TERCERA DIMENSIÓN. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL, DIAGNOSTICO INTERNO DE INFRAESTRUCTURA</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 37 de 69


51	<p>CONEXIONES ILEGALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO Y AFECTACIÓN A LA INFRAESTRUCTURA VIAL POR INCUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</p> <p>Se evidenció que existe una alta recurrencia de conexiones ilegales al sistema de alcantarillado por parte de usuarios, sin la autorización ni supervisión técnica de la empresa, lo que genera múltiples riesgos operativos, estructurales y financieros.</p> <p>Se observó que estas conexiones no cumplen con las especificaciones técnicas establecidas, particularmente en lo relacionado con la reposición del concreto sobre las vías intervenidas. Esto genera afectaciones visibles en la infraestructura vial, como hundimientos, baches y deterioro del pavimento, comprometiendo la seguridad de peatones y vehículos, así como la durabilidad de las redes intervenidas. Reduce la vida útil de las redes intervenidas y genera sobrecostos por concepto de reparaciones correctivas no planificadas. Adicionalmente, se evidenció la ausencia de procedimientos para sancionar o cobrar a los usuarios que realizan dichas conexiones sin autorización, por lo cual la empresa asume los costos de reparación de las vías, materiales utilizados y afectaciones estructurales, sin que se realice la recuperación de los gastos ocasionados por estas intervenciones ilegales.</p> <p>Esta situación representa una debilidad en el control técnico y operativo del sistema de alcantarillado, así como un riesgo para la sostenibilidad financiera y la imagen institucional de la empresa ante la comunidad.</p>	<p>Proceso Gestión Alcantarillado</p> <p>División de mantenimiento de redes</p>	X	<p>MIPG TERCERA DIMENSIÓN. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL, DIAGNOSTICO INTERNO DE INFRAESTRUCTURA</p> <p>Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS 2000</p> <p>Ley 142 de 1994</p> <p>Código Nacional de Policía y Convivencia Artículo 100</p> <p>Decreto 1077 de 2015</p>
52	<p>DEFICIENCIAS EN LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO</p> <p>Se evidenció que el catastro de redes del sistema de alcantarillado no se viene actualizando de manera sistemática de acuerdo al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado. Esta situación representa una debilidad crítica en la gestión de la infraestructura, porque impide contar con información confiable, actualizada y georreferenciada sobre el estado, trazado y capacidad del estado actual de las redes.</p> <p>La ausencia de actualizaciones diarias o periódicas compromete la planeación técnica, dificulta las labores de mantenimiento correctivo y preventivo, y limita la toma de decisiones oportunas ante emergencias o intervenciones sobre la red.</p>	<p>Proceso Gestión Alcantarillado</p> <p>División de mantenimiento de redes</p>	X	<p>Ley 142 de 1994</p> <p>NTC 1500 y NTC 5374 – Normas Técnicas Colombianas</p> <p>RAS 2000 – Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 38 de 69


	<p>Además, afecta la eficiencia en la prestación del servicio y puede conllevar a mayores costos operativos, duplicidad de obras y errores en la ejecución de proyectos. Esta omisión puede ser objeto de observaciones por parte de los entes de control y representa un riesgo institucional en términos de transparencia, eficiencia y sostenibilidad operativa.</p>				
53	<p>DESACTUALIZACIÓN DE LOS MAPAS DE RIESGOS POR PROCESOS</p> <p>De acuerdo al seguimiento que se realiza por parte de Control interno de Gestión, se constató que los mapas de riesgos por procesos, no han sido revisados y/o actualizados de manera integral, teniendo en cuenta que estos deben ser revisados por la oficina de gestión de planeación por lo menos una vez al año; así mismo no se han identificados nuevos factores de riesgos, además de tener establecidos los mismos controles y las acciones de mitigación de las últimas evaluaciones. Por lo que se constató que estos no han sido sometidos a una revisión formal ni se ha realizado una actualización reciente, esta falta de actualización de los mapas de riesgos puede dejar a la entidad vulnerable frente a riesgos no identificados o emergentes, afectando tanto la operación diaria como la consecución de objetivos estratégicos. Se observa que los controles y acciones de mitigación implementados permanecen inalterados desde las últimas evaluaciones, observándose que mantener controles y acciones de mitigación sin cambios durante periodos prolongados puede reducir su efectividad, especialmente si no se adaptan a nuevas realidades o desafíos.</p> <p>La falta de actualización de los controles y acciones de mitigación durante periodos prolongados reduce significativamente su eficacia, limita la capacidad de mejora continua de EMDUPAR S.A. E.S.P. frente a nuevos desafíos y cambios en el contexto organizacional. Esta situación expone a la entidad a riesgos que podrían derivar en implicaciones disciplinarias o fiscales por parte de los entes de control, restringiendo su adaptabilidad a entornos dinámicos y comprometiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Observación detectada durante la auditoria interna vigencia 2023.</p>	<p>Proceso Gestión Planificación</p> <p>Procesos de Gestión de la Entidad</p>	X		<p>Resolución 0325 de 2018, Política Administración del Riesgo</p> <p>MIPG Vs2, MECI 2014</p>
54	<p>DESACTUALIZACION DE PROCESOS DE GESTION</p> <p>Durante la auditoría interna realizada en EMDUPAR S.A. E.S.P., se constató que los procesos de gestión</p>	<p>Proceso Gestión Planificación</p>	X		<p>Procesos del Sistema Integrado de Gestión de</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 39 de 69


	<p>no están plenamente optimizados, considerando los objetivos y alcances establecidos para las actividades y funciones de cada área se observa que las Caracterizaciones de procesos no han sido actualizadas se evidencian los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos operativos permanecen sin revisión. ✓ Planes de acción no reflejan los cambios recientes en las condiciones operativas. ✓ Indicadores de desempeño de cada proceso, los cuales no fueron evaluados por los responsables de cada proceso. <p>Esta situación obedece a varias causas como la falta de comunicación efectiva y coordinación entre las diferentes áreas y la Oficina de Planeación, la insuficiencia de recursos dedicados a la mejora continua y una falta de capacitación adecuada en la optimización y actualización de procesos entre otros.</p> <p>Esta realidad aumenta la vulnerabilidad de la entidad ante riesgos no identificados, reduce la eficacia de los controles existentes, se expone ante riesgos al cumplimiento normativo, limitando la capacidad de adaptación a entornos dinámicos.</p> <p>Observación detectada durante la auditoria interna vigencia 2024.</p>	Procesos de Gestión de la Entidad			EMDUPAR S.A. E.S.P. MECI Y MIPG Resolución 0263 de mayo de 2018 Artículo 48 Ley 142 de 1994
55	<p>DEBILIDADES EN EL USO, INTEGRACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN</p> <p>Durante la evaluación y/o auditoría interna de gestión correspondiente a la vigencia 2024, se evidenció que la mayoría de los responsables de los procesos no están utilizando de manera efectiva los indicadores de gestión para evaluar su desempeño. Los informes presentados carecen de datos cuantitativos y cifras precisas, lo que dificulta la medición del avance frente a las metas establecidas.</p> <p>Esta situación podría obedecer a una integración deficiente de los indicadores en los sistemas de gestión y en las rutinas operativas diarias, lo cual impide su uso regular y sistemático. Adicionalmente, se constató la ausencia de mecanismos robustos de seguimiento y supervisión que garanticen una utilización consistente de los indicadores como herramienta para la evaluación de los procesos.</p>	Proceso Gestión Planificación Procesos de Gestión de la Entidad		X	Procesos del Sistema Integrado de Gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P. MECI Y MIPG Resolución No. 0263 de mayo de 2018

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 40 de 69


	<p>Un ejemplo representativo de esta situación es el caso del Indicador Único Sectorial (IUS), el cual debería ser una herramienta clave para el monitoreo del cumplimiento de metas, pero no está siendo utilizado de manera efectiva.</p> <p>Por otra parte, la entidad no cuenta con un software de gestión que integre los datos necesarios para el seguimiento de indicadores, lo que obliga a realizar procesos manuales, incrementando el riesgo de errores y afectando la oportunidad y confiabilidad de la información.</p> <p>La utilización de indicadores desactualizados o irrelevantes, sumada a la falta de un sistema automatizado para su seguimiento, limita la capacidad de la Alta Dirección para evaluar de forma adecuada el desempeño institucional, compilar informes de gestión precisos, realizar rendiciones de cuentas efectivas y garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Esta inadecuada gestión de los indicadores también podría generar impactos negativos en aspectos tarifarios.</p>				
56	<p>DEFICIENCIAS EN EL SEGUIMIENTO Y SOPORTES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DERIVADO DE LA INTERVENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA</p> <p>Durante la auditoría se constató que no existen soportes documentales que acrediten de manera objetiva la realización de actividades de seguimiento, evaluación ni avances respecto al Plan de acción o Mejoramiento suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco del proceso de intervención vigente. A pesar de los requerimientos emitidos por la Oficina de Control Interno de Gestión, la información remitida por el área de Planeación fue incompleta, sin evidencia suficiente ni trazabilidad que permita verificar el cumplimiento real de las acciones pactadas.</p> <p>La falta de consolidación, actualización y documentación del avance del Plan de acción o Mejoramiento impide conocer con certeza el estado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, así como evaluar si se han realizado ajustes o alcanzado los resultados esperados.</p>	<p>Proceso Gestión Planeación</p>		<p>X</p>	<p>Plan de acción suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p> <p>MECI Y MIPG</p> <p>Resolución SSPD - 202310001 73785 del 02 -03-2023</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 41 de 69


57	<p>INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE OBRAS E INVERSIONES POIR</p> <p>Se constató que la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar – Emdupar S.A. E.S.P. no ha ejecutado en su totalidad las inversiones previstas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), a pesar de encontrarse en el décimo año de su vigencia, lo cual representa un incumplimiento frente a las metas establecidas. Esta situación contraviene lo dispuesto en el marco tarifario vigente definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), el cual exige la ejecución oportuna de las inversiones como condición para garantizar la sostenibilidad, continuidad y calidad en la prestación del servicio público.</p> <p>Este incumplimiento se origina en deficiencias en la planificación y gestión de los recursos, así como en la ausencia de medidas efectivas orientadas al cierre oportuno del plan. Como consecuencia, se pone en riesgo la adecuada prestación del servicio, se compromete la eficiencia del modelo tarifario aplicado, y se expone a la entidad a eventuales sanciones por parte de los entes de control, además de generar desconfianza en los usuarios respecto al cumplimiento de los compromisos institucionales.</p> <p>Adicionalmente, durante la revisión del estado de provisión de recursos destinados a proyectos de inversión en acueducto y alcantarillado, se identificó un rezago histórico de aproximadamente diez (10) años en la destinación de dichos recursos. No obstante, en la vigencia 2024 se logró provisionar la suma de \$4.743.316.329, sin que a la fecha se evidencien inversiones efectivas reflejadas en el POIR. Actualmente, el acumulado disponible asciende a \$6.910.729.260, monto con el cual la entidad ha manifestado su intención de ejecutar proyectos orientados al mejoramiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado.</p> <p>Sin embargo, persiste la necesidad de gestionar recursos adicionales y establecer una estrategia clara de ejecución que permita materializar los proyectos comprometidos, mitigar el riesgo de incumplimiento de los objetivos institucionales y evitar impactos negativos en la prestación del servicio público. De no ejecutarse dichas inversiones, la entidad podría verse obligada a devolver a los usuarios los recursos recaudados y no invertidos, de conformidad con la normativa vigente</p>	<p>Agencia Especial</p> <p>Proceso Gestión Planeación</p>	X	<p>Constitución Política de Colombia – Artículo 365</p> <p>Ley 142 de 1994 - Artículo 87 - 133</p> <p>Resolución CRA 943 de 2021</p> <p>PLAN DE OBRAS E INVERSIONES (POIR)</p>
----	---	---	---	--

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 42 de 69


58	<p>INCUMPLIMIENTO EN LA CONTRATACIÓN DE AUDITORÍA EXTERNA</p> <p>Durante la auditoría se constató que la entidad, siendo una empresa oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios y estando intervenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, no ha gestionado la contratación de la auditoría externa, incumpliendo lo dispuesto en los artículos 51 y 52 de la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 302 de 2000. Estas normas obligan a las entidades de este tipo a contratar auditoría externa como un mecanismo esencial de control y rendición de cuentas.</p> <p>La ausencia de auditoría externa limita la validación independiente de la información financiera, dificulta la evaluación objetiva de la gestión administrativa y financiera, y afecta los principios de transparencia y buen gobierno. Esto resulta especialmente relevante en el contexto de intervención, donde es fundamental fortalecer el control institucional, consolidar la confianza ciudadana y garantizar la sostenibilidad futura de la empresa. Además, la falta de esta evaluación independiente puede generar observaciones por parte de los entes de control y obstaculizar la toma de decisiones informadas por la administración interventora.</p>	<p>Proceso Gestión Planeación</p>		<p>X</p>	<p>Ley 142 de 1994 – Artículos 51 y 52</p> <p>Decreto 302 de 2000 – Artículo 2</p> <p>Ley 1474 de 2011</p>
59.	<p>AUSENCIA DE ACCIONES CONCRETAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO</p> <p>Durante la auditoría se evidenció que, si bien la entidad ha adquirido compromisos para fortalecer el Gobierno Corporativo, tanto en el marco de la intervención de la Superintendencia como en las negociaciones con las organizaciones sindicales, a la fecha no se han desarrollado acciones concretas ni se cuenta con una política, lineamientos o plan de implementación formal que permita evidenciar avances en este aspecto. La falta de desarrollo de esta iniciativa puede afectar la transparencia, la toma de decisiones colegiada, el control institucional y el cumplimiento de los compromisos adquiridos, especialmente en contextos de intervención y reorganización institucional y la política de buen gobierno, donde el fortalecimiento del gobierno corporativo resulta clave para recuperar la confianza y asegurar la sostenibilidad de la entidad.</p> <p>Teniendo en cuenta que mediante la convención colectiva del 2023-2025 la Empresa EMDUPAR S.A E.S.P, acordó implementar principios de gobierno</p>	<p>Agencia especial</p> <p>Proceso Gestión Planeación</p> <p>Proceso Gestión Humana</p>		<p>X</p>	<p>Artículo 17,19,27 Ley 142 de 1994</p> <p>Artículo 8 convención colectiva de trabajo 2023-2025</p> <p>Decreto 1510 de 2021 gobierno corporativo</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 43 de 69


	<p>corporativo, con el propósito de modificar la composición de su junta directiva hacia un modelo más participativo y democrático, que permita una representación efectiva de los trabajadores y una gestión transparente en las relaciones entre la administración y los grupos de interés.</p> <p>En ese sentido, la adopción de principios de gobierno corporativo tiene como objetivos, mejorar los sistemas de revelación de información y facilitar la vigilancia que garantice la efectividad de las actuaciones de las juntas directivas y de los órganos de dirección en general.</p> <p>El incumplimiento del acuerdo representa un riesgo en materia de legitimidad organizacional, vulneración de los derechos colectivos pactados, posibles conflictos laborales, y debilita la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo, lo cual puede impactar negativamente la transparencia, la confianza de los trabajadores y el control institucional y generar sanciones a la entidad.</p>				
60.	<p>DEFICIENCIAS EN EL MANEJO TARIFARIO DE LA ENTIDAD</p> <p>Se constató que la entidad no cuenta con personal designado para la gestión tarifaria ni con los recursos tecnológicos necesarios para cumplir con los requerimientos del nuevo marco tarifario, lo que resulta en una gestión ineficiente y desorganizada. La ausencia de un software o sistemas especializados dificulta el desarrollo y documentación de procesos estandarizados para la gestión tarifaria, incluyendo plazos, responsables y mecanismos de verificación que garanticen el cumplimiento normativo. Asimismo, se carece de herramientas que permitan la integración, automatización y seguimiento eficiente del área financiera, asegurando compatibilidad con los requisitos del nuevo marco tarifario.</p> <p>Estas deficiencias evidencian una inadecuada capacidad institucional para dar cumplimiento a las exigencias técnicas, financieras y operativas y regulatorias del régimen tarifario, y exponen a la entidad a nuevos riesgos en el marco de la próxima etapa tarifaria que está siendo preparada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).</p> <p>Situación evidenciada en el marco tarifario anterior, cuando la entidad enfrentó sanciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y la Contraloría Municipal de</p>	<p>Agencia Especial</p> <p>Proceso Gestión Planeación</p>		X	<p>Ley 142 de 1994</p> <p>Resolución CRA 688 DE 2014</p> <p>Resolución CRA 825 de 2014</p> <p>Resolución CRA 906 de 2019.</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 44 de 69


	<p>Valledupar, además de la devolución de más de \$1.200.000 por no inversión. Sin acciones correctivas, la entidad podría enfrentar nuevamente consecuencias regulatorias y financieras significativas.</p>				
61.	<p>INCONSISTENCIAS EN EL CARGUE AL SISTEMA UNICO DE INFORMACION - SUI</p> <p>Entre 2002 y 2023, a la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A. E.S.P. le fueron habilitados 7.128 formatos para el cargue de información en el Sistema Único de Información (SUI), de los cuales se certificaron 6.963, quedando 270 formatos pendientes (96,28% de cumplimiento), distribuidos así: administrativos (10), financieros (10), en blanco (23), auditoría (47) y técnicos (85) comercial (90).</p> <p>Se observa una variación constante que obedece a la actualización continua de la información y al cargue manual, lo que provoca fluctuaciones en la certificación. La falta de herramientas tecnológicas y de integración con el SUI impide la estandarización y precisión del registro, incrementando el riesgo de inconsistencias y retrasos, así como la pérdida de oportunidad en la certificación, con impacto negativo en el cumplimiento normativo y la confiabilidad de los reportes.</p>	<p>Proceso Gestión Planeación</p> <p>Gestión financiera</p> <p>Gestión técnica Operativa</p> <p>Gestión Comercial</p>		X	<p>Artículo 15 de la Ley 142 de 1994</p> <p>Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012.</p> <p>la Resolución CRA 943 de 2021</p> <p>Procesos del Sistema Integrado de Gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P. MECI Y MIPG</p>
62.	<p>FALTA DE MEDICION DESDE EL PROCESO DE CAPTACIÓN:</p> <p>La Empresa Emdupar S.A. E.S.P, no cuenta con un sistema de medición efectiva en el proceso de captación que determine con exactitud el ingreso de agua desde la cuenca del Rio Guatapurí, medición que se viene realizando de manera artesanal, teniendo en cuenta el volumen en metros cúbicos y el tiempo en segundos, el cual puede fallar con el aumento del caudal en épocas de lluvias, lo que actualmente representa un riesgo de sanción para la Entidad en caso de pasar los límites que las plantas de tratamientos requieren, según lo establecido en la concesión otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Cesar – COORPOCESAR.</p> <p>Se recomienda implementar un sistema de medición confiable y calibrado en el punto de captación, acompañado de un procedimiento para el registro y análisis de la información, con el fin de garantizar el control y la eficiencia en el uso del recurso.</p>	<p>Proceso Gestión Producción</p>		X	<p>Resolución 0635 de 30 de noviembre de 2022 donde CORPOCE SAR otorga la concesión de agua del Río Guatapurí.</p> <p>RAS 2000 Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 45 de 69


63.	<p>DETERIORO DE LAS ESTRUCTURAS EN LA PTAP:</p> <p>Se evidencia alto deterioro en las estructuras de las Plantas de Tratamientos de agua Potable – PTAP, desde el inicio del proceso (Captación, Aducción área, aducción terrestre Bocatoma, Decantador y desarenador, Coagulación y mezcla rápida, Floculación, Sedimentación, Filtración, Desinfección, Control de calidad, Almacenamiento); hasta la distribución, lo cual genera deficiencias en el proceso productivo que ocasionan sobre costos en los insumos químicos y otros; y en la afectación de la calidad del servicio (presión, continuidad), además de altas pérdidas técnicas en el sistema que reflejan Impacto negativo en indicadores técnicos y comerciales de la Entidad.</p>	<p>Proceso Gestión Producción</p>	<p>X</p>	<p>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009, Núm. 6.3 INFRAESTRUCTURA, Literal a) edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados.</p>
64.	<p>AUSENCIA DE AUTOMATIZACIÓN Y PRECISIÓN EN EL CONTROL DE PRODUCCIÓN DE AGUA - SISTEMA SCADA</p> <p>En el plan de mejoramiento de la vigencia anterior se logró un avance, quedando pendientes actividades críticas, entre ellas la implementación de un sistema de monitoreo automatizado que permita controlar, supervisar y analizar datos de forma ágil para apoyar la toma de decisiones en el proceso de producción. Actualmente, la instrumentación asociada al sistema SCADA, encargada de registrar caudales y otros parámetros esenciales para optimizar el funcionamiento de las plantas de tratamiento, se encuentra fuera de servicio, lo que genera incertidumbre en los niveles de producción y limita la confiabilidad de la información.</p> <p>Adicionalmente, persisten inconsistencias entre los registros físicos y digitalizados del consumo de insumos químicos (Cloro Gaseoso y PAC) correspondientes a 2024. Estas diferencias se deben a la ausencia de un sistema automatizado de dosificación y de instrumentos de medición adecuados, como básculas calibradas, para el pesaje y control preciso de los insumos. Esta situación afecta la trazabilidad, el control de inventarios y la correcta dosificación de químicos, lo que representa un riesgo para la calidad del agua y la eficiencia del sistema de potabilización.</p> <p>Asimismo, el registro de gastos de insumos no especifica la planta en la que se aplicaron los productos (Huaricha o Gota Fría), lo cual dificulta el seguimiento del proceso y la generación de datos confiables para auditorías o evaluaciones. Tampoco</p>	<p>Proceso Gestión Producción</p>	<p>X</p>	<p>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009, Núm. 6.3 INFRAESTRUCTURA, Literal b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno - MECI Subsistema: Control de Gestión Componente: Información Elemento: Sistemas de Información Procedimiento FO-GA-03.</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 46 de 69


	se cuenta con un sistema que controle las cantidades diarias de Cloro y PAC según los niveles de turbiedad, lo que incrementa el riesgo de suspensión del servicio cuando se presentan altos sedimentos, evidenciando debilidades en los controles del proceso de gestión de producción.				registro de gastos de insumos plantas potabilizadoras FORMATO DOSIFICACION DE COAGULANTE, Núm. FO-GA-25
65.	<p>ACCESOS NO AUTORIZADOS (PLANTA)</p> <p>La Empresa no ha realizado las acciones y/o actividades para evitar que los vecinos de la PTAP y/o personal externo no autorizado, tengan acceso hacia los predios de la Entidad.</p> <p>Se evidenció la puerta de una finca con acceso a los predios de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, lo cual genera riesgo en los procesos y en la seguridad de dicha planta de tratamiento con el ingreso de semovientes y el acceso de personas no autorizadas. Así mismo, en la vía que conduce desde bocatoma a captación predios de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, se evidencio portones de fincas que son utilizados como entradas y salidas de semovientes, además de personas no autorizadas; lo cual pone en riesgo el proceso y la seguridad de la planta de tratamiento.</p> <p>(Observación detectada desde la vigencia 2017).</p>	Proceso Gestión Producción		X	MECI Numeral. 1.3.2 Identificación del Riesgo
66.	<p>INOPERATIVIDAD DE MACROMEDIDORES DE ENTRADA EN PTAP</p> <p>Se evidenció que el macromedidor instalado en la entrada de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) no se encuentra operativo ni se utiliza para registrar el caudal de agua cruda que ingresa a la planta. Esta situación impide contar con mediciones precisas sobre el volumen captado, afectando la trazabilidad del proceso de producción, el control de pérdidas y el cálculo de indicadores de eficiencia. La falta de un sistema confiable para la medición del recurso hídrico genera riesgos en la planeación operativa y el cumplimiento de las disposiciones normativas establecidas en el RAS 2000 y la Resolución 0635 de 2022.</p> <p>La ausencia de este control puede ocasionar diferencias significativas entre el agua captada, tratada y distribuida, impactando la eficiencia del sistema y exponiendo a la entidad a posibles sanciones por entes de control. La causa principal</p>	Proceso Gestión Producción		X	<p>MIPG 3ra Dimensión fortalecimiento organizacional, INFRAESTRUCTURA.</p> <p>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009, Núm. 6.3 INFRAESTRUCTURA, Literal b) herramientas</p> <p>MECI Subsistema:</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 47 de 69


	<p>identificada es la falta de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo, así como la ausencia de un plan de reposición y calibración periódica, lo que evidencia debilidades en el control interno del proceso de medición.</p>				<p>Control de Gestión Componente: Información Elemento: Sistemas de Información</p>
67.	<p>DEFICIENCIAS EN EL CONTROL DE VENTA Y SUMINISTRO DE AGUA A CARROTANQUES</p> <p>Se evidenció debilidades significativas en el control del suministro de agua a través de carro tanques por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P. Para la vigencia 2024, no existía un sistema de medición confiable —como un macromedidor— que permitiera cuantificar de manera precisa los metros cúbicos de agua despachados. Aunque en julio de 2025 fue instalado un macromedidor para dicha actividad, durante todo el período anterior no se contó con registros técnicos suficientes que permitieran establecer con certeza los volúmenes distribuidos ni su correspondiente trazabilidad.</p> <p>Adicionalmente, se observó que los carros tanques pertenecientes a entidades públicas (Alcaldía, Gobernación), han recibido agua sin que exista facturación o cobro por el suministro, ni un sistema formal de control de los metros cúbicos entregados. Esta situación no solo representa un riesgo financiero para la entidad al generar posibles pérdidas económicas, sino que manejo de recursos públicos y puede derivar en observaciones de tipo fiscal o disciplinario por omisiones en el control operativo y comercial.</p>	<p>Proceso Gestión Producción</p> <p>División de perdidas comercial</p>		X	<p>Ley 142 de 1994 - Artículo 9, 10, 87 y 146</p> <p>Ley 87 de 1993</p> <p>PR-GC-39 Procedimiento venta de agua en bloque</p>
68.	<p>FALTA DE EJECUCIÓN EFECTIVA DEL MANTENIMIENTO EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO GUARICHA Y GOTA FRÍA, A PESAR DE CONTAR CON PROCEDIMIENTO FORMALMENTE ESTABLECIDO</p> <p>Durante la evaluación del proceso operativo de las plantas de tratamiento de agua potable Huaricha y Gota Fría, se evidenció que, a pesar de existir el procedimiento PR-GA-01 para el lavado y mantenimiento de la estructura de la PTAP, no se está cumpliendo de forma sistemática ni conforme a los lineamientos definidos.</p> <p>Se constató que de los 16 filtros instalados (10 en Huaricha y 6 en Gota Fría), el 50% se encuentran en mal estado o presentan condiciones regulares de funcionamiento. Asimismo, se observaron fallas en válvulas de lavado y de llenado, actuadores y</p>	<p>Proceso Gestión Producción</p>		X	<p>Ley 142 de 1994</p> <p>Código: PR-GA-01 PROCEDIMIENTO PARA LAVADO Y MANTENIMIENTO DE LA ESTRUCTURA DE LA PTAP</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 48 de 69


	<p>sedimentadores, lo que compromete la eficiencia operativa de ambas plantas.</p> <p>La omisión en la ejecución oportuna y adecuada de este procedimiento incrementa los riesgos de fallas en la potabilización, interrupciones en el servicio, afectación de la calidad del agua y posible incumplimiento de los parámetros exigidos por la normatividad sanitaria y ambiental. Esto vulnera los principios de continuidad, eficiencia y calidad en la prestación del servicio público y puede generar observaciones por parte de los entes de control.</p>				
69.	<p>AUSENCIA DE CONCILIACIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL ENTRE EL AGUA PRODUCIDA Y EL AGUA FACTURADA EN EL SISTEMA DE ACUEDUCTO</p> <p>Durante la revisión de los procesos operativos y comerciales de EMDUPAR S.A. E.S.P., se evidenció la ausencia de un sistema de conciliación regular y técnicamente soportado entre el volumen de agua producida en la Planta de Tratamiento y el volumen de agua facturada a través de micro medición. A la fecha, no se cuenta con un balance hídrico integral ni con reportes sistemáticos que permitan identificar pérdidas técnicas y comerciales en el proceso de distribución.</p> <p>Esta falencia impide establecer con precisión el nivel de eficiencia del sistema, así como detectar posibles fugas, conexiones no autorizadas o inconsistencias en la facturación, lo cual afecta la sostenibilidad financiera, operativa y ambiental de la empresa. La falta de conciliación limita el control interno sobre el ciclo del agua, vulnera los principios de eficiencia y transparencia en la gestión del recurso hídrico, y puede derivar en observaciones por parte de entes de control respecto al uso racional y la adecuada gestión del servicio.</p>	<p>Proceso Gestión Producción</p> <p>División de mantenimiento y redes</p> <p>Proceso Gestión comercial</p> <p>División de facturación</p> <p>División de pérdidas comerciales</p>		X	<p>MIPG 3ra Dimensión fortalecimiento organizacional, INFRAESTRUCTURA.</p> <p>MECI Subsistema : Control de Gestión Componente: Información Elemento: Sistemas de Información</p>
70.	<p>AUSENCIA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PTAP</p> <p>Se evidenció la ausencia de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema eléctrico de la planta de tratamiento, así como un plan estructurado y documentado de mantenimiento preventivo y correctivo conforme a los estándares exigidos por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE. Esta omisión genera riesgos operativos, posibles fallas en los sistemas eléctricos y electromecánicos, y pone en</p>	<p>Proceso Gestión Producción</p>		X	<p>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009, Núm. 6.3 Literal a) edificios, espacio de trabajo y</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 49 de 69


	<p>riesgo la continuidad y calidad del servicio, además de exponer a la entidad a sanciones por incumplimiento normativo.</p>				sus servicios asociados
71.	<p>FALTA DE DELIMITACIÓN DE LOS PREDIOS ALEDAÑOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE Y LAS CONEXIONES ILEGALES DE CAPTACIÓN DE AGUA DEL RÍO GUATAPURI</p> <p>Se evidenció que los predios donde se encuentra ubicada la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) no cuentan con la debida delimitación física y señalización que permita identificar claramente los linderos y áreas de protección. Esta situación incrementa el riesgo de ocupaciones indebidas, deterioro de la infraestructura, afectación a la seguridad operativa y posibles conflictos por el uso del suelo.</p> <p>Adicionalmente, se identificaron conexiones ilegales en el punto de captación del río, las cuales extraen agua sin autorización ni control, generando pérdidas significativas del recurso hídrico y afectando el volumen disponible para el proceso de potabilización. Estas irregularidades vulneran la normativa vigente sobre protección de fuentes hídricas y control de usos no autorizados, lo que expone a la entidad a sanciones por parte de las autoridades ambientales y compromete la sostenibilidad del servicio.</p> <p>La causa principal está asociada a la falta de un plan de control perimetral, ausencia de vigilancia permanente en la zona de captación y deficiencias en la implementación de medidas preventivas para garantizar la integridad de los activos y el uso adecuado del recurso hídrico. Esta situación refleja debilidades en el sistema de control interno y en la gestión de riesgos operativos y ambientales.</p>	<p>Proceso Gestión Producción</p> <p>Proceso Gestión Jurídica</p> <p>Proceso Gestión Técnica</p> <p>División de Proyectos y gestión ambiental</p>		<p>X</p>	<p>Ley 99 de 1993 Artículo 1 y 31</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno – MECI</p> <p>Resolución 1096 de 2000 (Reglamentación o Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS)</p>
72.	<p>CABLEADO ESTRUCTURADO CON DEFICIENCIAS:</p> <p>Durante la verificación realizada, se evidenció que la entidad no ha adelantado la contratación para el suministro e instalación de un sistema de cableado estructurado y red regulada que cubra adecuadamente las necesidades de conectividad tanto en la sede administrativa como en la planta de tratamiento. Aunque actualmente existe una infraestructura de cableado estructurado, esta corresponde a vigencias anteriores y presenta deficiencias técnicas que afectan la calidad en la</p>	<p>Proceso Gestión de las TIC,s</p> <p>Agencia Especial</p>		<p>X</p>	<p>MECI, Numeral 2.2.3</p> <p>MIPG Tercera dimensión. fortalecimiento organizacional, diagnóstico interno de</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 50 de 69


	<p>transmisión de datos. Se identificó un alto nivel de fragmentación de la red, producto del uso de múltiples switches de 8 puertos distribuidos en diferentes oficinas, así como en el centro de datos. Asimismo, se constató la inexistencia de puertos disponibles en el rack principal de switches, lo que impide la conexión directa de nuevos equipos a la red institucional. Esta situación limita la eficiencia operativa, incrementa el riesgo de fallos en la conectividad y afecta la disponibilidad de los servicios tecnológicos.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores.</p>				<p>infraestructura, espacio físico.</p>
73.	<p>UBICACIÓN DE SERVIDORES DE ALMACENAMIENTO:</p> <p>Se evidenció que los servidores de almacenamiento se encuentran ubicados en espacios no adecuados, no se cuenta con monitoreo ambiental ni medidas de contingencia en caso de fallas eléctricas o emergencias careciendo de las condiciones mínimas de seguridad física, ventilación, control de temperatura ni respaldo eléctrico necesarios para su óptimo funcionamiento. Esta situación representa un riesgo para la integridad, disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos y la información institucional almacenada.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores.</p>	<p>Proceso Gestión de las TIC,s</p>		X	<p>Ley 1581 de 2012</p> <p>Ley 594 de 2000</p> <p>Decreto 1377 de 2013</p> <p>Estándares de Seguridad de la Información (ISO 27001)</p> <p>Política de Gobierno Digital – Min TIC / MIPG, Dimensión 5: Información y Comunicación</p>
74.	<p>FALTA DE INTEGRACIÓN ENTRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMERCIAL Y CONTABLE.</p> <p>Durante la auditoría de la vigencia 2024, se constató que persiste la falta de integración entre el aplicativo comercial <i>Smart Flex</i> y el sistema contable <i>SYSMAN</i>, debido a que la interfaz no opera al 100%. Esto genera inconsistencias y dificultades en la conciliación de cifras relacionadas con facturación, recaudo, cartera y provisiones. Además, limita la trazabilidad y confiabilidad de la información financiera. Como ejemplo, el concepto "OPEN" en el sistema comercial agrupa las transacciones como "Entidades Bancarias General (varios bancos)", mientras que en Tesorería estas se registran de forma individual y codificada. La falta de una integración total entre los sistemas comerciales y contables, así como de procesos</p>	<p>Proceso Gestión de las TIC,s</p> <p>Agencia Especial</p>		X	<p>Modelo Estándar de Control Interno (MECI) 3. Eje Transversal Información y Comunicación</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 51 de 69


	estandarizados para la codificación y registro de la información afecta la trazabilidad, confiabilidad y oportunidad de la información financiera, generando riesgos en la conciliación y el cierre contable mensual. Observación detectada en vigencias anteriores.				
75.	<p>AUSENCIA DE PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI) EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</p> <p>Se evidenció que la entidad no ha implementado de manera integral el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), careciendo de indicadores de seguimiento, cronogramas actualizados y mecanismos de control que permitan evaluar su cumplimiento, lo que refleja una falta de articulación entre el área de Tecnología, Planeación y demás dependencias responsables. Esta situación genera riesgo de incumplimiento normativo frente a la Política de Gobierno Digital, dificulta la toma de decisiones tecnológicas y afecta la eficiencia en la gestión institucional.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores.</p>	<p>Proceso Gestión Planeación</p> <p>Proceso Gestión de las TIC,s</p>		X	<p>Guía para la Construcción del PETI (G.ES.06) del MinTIC Directiva Presidencial No.04 de 2012.</p>
76.	<p>FALLAS EN LOS CANALES DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN PARA DENUNCIAS</p> <p>Se evidenció que la línea gratuita de reporte de daños y fugas en las redes de acueducto y alcantarillado (116) presenta limitaciones de acceso al estar habilitada únicamente para usuarios del operador móvil Movistar, excluyendo a quienes utilizan otros operadores. Aunque existe la línea 6055885177, disponible para cualquier operador, esta genera costos a los usuarios, a diferencia de la 116, que es gratuita. Esta restricción limita que una parte significativa de la ciudadanía pueda reportar oportunamente las incidencias, lo que afecta la capacidad de respuesta de la entidad.</p> <p>Asimismo, se constató que durante los fines de semana no existe un sistema de conmutador o desvío de llamadas que redirija los reportes hacia el personal operativo responsable. En consecuencia, los reportes generados en este periodo no son gestionados de manera inmediata, dejando sin atención oportuna eventos críticos.</p> <p>Adicionalmente, no se cuenta con un procedimiento formal que establezca de manera precisa el proceso de recepción, registro, asignación y seguimiento de las denuncias realizadas a través de la línea 116 o la línea 6055885177, ni con la designación explícita</p>	<p>Proceso Gestión de las TIC,s</p> <p>Proceso Gestión Documental</p>		X	<p>Ley 1474 de 2011 – Estatuto anticorrupción</p> <p>Concepto 551511 de 2020 Departamento Administrativo para la función pública</p> <p>MECI 7 DIMENSION POLITICAS MIPG</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 52 de 69


	<p>de los responsables encargados de su gestión y atención oportuna.</p> <p>Esta situación limita la participación activa en la identificación de riesgos, afecta la cultura de integridad institucional y restringe el cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como de las políticas públicas de control interno y lucha contra la corrupción. Al mismo tiempo, incrementa el riesgo de deterioro de la infraestructura y eleva los costos de reparación y mantenimiento, al prolongar el tiempo de respuesta; además, puede generar pérdidas significativas de agua no contabilizada y afectar negativamente los ingresos de la empresa.</p>				
77.	<p>EQUIPOS DE CÓMPUTO OBSOLETOS QUE AFECTAN LA EFICIENCIA OPERATIVA</p> <p>Durante la revisión de los recursos tecnológicos de la entidad, se evidenció que un número significativo de los equipos de cómputo utilizados por los funcionarios presentan estado de obsolescencia, con hardware y sistemas operativos desactualizados, bajo rendimiento y limitaciones de compatibilidad con las aplicaciones institucionales actuales. Esta situación afecta la eficiencia y productividad de los procesos, incrementa el riesgo de fallas técnicas y pérdida de información, y dificulta el cumplimiento de estándares de seguridad informática establecidos en la normatividad vigente, como la Política de Seguridad y Privacidad de la Información del sector público y las directrices de Gobierno Digital. La falta de un plan de renovación tecnológica periódico compromete la capacidad operativa y la calidad en la prestación de los servicios.</p>	<p>Proceso Gestión de las TIC,s</p>	X		<p>Ley 1474 de 2011 – Estatuto anticorrupción</p> <p>MECI 7 DIMENSION POLITICAS MIPG</p> <p>Resolución 1519 de 2020 Anexo 1</p> <p>Política de Gobierno Digital – Min TIC / MIPG, Dimensión 5: Información y Comunicación</p> <p>Decreto 1008 de 2018 – Política de Gobierno Digital</p>
78.	<p>DEFICIENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL</p> <p>Durante la revisión de la página web institucional de la entidad, se evidenció que esta no cumple plenamente con los lineamientos establecidos en materia de accesibilidad, transparencia y usabilidad para todos los usuarios, incluyendo personas con discapacidad o limitaciones sensoriales, motrices o cognitivas. No se cuenta con herramientas que faciliten la interacción como cambio de idioma, lectura asistida, contraste visual, navegación por</p>	<p>Proceso Gestión de las TIC,s</p>	X		<p>Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública)</p> <p>Ley 1346 de 2009 (Convenció</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 53 de 69


	<p>teclado, ni adaptaciones para personas con discapacidad auditiva o visual, lo cual limita el acceso a la información y a los servicios en línea, incluyendo pagos electrónicos.</p> <p>Esta situación vulnera lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública), el Decreto 1008 de 2018 y la Política de Gobierno Digital del MinTIC, que exigen a las entidades garantizar que la información y los servicios electrónicos sean accesibles, interoperables y estén disponibles para todos los usuarios sin discriminación. Asimismo, contraviene lo dispuesto en la Ley 1346 de 2009 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad) y los lineamientos de accesibilidad web WCAG 2.1 adoptados como referencia por el Gobierno Nacional.</p> <p>La ausencia de estas funcionalidades no solo afecta el derecho al acceso a la información pública, sino que también compromete el principio de igualdad y la inclusión digital, generando un riesgo reputacional y posibles observaciones por parte de entes de control.</p>				<p>n sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad)</p> <p>Decreto 1008 de 2018</p> <p>Política de Gobierno Digital del MinTIC,</p>
79.	<p>DEFICIENCIAS EN LOS SISTEMAS DE CAMARAS DE VIGILANCIA Y CONTROL DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.</p> <p>Durante la revisión de las condiciones de seguridad física de la entidad, se evidenció que el sistema de cámaras de video vigilancia en la sede administrativa presenta fallas por equipos en mal estado, lo que limita su capacidad de registro y monitoreo. Adicionalmente, se constató que en la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) no existen sistemas de cámaras instaladas, lo que dificulta el control, supervisión y seguimiento de las actividades operativas y de seguridad en estas infraestructuras críticas.</p> <p>La ausencia y el mal funcionamiento de estos sistemas vulnera los principios de prevención y protección establecidos en el Decreto 1072 de 2015 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), así como las disposiciones de seguridad física y protección de activos definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Esta deficiencia incrementa los riesgos de intrusión, sabotaje, hurto de bienes, afectaciones a la operación y a la integridad de los trabajadores, además de limitar la capacidad de respuesta ante incidentes o emergencias.</p>	<p>Proceso Gestión de las TIC,s</p>		X	<p>Decreto 1072 de 2015 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo)</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG - Seguridad física y protección de activos definidas</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 54 de 69

	<p>La falta de sistemas de vigilancia eficientes no solo compromete la seguridad de las instalaciones, sino que también genera riesgos para la continuidad operativa, la protección de la infraestructura estratégica y el cumplimiento de las obligaciones de custodia sobre bienes públicos.</p>				
80.	<p>FALTA DE DESVINCULACIÓN OPORTUNA DE EXFUNCIONARIOS EN EL SISTEMA OPEN SMARFLEX</p> <p>Durante la auditoría interna se evidenció que la entidad no realiza de manera oportuna la desvinculación de los exfuncionarios de los sistemas de información institucionales, lo que genera riesgos de acceso no autorizado, errores en la información y ausencia de responsabilidades claras. Esta situación obedece a la falta de un protocolo formal y de una adecuada coordinación entre las áreas de Gestión Humana y Sistemas para garantizar la baja inmediata de accesos al finalizar la relación laboral o contractual, vulnerando las disposiciones de control interno, las políticas de seguridad informática y la normatividad vigente sobre protección de datos personales, e incrementando el riesgo de uso indebido de la información institucional.</p>	<p>Proceso Gestión de las TIC,s</p> <p>Proceso Gestión Humana</p> <p>Proceso Gestión de Planeación</p>			<p>X</p> <p>Ley 87 de 1993</p> <p>Ley 1581 de 2012</p> <p>Ley 1273 de 2009</p>
81.	<p>INCUMPLIMIENTO EN LA PUBLICACIÓN OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN CONTRACTUAL EN SECOP II</p> <p>Durante la revisión de los procesos de contratación de EMDUPAR S.A. E.S.P. se evidenció que la entidad no cumple de manera oportuna con la publicación en la plataforma SECOP II de los documentos y actos administrativos contractuales dentro del plazo de tres (3) días hábiles siguientes a su expedición, tal como lo establece el artículo 19 del Decreto 1510 de 2013, la Circular Externa No. 20 de 2015 y la Circular Externa No. 002 de 2022 de Colombia Compra Eficiente.</p> <p>Esta omisión constituye un incumplimiento al principio de publicidad y transparencia de la contratación estatal, limita el ejercicio de control social y fiscal, afecta la trazabilidad de las actuaciones contractuales y expone a la entidad a observaciones por parte de los entes de control, comprometiendo la seguridad jurídica y la confianza en la gestión contractual.</p>	<p>Proceso Gestión Contratación</p>			<p>X</p> <p>Colombia Compra Eficiente mediante la Circular Externa No. 002 de 2022</p> <p>Decreto 1519 de 2013, ART. 19. Publicidad en el Secop. La Entidad Estatal está obligada a publicar en el Secop</p> <p>Circular Externa No. 20 del 27 de Agosto del 2015 de Colombia Compra Eficiente.</p>


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 55 de 69

82.	<p>FALTA DE CRITERIOS OBJETIVOS Y ESTRUCTURADOS PARA LA REMUNERACIÓN EN CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>Durante la auditoría al proceso de contratación de personal por prestación de servicios, se evidenció que la entidad no cuenta con una tabla de tarifas o criterios técnicos que regulen la remuneración de los contratistas con base en parámetros objetivos como el nivel de formación académica, la experiencia laboral o la complejidad de las funciones asignadas. Esta ausencia de lineamientos genera discrecionalidad en la fijación de los honorarios y expone a la entidad a riesgos de posibles observaciones por parte de los entes de control, demandas por inequidad contractual, o presuntos favorecimientos.</p> <p>Adicionalmente, se identificó que en varios contratos no se incluyen cláusulas que permitan al supervisor asignar de forma explícita otras actividades relacionadas que apoyen la gestión institucional dentro del marco del objeto contractual. Esta omisión limita la capacidad operativa de la entidad, impide el uso flexible del recurso humano y puede restringir el cumplimiento eficiente de metas institucionales.</p>	<p>Proceso Gestión Contratación</p> <p>Proceso Gestión Planificación</p>	X	<p>Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia 1991</p> <p>Ley 80 de 1993 Artículo 23 y 25 numeral 12</p> <p>Ley 1150 de 2007</p> <p>Decreto 1082 de 2015</p> <p>lineamientos de Colombia Compra Eficiente</p>
83.	<p>DEBILIDAD EN LA GESTIÓN DE GARANTÍAS CONTRACTUALES – CONTRATO No. 016 DE 2024</p> <p>Se evidenció que la póliza de cumplimiento del Contrato No. 016 de 2024, con vigencia del 09 de abril de 2024 al 09 de julio de 2025, no se encuentra actualizada en el expediente contractual, lo que implica que actualmente el contrato carece de amparo. Al tratarse de un contrato con vigencias futuras, esta situación exige mayor atención tanto del área de Secretaría General, que asigna la supervisión, como del supervisor designado, más aún cuando se presentó un cambio de supervisor y no se observó la verificación correspondiente en el proceso de empalme. Esta deficiencia incrementa los riesgos financieros y legales para la entidad, por lo que se recomienda requerir de manera inmediata la actualización de la póliza y fortalecer los controles internos para asegurar la trazabilidad y custodia de las garantías contractuales.</p>	<p>Proceso Gestión Contratación</p> <p>Gestión Jurídica</p>	X	<p>Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia 1991</p> <p>Ley 80 de 1993 Artículo 23 y 25 numeral 12</p> <p>Ley 1150 de 2007</p> <p>Decreto 1082 de 2015</p> <p>Contrato No. 016 de 2024</p>


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 56 de 69

84.	<p>INCUMPLIMIENTO EN LA PUBLICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA EN EL SECOP II Y DEFICIENCIAS EN LA CONTRATACIÓN DE APOYO PARA SU IMPLEMENTACIÓN – VIGENCIA 2024</p> <p>Se evidenció que la Oficina de Secretaría General de EMDUPAR S.A. E.S.P. no realizó la publicación en la plataforma SECOP II de las órdenes de compra emitidas a partir del mes de mayo de 2024. La última publicación corresponde a la Orden de Compra No. 09 del 21 de marzo de 2024, mientras que a la fecha de la auditoría se habían expedido un total de 26 órdenes de compra y/o servicios, quedando 17 sin publicar.</p> <p>Adicionalmente, se constató que, mediante las Órdenes de Compra No. 008 por valor de \$7.000.000 y No. 013 por valor de \$12.000.000, la Oficina de Secretaría General contrató servicios de apoyo con el objeto de brindar soporte en la implementación de la plataforma SECOP II. Sin embargo, se verificó que estas funciones no se ejecutaron en su totalidad, pese a que la entidad cuenta con personal idóneo para la ejecución de esta labor. Esta situación refleja deficiencias en la gestión, asignación de responsabilidades, lo cual afecta la trazabilidad de los procesos, limita el control de la contratación y expone a la entidad a riesgos legales, administrativos y reputacionales por el incumplimiento de sus deberes de publicidad, eficiencia, planeación y transparencia.</p>	Proceso Gestión Contratación	X		<p>Circulares de Colombia Compra Eficiente</p> <p>Circular Externa No. 20 de 2015.</p> <p>Circular Externa No. 002 de 2022.</p> <p>Principios de fundamentales de la Ley 80 de 1993</p>
85.	<p>DEFICIENCIAS EN LA SELECCIÓN, EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CONTRATO NO. 046 DE 2024 PARA SERVICIOS DE PERITAJE EN DEFENSA JURÍDICA</p> <p>Se evidenció que la entidad suscribió el Contrato No. 046 de 2024 (01 de noviembre de 2024) con una duración de 45 días, para la prestación de servicios de peritaje en defensa jurídica de EMDUPAR S.A. E.S.P., con acta de inicio el 05 de noviembre de 2024. El contrato fue suspendido el 18 de diciembre de 2024 y reiniciado el 04 de febrero de 2025, sin que a la fecha de la auditoría se haya entregado el producto contratado ni culminado su ejecución.</p> <p>Por otra parte, la firma de abogados que asesora la defensa jurídica advirtió mediante un análisis del dictamen pericial del perito contratado había tenido vinculación con EMDUPAR entre 2010 y 2015, lo que afecta su independencia y genera un posible conflicto de interés. Además, concluyó que no cumple con los requisitos técnicos y legales,</p>	Proceso Gestión Contratación Gestión Jurídica	X		<p>Contrato No. 046 de 2024</p> <p>Manual De Contratación De La Empresa</p> <p>Principios de fundamentales de la Ley 80 de 1993</p>


	<p>situación que debió ser verificada antes de la invitación a contratar.</p> <p>Adicionalmente, se constató que el contratista presentó una cuenta de cobro por \$26.000.000 correspondiente al 40% del valor del contrato, quedando un saldo pendiente por valor de \$39.000.000, sin que el supervisor ni la Secretaría General formularan observaciones o adoptaran medidas de control.</p> <p>Estas circunstancias evidencian deficiencias en la planeación, selección y supervisión contractual, vulnerando los principios de planeación, responsabilidad, eficacia y transparencia, y exponiendo a la entidad a riesgos financieros, jurídicos y de observaciones de entes de control.</p>				
86.	<p>FALTA DE PROCEDIMIENTO PARA INVENTARIOS DE BIENES EN LA EMPRESA</p> <p>Durante la auditoría al proceso de Gestión y Administración de Bienes, se constató que EMDUPAR S.A. E.S.P. no cuenta con un procedimiento formal, aprobado y estandarizado para la realización, actualización y control de inventarios de bienes muebles e inmuebles. La ausencia de un procedimiento compromete la trazabilidad, integridad y control efectivo del patrimonio institucional, además de generar dificultades para emitir el paz y salvo a los empleados públicos al momento de su desvinculación, lo que incrementa los riesgos de pérdida, omisión o duplicidad de registros.</p>	<p>Proceso Gestión Administrativa y Financiera</p> <p>Proceso de Gestión de Administración de Bienes</p> <p>Proceso Gestión Planificación</p> <p>Proceso Gestión Humana</p>		X	<p>Normas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno (MECI)</p> <p>Régimen de Contabilidad Pública (RCP)</p> <p>Ley 87 de 1993</p> <p>Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único)</p>
87.	<p>DEFICIENCIAS EN LA PLANEACIÓN DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES (PAA)</p> <p>Durante la revisión al proceso Gestión de administración de bienes de la vigencia 2024, se constató que la entidad realizó 20 modificaciones al Plan Anual de Adquisiciones (PAA), lo que representa una desviación significativa respecto a la planificación inicial. Estas modificaciones frecuentes reflejan una planeación deficiente, falta de articulación entre las áreas responsables y una estructuración inadecuada de las necesidades institucionales, generando una gestión contractual reactiva en lugar de preventiva y estratégica, como lo exige un enfoque orientado a la eficiencia.</p> <p>No se han implementado controles efectivos para regular las modificaciones posteriores a su adopción, ni mecanismos adecuados de articulación</p>	<p>Proceso Gestión Administrativa y Financiera</p> <p>Proceso de Gestión de Administración de Bienes</p>		X	<p>Normas de Control Interno (Resolución 60 de 2018 de la Contraloría General de la República)</p> <p>Resolución 310 de 2019 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:</p> <p>Artículo 74 de la Ley 1474 de</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 58 de 69


	<p>entre dependencias para identificar oportunamente las necesidades contractuales.</p> <p>Adicionalmente, se verificó que las versiones 01, 06, 08 y 11 del PAA no cuentan con actas de aprobación o modificación, ni con evidencia de validación por los canales formales establecidos.</p> <p>La normativa aplicable establece que el PAA sea un instrumento de planeación estratégica, con modificaciones justificadas, documentadas y aprobadas formalmente cuya proyección debe iniciarse en octubre de la vigencia anterior, quedar definida en diciembre y publicarse a más tardar el 31 de enero. Sin embargo, las reiteradas modificaciones y la falta de documentación evidencian debilidades en el diseño y aplicación del procedimiento interno para la aprobación y ajuste del PAA. Esta acción incumple los principios de planeación, trazabilidad y control interno, ocasiona desajustes presupuestales, afectando el flujo de caja y un incremento en los costos operativos, comprometiendo la eficacia del proceso de adquisiciones y su alineación con los objetivos institucionales.</p>	Proceso Gestión Planificación			<p>2011 índice de transparencia.</p> <p>Manual de Contratación y procedimientos internos de planeación y aprobación del PAA</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno (MECI)</p> <p>Decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.2.1.1; Artículo 2.2.1.2.1.2</p> <p>Principio de eficiencia del gasto público</p> <p>Circular Externa 008 de 2020 de Colombia Compra Eficiente, (SECOP)</p> <p>Resolución de comité de compras No. 0874 de 04 de octubre de 2006</p> <p>Resolución de comité de compras No. 0066 de 12 de febrero de 2016</p>
88.	<p>FALENCIAS EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN EL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES – PAA 2024</p> <p>Durante la auditoría se evidenció un incumplimiento en la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones (PAA) correspondiente a la vigencia 2024, específicamente en lo relacionado con la contratación del servicio de transporte para el personal administrativo y operativo de la entidad. Aunque esta necesidad estaba prevista en el PAA con su respectivo presupuesto y periodo de ejecución, se identificó la ausencia de la contratación de la prestación del servicio entre el 1°</p>	<p>Proceso Gestión Contratación</p> <p>División de administración de bienes</p> <p>Proceso Gestión Planeación</p>		<p>X</p>	<p>MANUAL DE CONTRATACION DE EMDUPAR</p> <p>Constitución Política de Colombia artículo 209</p> <p>Ley 142 de 1994</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 59 de 69


	<p>de enero y el 22 de febrero de 2024. Solo hasta el 23 de febrero se expidió la Orden de Compra No. 005, con una duración de 15 días, seguida por el Contrato No. 014 de 2024, cuya ejecución inició el 22 de marzo y se prorrogó hasta el 31 de diciembre.</p> <p>La falta de continuidad en la contratación del servicio de transporte refleja deficiencias en la planeación contractual y una débil articulación entre la programación del gasto y la ejecución real. Esta situación afecta directamente el normal desarrollo de las actividades misionales de la empresa, especialmente aquellas que requieren atención inmediata en terreno, como la solución de daños, rebosamientos o emergencias operativas. Adicionalmente, expone a la entidad a riesgos administrativos, disciplinarios y posibles indagaciones por parte de los entes de control, al comprometer la eficiencia institucional y la adecuada gestión de los recursos públicos.</p>	Secretaria General			
89.	<p>IRREGULARIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO No. 038 DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2023</p> <p>Durante la auditoría se evidenciaron irregularidades en la ejecución del Contrato No. 038 del 26 de diciembre de 2023, cuyo objeto <i>suministro de materiales de ferretería, equipos, herramientas, tuberías y accesorios para el mantenimiento de las redes de acueducto, alcantarillado y plantas de tratamientos de la empresa de servicios públicos de Valledupar S.A. E.S.P.</i> Se pudo constatar una significativa variación de precios en la adquisición de un mismo bien en dos contratos distintos, lo cual genera dudas sobre la eficiencia en la gestión de compras por parte de la entidad. Al comparar el valor unitario de la válvula extremo liso de 4 pulgadas adquirida mediante el Contrato No. 038 de 2023, cuyo precio fue de \$3.053.111 IVA incluido, con el valor del mismo elemento contratado posteriormente en el Contrato No. 049 de 2024 por un monto de \$670.659 IVA incluido, se evidencia una diferencia exagerada entre ambos contratos.</p> <p>La significativa diferencia en el valor de la válvula contratada entre las vigencias 2023 y 2024 evidencia posibles fallas en la aplicación de los principios de economía y eficiencia. La ausencia de un estudio de mercado riguroso y actualizado en la fase precontractual podría haber derivado en un sobrecosto que compromete la adecuada gestión de los recursos públicos. En consecuencia, se requiere que la entidad evalúe las condiciones técnicas y comerciales de los elementos adquiridos, identifique las causas de la variación y adopte medidas</p>	<p>División de administración de bienes</p> <p>Proceso gestión contratación</p>		X	<p>CONTRATO No. 038 DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2023</p> <p>CONTRATO NO. 049 DE 2024</p> <p>MANUAL DE CONTRATACIÓN EMDUPAR</p> <p>MECI – Modelo Estándar de Control Interno (Decreto 648 de 2017)</p> <p>Artículo 23 de la Ley 80 de 1993</p> <p>Ley 1150 de 2007</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 60 de 69


	<p>correctivas para garantizar la transparencia y eficiencia en futuras contrataciones.</p>				
90.	<p>DEFICIENCIAS EN EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE MATERIALES ENTREGADOS PARA REPARACIONES Y MANTENIMIENTO DE REDES</p> <p>Se evidenció que la entrega de materiales por parte de la División de Bienes (almacén) a los funcionarios operativos (operarios, profesionales o jefes de división de mantenimiento de redes), se realiza sin un control riguroso que asegure la trazabilidad y justificación técnica del uso de los insumos. Si bien los comprobantes de salida de materiales son diligenciados al momento de la entrega, no se exige la presentación previa de un diagnóstico técnico ni se documenta formalmente el lugar de intervención, el detalle del daño, ni la cantidad de material requerido con base en criterios técnicos verificables.</p> <p>Asimismo, no se está realizando seguimiento posterior al uso de los materiales, ni se exige a los responsables la devolución de los sobrantes o un informe detallado de consumo real, lo que representa una debilidad significativa en el control del inventario, abre la posibilidad de uso inadecuado o pérdidas, y limita la capacidad institucional para actualizar el catastro de redes y planificar futuras intervenciones.</p> <p>Esta práctica afecta la eficiencia en el uso de recursos, vulnera principios de racionalidad del gasto y dificulta la rendición de cuentas sobre los insumos adquiridos con recursos públicos.</p>	<p>División de administración de bienes</p> <p>Proceso Gestión acueducto</p> <p>Proceso Gestión alcantarillado</p> <p>División de mantenimiento de redes</p>		X	<p>MECI – Modelo Estándar de Control Interno (Decreto 648 de 2017)</p> <p>Ley 142 de 1994 artículo 9</p>
91.	<p>DEBILIDADES EN EL PROCESO DE CONCILIACIONES BANCARIAS: DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS, CUENTAS INACTIVAS Y AUSENCIA DE DEPURACIÓN DE PARTIDAS</p> <p>Durante la revisión efectuada por la Oficina de Control Interno de Gestión al procedimiento de conciliaciones bancarias de diciembre de 2024, se evidenció que la empresa incrementó de 74 a 77 cuentas bancarias, reportando la mayoría como conciliadas; sin embargo, persisten diferencias significativas entre saldos contables y extractos. El consolidado muestra \$44.161.068.756 en extractos frente a \$45.194.098.163 en libros, generando una diferencia de -\$1.043.982.334 sin justificación ni soportes, principalmente en la cuenta Bancolombia Fiducia – 084, con 75 partidas pendientes, lo que denota ausencia de depuración y control. Se identificaron otras diferencias: Bancolombia</p>	<p>Proceso Gestión Financiera</p> <p>División de Contabilidad</p> <p>División Tesorería</p> <p>PROCESO DE Gestión Jurídica</p>		X	<p>Ley 87 de 1993 – Artículo 1 y 12</p> <p>Ley 43 de 1990 – Artículo 8 y 10</p> <p>Marco Normativo para Entidades de Gobierno (Resolución 533 de 2015 – Contaduría General de la</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 61 de 69


	<p>(53076002967) con \$10.675.974, Davivienda (6200548857) con \$76.956, Bancolombia (8730054819) con \$200.000 y Banco de Bogotá (91036889) con \$2; estas no fueron conciliadas ni registradas en el reporte del área de Contabilidad, generando inconsistencias. Adicionalmente, existen cuentas inactivas con saldos significativos y cuentas embargadas, lo que restringe liquidez y evidencia debilidades en la gestión financiera.</p> <p>Para la vigencia actual, la auditoría constató un incremento en el número de cuentas, pasando de 77 a 81, con 328 partidas pendientes por conciliar, a pesar de que 4 de ellas presentan movimientos constantes relacionados con pagos y recaudos. Esta situación incrementa significativamente el riesgo financiero e institucional, evidenciando la falta de control en la conciliación y depuración contable.</p> <p>Este hallazgo evidencia incumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993 y en el Manual de Procedimientos Contables del Régimen de Contabilidad Pública, los cuales exigen la realización de conciliaciones mensuales y la depuración oportuna de partidas contables. La existencia de diferencias sin aclaración, sumada a la presencia de cuentas inactivas y embargadas, refleja debilidades en el seguimiento y control contable, lo que incrementa riesgos como errores en los estados financieros, afectación de la razonabilidad contable, posibles hallazgos fiscales y restricciones en la disponibilidad de recursos por saldos inmovilizados, comprometiendo la transparencia y la eficiencia en la gestión institucional.</p>				<p>Nación)</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno – MECI (Decreto 648 de 2017) –</p> <p>Resolución 357 de 2008 – Contaduría General de la Nación</p> <p>Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único (Art. 34)</p>
92.	<p>INCONSISTENCIAS EN LOS REGISTROS DE CUENTAS POR PAGAR ENTRE TESORERÍA Y CONTABILIDAD</p> <p>En la auditoría se pudo evidenciar que los saldos de las cuentas por pagar de EMDUPAR S.A. E.S.P., se constató la existencia de obligaciones pendientes desde las vigencias 2014 hasta 2023. Se identificaron discrepancias significativas entre los registros de Tesorería y Contabilidad: mientras Tesorería reporta cuentas por pagar por \$21.204.912.205, en Contabilidad se registran \$37.663.653.658, generando una diferencia de \$16.458.741.453 que no cuenta con justificación ni conciliación formal.</p> <p>De igual manera, al corte de diciembre de 2024, persisten inconsistencias entre ambas dependencias. Tesorería mantiene un saldo de</p>	<p>Proceso Gestión Financiera</p> <p>División de Contabilidad</p> <p>División Tesorería</p>		X	<p>Ley 87 de 1993 – Artículo 1 y 12</p> <p>Ley 43 de 1990 – Artículo 8 y 10</p> <p>Marco Normativo para Entidades de Gobierno (Resolución 533 de 2015 – Contaduría General de la Nación)</p> <p>Modelo Estándar de</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 62 de 69

	<p>obligaciones por \$21.204.912.205, mientras que Contabilidad reporta \$23.000.000.000, lo que representa una variación de \$1.795.087.795. Aunque esta diferencia refleja una disminución del 61% frente a la registrada el año anterior, aún se evidencia la ausencia de depuración y conciliación entre los registros, situación que denota debilidades en el control interno, afecta la confiabilidad de la información financiera y compromete la transparencia en el manejo de las obligaciones de la entidad.</p>				<p>Control Interno – MECI (Decreto 648 de 2017) –</p> <p>Resolución 357 de 2008 – Contaduría General de la Nación</p> <p>Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único (Art. 34)</p>
93.	<p>DEFICIENCIAS EN LA ARTICULACIÓN Y CONCILIACIÓN DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS ENTRE TESORERÍA Y OFICINA JURÍDICA</p> <p>Se evidenció que persisten falencias en la articulación entre la División de Tesorería y la Oficina Jurídica en el procedimiento de cierre de convenios interadministrativos. La falta de procedimientos definidos y de mecanismos de coordinación efectivos entre estas áreas dificulta una gestión oportuna y transparente, generando riesgos en la legalización y cierre financiero de los convenios. Esta situación ocasiona demoras, ausencia de soportes documentales y posibles contingencias jurídicas y financieras, lo que afecta la eficiencia institucional, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Adicionalmente, se identificó que la Oficina Jurídica registra 17 convenios con diferencias en saldos, de los cuales 7 están embargados, 3 inactivos y 9 activos. A pesar de haber sido cerrados administrativamente por la División Jurídica, se evidencia que la cuenta Bancolombia No. 52391567298 mantiene un saldo negativo de - \$958.649,04 sin depuración, lo que confirma la falta de conciliación total por parte del área financiera y que las cuentas continúan abiertas. Esta situación incrementa el riesgo de inconsistencias contables y administrativas, afectando la confiabilidad y transparencia de la información financiera.</p>	<p>Proceso Gestión Financiera</p> <p>División de Contabilidad</p> <p>División Tesorería</p> <p>Gestión Jurídica</p>		X	<p>Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG),</p> <p>Ley 87 de 1993</p> <p>Manual del Sistema Integrado de Gestión</p>
94.	<p>DESACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE FINANCIERO SYSMAN</p> <p>En auditorías internas y externas realizadas en vigencias anteriores, se ha evidenciado y reiterado que el software financiero SYSMAN presenta un estado de desactualización, lo cual limita su</p>	<p>Proceso Gestión Financiera</p>		X	

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 63 de 69

	<p>funcionalidad. Actualmente, el sistema no genera los informes financieros de tesorería ni los reportes de Cuentas por Pagar, obligando a que dichos procedimientos deban elaborarse manualmente mediante tablas en Excel. Esta deficiencia obedece al incumplimiento en la prestación del soporte técnico y a la falta de actualización en los mecanismos de autoformación y tutoriales por parte del proveedor.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores</p>	<p>División de Contabilidad y Presupuesto</p> <p>División de Tesorería</p> <p>División de Sistemas</p>			<p>Ley 87 de 1993, Artículo 4</p> <p>Ley 1314 de 2009</p>
95.	<p>FALTA DE ARTICULACIÓN ENTRE TESORERÍA Y GESTIÓN JURÍDICA EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMBARGOS Y RETENCIONES</p> <p>Se evidenció que, aunque Emdupar cuenta con un Sistema Integrado de Gestión bajo MECI y MIPG, persisten falencias en la articulación entre Tesorería y la Oficina Jurídica. No existe un enlace efectivo para gestionar los dineros retenidos por embargos derivados de sentencias, laudos y demandas, lo que ha ocasionado que los procedimientos jurídicos no estén actualizados. Esta falta de coordinación afecta la transparencia, la oportunidad en la información y el cumplimiento de objetivos institucionales, incrementando riesgos de sanciones, pérdida de recursos y deterioro de la imagen institucional. La causa principal es la ausencia de procedimientos claros y controles internos que garanticen flujo de información y trazabilidad. Se recomienda establecer un procedimiento formal con responsables, plazos y mecanismos, integrarlo al sistema de gestión y reforzar los controles para asegurar interacción efectiva entre ambas áreas.</p>	<p>Proceso Gestión Financiera</p> <p>División Tesorería</p> <p>Gestión Jurídica</p>	X		<p>MECI: Operación por proceso y MIPG, tercera dimensión: Gestión con Valores para Resultados</p>
96.	<p>INSUFICIENCIA EN LA PROVISIÓN E INVERSIÓN DE RECURSOS DEL POIR SEGÚN RESOLUCIÓN CRA 950 DE 2021</p> <p>Durante la auditoría se evidenció que la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. no ha realizado de manera adecuada el cálculo, provisión e inversión de los recursos establecidos en el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR, conforme a lo dispuesto en la Resolución CRA 950 de 2021. De acuerdo con la proyección tarifaria para el año 8, los recursos a provisionar ascienden a un valor aproximado de treinta mil millones de pesos (\$30.000.000.000), los cuales corresponden a dineros recaudados directamente de los usuarios con el propósito de garantizar la calidad, continuidad y expansión de los servicios públicos domiciliarios.</p> <p>La falta de inversión adecuada en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) y la no provisión de</p>	<p>Proceso Gestión Financiera</p> <p>División de Contabilidad y Presupuesto</p>		X	<p>RESOLUCIÓN CRA 950 DE 2021</p> <p>Ley 142 de 1994 – Servicios Públicos Domiciliarios: Artículo 87.9; Artículo 9 y 14.</p> <p>MECI-MIPG</p>

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 64 de 69

los recursos correspondientes, expone a la empresa a graves riesgos. Esto incluye posibles sanciones de la Superservicios y otros entes de control, compromete la sostenibilidad financiera y la reputación de la entidad, y afecta directamente la confianza de los usuarios al no materializarse en obras o mejoras, lo que obliga a devolver los recursos de la tarifa.					
--	--	--	--	--	--


5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso de auditoría interna a la vigencia 2024 permitió constatar que la empresa mantiene un marco de gestión alineado con el Sistema Integrado de Gestión, el MIPG y la normatividad vigente, lo que evidencia esfuerzos por asegurar la sostenibilidad institucional y la prestación continua de los servicios públicos esenciales. Sin embargo, se identificaron múltiples debilidades estructurales y operativas que comprometen la eficacia del control interno, tales como la deficiente depuración de cartera, la falta de actualización de procesos, el uso inadecuado de indicadores de gestión, la acumulación de cuentas bancarias inactivas o embargadas y las debilidades en los procedimientos contractuales y administrativos. Estas falencias generan un panorama de riesgo elevado para la transparencia, la eficiencia financiera y la capacidad institucional de respuesta ante los retos que enfrenta la empresa.

En materia financiera, se destacan hallazgos relacionados con la conciliación bancaria, la persistencia de diferencias significativas entre extractos y libros, así como la existencia de partidas pendientes y cuentas inactivas sin depuración formal. Del mismo modo, la acumulación progresiva de cartera morosa desde 2021 hasta 2025 evidencia una gestión insuficiente de recaudo y control comercial, lo cual impacta directamente en la liquidez y solvencia de la entidad. Estos aspectos financieros, combinados con el limitado cumplimiento de contratos estratégicos como el No. 031 de 2023, incrementan los riesgos de demandas, sanciones e inestabilidad económica, comprometiendo la sostenibilidad de la empresa.

Desde lo administrativo y operativo, la auditoría detectó falencias en la planeación, la ejecución contractual, la gestión documental, el seguimiento de indicadores y la coordinación entre procesos, lo cual dificulta la implementación de estrategias efectivas para el logro de metas institucionales. Persisten debilidades en la cultura de control, el cumplimiento de obligaciones normativas en seguridad y salud en el trabajo, la gestión del talento humano y el fortalecimiento tecnológico. A esto se suma la falta de actualización tarifaria y de procedimientos claves como la administración de bienes, el archivo de suscriptores y el control de inventarios, que generan retrasos en la operatividad y debilitan la capacidad de respuesta frente a las exigencias regulatorias y a las necesidades de la ciudadanía.

En conclusión, la auditoría evidencia que, si bien la empresa conserva elementos fundamentales de cumplimiento normativo y ha mostrado disposición en los procesos auditados, la acumulación de observaciones, riesgos no gestionados y deficiencias reiteradas en vigencias anteriores demuestran la urgencia de adoptar un plan de mejoramiento integral. Dicho plan debe priorizar la depuración financiera, la reestructuración administrativa, el fortalecimiento del control interno, la inversión en modernización tecnológica y la gestión del talento humano, de modo que se garantice la transparencia, la sostenibilidad financiera y la prestación continua y eficiente de los servicios públicos. De no atenderse oportunamente estas salvedades, la empresa corre el riesgo de


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 65 de 69

profundizar su deterioro institucional y financiero, afectando gravemente su misión social y la confianza de la comunidad en la gestión pública.

La entidad enfrenta una situación financiera compleja caracterizada por el incumplimiento del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), la baja recuperación de cartera y la alta morosidad, lo que limita la suficiencia financiera y restringe la capacidad de inversión en infraestructura y sostenibilidad operativa. A esto se suman los altos niveles de endeudamiento y la limitada liquidez para atender obligaciones de corto plazo, así como la baja ejecución histórica del POIR. Adicionalmente, la empresa presenta una elevada judicialización derivada de múltiples procesos en curso, lo que incrementa la exposición jurídica y el riesgo reputacional.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS


- Fortalecer la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (integridad, gobierno digital, gestión estratégica del talento humano, entre otras), garantizando su articulación en todos los procesos institucionales.
- Actualizar y aplicar de manera periódica el esquema tarifario conforme a la normatividad vigente, con el fin de incrementar la base de recursos y mejorar la suficiencia financiera, mitigando riesgos jurídicos y de sostenibilidad en la prestación del servicio.
- Reestructurar técnica y organizacionalmente a EMDUPAR S.A. E.S.P., mediante un rediseño institucional que permita contar con una planta de personal eficiente y ajustada a las necesidades del servicio, fortaleciendo la transparencia y la gestión de recursos.
- Programar los traslados de funcionarios de forma planificada, evitando retrasos en procedimientos y afectaciones a la continuidad de las actividades misionales.
- Fortalecer las capacidades de los funcionarios y líderes de procesos en el uso del Sistema Único de Información – SUI, garantizando el adecuado cargue, cumplimiento de cronogramas y la automatización de reportes comerciales y financieros.
- Mejorar el reporte de información al SUI y asegurar su oportunidad, elevando los indicadores de cumplimiento institucional.
- Implementar mecanismos de control para que los responsables de procesos cumplan las metas de los planes de acción internos y externos, estableciendo indicadores claros y medibles.
- Socializar y sensibilizar a los líderes de procesos sobre la obligación de publicar de manera oportuna la información en el portal de transparencia, conforme al Índice de Transparencia Activa – ITA.
- Formalizar los contratos misionales y esenciales con una periodicidad anual, asegurando eficiencia y continuidad en la operación.
- Documentar e institucionalizar el procedimiento de indexación tarifaria, definiendo responsables y controles para prevenir riesgos de insuficiencia financiera.
- Invertir en capital humano y tecnológico, fortaleciendo competencias, infraestructura y relaciones con los grupos de interés, con el fin de mejorar innovación, eficiencia y calidad del servicio.
- Optimizar la planeación del plan de compras, reduciendo ajustes frecuentes que generan retrasos y descoordinación.
- Realizar auditorías periódicas al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, verificando su estado y cumplimiento normativo.
- Exigir como requisito de vinculación el cumplimiento de cursos en MIPG e integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, fortaleciendo la cultura institucional.
- Actualizar el procedimiento de entrada y salida de materiales de almacén, detallando responsabilidades en recepción, almacenamiento, despacho y devolución, acompañado de capacitación en el uso de nuevos equipos.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 66 de 69

- Consolidar una cultura de control interno que contribuya a elevar el índice de desempeño institucional y el cumplimiento de la misión empresarial.
- Optimizar la distribución de los recursos asignados a las capacitaciones (Plan de capacitaciones PIC), de manera que se garantice la participación de un mayor número de empleados y se logre un impacto organizacional más amplio y equitativo en el fortalecimiento de competencias.
- Fortalecer el proceso de vinculación de personal mediante la exigencia, verificación y archivo de la documentación obligatoria (antecedentes, certificados académicos, experiencia, inhabilidades y conflicto de intereses), con el fin de garantizar la idoneidad y legalidad en la contratación.
- Implementar mecanismos de transferencia de conocimiento y gestión del capital intelectual, que permitan documentar, compartir y aprovechar la experiencia y saberes de los colaboradores, asegurando la continuidad de los procesos y fortaleciendo la memoria institucional.
- En cuanto a la planeación contractual, los estudios de mercado y análisis del sector, deben basarse en proveedores y condiciones de la región o zonas comparables, garantizando precios ajustados a la realidad local y fortaleciendo la eficiencia y transparencia en la contratación.

ASPECTOS FINANCIEROS

- Diseñar un plan de saneamiento financiero que priorización pagos estratégicos y la búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento, con el fin de atender obligaciones de corto y mediano plazo y recuperar la capacidad financiera de la entidad.
- Elaborar y actualizar mensualmente el flujo de caja para identificar a tiempo riesgos de falta de liquidez y asegurar la priorización de pagos críticos.
- Fortalecer el recaudo y reducir cartera vencida mediante planes de pago, descuentos y facturación eficiente.
- Implementar un control periódico de inventarios que permita mantener niveles óptimos de existencias, evitando tanto el desabastecimiento como el exceso de productos, con el fin de reducir costos y garantizar la continuidad del servicio.
- Definir indicadores financieros claves (liquidez, endeudamiento, días cartera) con alertas tempranas.
- Fortalecer los mecanismos de facturación y control para garantizar que los subsidios y aportes se calculen, registren y recauden conforme a la normatividad vigente, evitando cobros indebidos u omisiones que afecten la sostenibilidad financiera y la confianza de los usuarios.
- Adoptar medidas de austeridad y fortalecer la planificación participativa del presupuesto, priorizando el uso eficiente de los recursos y garantizando que las decisiones de gasto respondan a las necesidades estratégicas de la entidad.
- Garantizar que la entidad informe de manera clara y periódica sobre el uso de los recursos, para generar confianza y facilitar el acceso a financiamiento.
- Fortalecer la gestión de cartera y el control del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), con el fin de mejorar la suficiencia financiera, estabilizar los costos de referencia (CMO, CMI, CMT y CMA) y garantizar la inversión en infraestructura y sostenibilidad operativa.
- Revisar la estructura de costos (CMA, CMO, CMI, CMT) para ajustarlos a la realidad financiera de la empresa y mejorar la suficiencia de ingresos frente a los compromisos de operación e inversión.
- Fortalecer los mecanismos de planeación, seguimiento y control de la ejecución del Plan Operativo de Inversiones Reguladas (POIR), priorizando proyectos que impacten directamente la calidad, continuidad y cobertura del servicio.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 67 de 69

ASPECTOS JURIDICOS – SECRETARIA GENERAL


- Provisionar recursos contingentes para cubrir obligaciones sujetas a condiciones e incertidumbres, tales como demandas, litigios o imprevistos, con el fin de mitigar el impacto económico en la entidad.
- Diseñar e implementar protocolos claros para la administración, centralización y organización del archivo de suscriptores, complementados con la capacitación del personal en el uso del sistema de gestión documental y en buenas prácticas para la actualización permanente de la información.
- Implementar de manera oportuna la acción de repetición frente a las condenas judiciales que generen detrimento patrimonial, protegiendo los intereses de la entidad y garantizando la responsabilidad de los funcionarios involucrados.
- Estandarizar el procedimiento para la liquidación y el pago de sentencias y conciliaciones, en cumplimiento con lo previsto en el Decreto Único del sector Hacienda y Crédito Público y demás normas aplicables, asegurando transparencia y oportunidad en el proceso.

ASPECTOS COMERCIALES

- Avanzar en la depuración de cartera vencida, mantener actualizado el catastro de usuarios y fortalecer las estrategias de recaudo y micro medición, con el fin de minimizar o eliminar el impacto de la prescripción.
- Elevar los niveles de exigencia en el cumplimiento de las metas operativas y comerciales del contrato No. 031 de 2023 con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb, gestionando su adecuada ejecución para reducir riesgos de demandas o reclamaciones administrativas.
- Coordinar entre las áreas técnica y comercial la consolidación del balance hídrico, estableciendo proporciones claras sobre la estructura de pérdidas existentes.
- Fortalecer la gestión frente a fraudes detectados y por detectar, aplicando rigurosamente el procedimiento de defraudación de fluidos y actualizándolo cuando sea necesario.
- Elaborar un archivo cronológico y sistemático del contrato No. 031 de 2023, en cumplimiento de las disposiciones legales en materia de archivo.
- Intensificar esfuerzos para cumplir con la meta de instalación de medidores, priorizando usuarios sin equipo de medida, e incluir de manera obligatoria su instalación para nuevos usuarios desde el inicio del servicio.
- Implementar estrategias para contener y reducir el crecimiento de la cartera, evitando su incremento significativo.
- Atender de manera oportuna los requerimientos de registro e ingreso de medidores en el sistema Open Smartflex, garantizando una medición efectiva y reduciendo reclamaciones de los usuarios.
- Cumplir con las metas y actividades del programa de reducción de pérdidas, mediante acciones de control y seguimiento.

ASPECTOS TECNICOS

- Implementar un esquema de señalización ajustado a la normatividad vigente para todas las intervenciones de obra civil que se ejecuten, con el fin de garantizar la seguridad de la

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 68 de 69

ciudadanía, prevenir incidentes y mitigar el riesgo de demandas de reparación directa en contra de la entidad.

- Desarrollar un plan integral de mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura, que abarque la planta de tratamiento de agua potable, redes de acueducto, válvulas de regulación y la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR, incluyendo desde los manjoles y rejillas en la ciudad hasta el punto de disposición final, con el propósito de asegurar la continuidad y calidad del servicio.
- Conformar y mantener actualizado un banco de información institucional que consolide datos generales de la empresa, de manera que sirva como insumo para la formulación, priorización y ejecución de proyectos orientados a la modernización y optimización de los procesos, en especial los contemplados en el Plan de Obras e Inversiones Reguladas – POIR.
- Adoptar medidas estrictas de control para el manejo de insumos químicos utilizados en la potabilización del agua, estableciendo indicadores cuantificables y parámetros de seguimiento que permitan verificar con información confiable y en tiempo real, las entradas, salidas y consumo de dichos insumos.
- Definir que la instalación y manipulación de acometidas de acueducto y alcantarillado sea exclusiva de EMDUPAR o alguien autorizado, garantizando el cumplimiento de normas técnicas, evitando fraudes y reduciendo pérdidas en el sistema.
- Establecer un procedimiento formal de detección, control y sanción frente a conexiones ilegales en redes de acueducto y alcantarillado.
- Diseñar e implementar un procedimiento de cobro por reposición de vía e intervención no autorizada, que incluya los costos por materiales, mano de obra y deterioro del bien público.


DEL DESARROLLO DE AUDITORÍA REALIZADA SE DESTACAN LAS SIGUIENTES FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS


- Se destaca la disposición y colaboración de los responsables y equipos involucrados en los procesos de gestión seleccionados para la Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión, lo cual facilitó el desarrollo de las actividades de la oficina control interno de gestión.
- Implementación de planes de retiro voluntario (2024–2025) que disminuyendo cargas prestacionales contribuyendo a la viabilidad económica.
- Pago oportuno de las obligaciones laborales.
- Contratación del proceso de reorganización empresarial

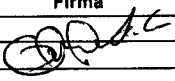
DEBILIDADES

- La entrega tardía de la información solicitada por la Oficina de Control Interno de Gestión o por entes de control externo genera retrasos en el desarrollo de las auditorías y dificulta la respuesta oportuna a dichos organismos, lo que con frecuencia obliga a solicitar prórrogas o a remitir la información en los plazos límite establecidos.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 69 de 69

- Algunos procesos aún manejan documentación en físico sin respaldo digital (correo electrónico corporativo o medios magnéticos), lo que dificulta la eficiencia administrativa, la trazabilidad y conservación de la información.
- Existen procesos que no cuentan con matrices de riesgos actualizadas, lo cual dificulta la identificación oportuna de controles y acciones preventivas.

RESPONSABLE	
AUDITOR LIDER	FECHA DEL INFORME FINAL
 BELCY PEDRAZA SANCHEZ Jefe de Control Interno de Gestión	15 DE SEPTIEMBRE DE 2025

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectado por:	Artur Granadillo Vidal	Profesional Universitario	
Elaborado por:	David Olivella Corredor	Profesional Universitario	
Revisado por:	Belcy Pedraza Sánchez	Jefe 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 Jefe Control Interno de Gestión