

**CONTROL INTERNO DE GESTION**  
**“Plan Anual de Auditoria 2024”**  
**INFORME EJECUTIVO DE LA AUDITORIA INTERNA - VIGENCIA – 2023 AL**  
**PROCESO INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS**  
**PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A E.S.P.**

---

<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023					
<b>Auditoria No.</b>	<b>Fecha de inicio:</b>			<b>Fecha de cierre:</b>		
001	Día: 29	Mes: 02	Año: 2024	Día: 15	Mes: 07	Año: 2024
<b>CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN</b>						
<p><b>COMPONENTES DEL PROCESO DE GESTIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Caracterización</li> <li>❖ Formatos</li> <li>❖ Procedimientos para el control de documentos</li> <li>❖ Procedimiento para el control de registro</li> <li>❖ Manuales de cada Proceso</li> <li>❖ Instructivos</li> <li>❖ Mapas de riesgo</li> <li>❖ Matriz de indicadores</li> <li>❖ Planes de acción</li> </ul> <p><b>COMPONENTES OPERATIVOS Y NORMATIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Manual de Contratación EMDUPAR S.A E.S.P.</li> <li>❖ Modelo de Planeación y Gestión – MIPG.</li> <li>❖ Modelo Estándar de Control Interno – MECI.</li> <li>❖ Manual Especifico de funciones.</li> <li>❖ Políticas de la Empresa.</li> <li>❖ Ley 142 de 1994</li> <li>❖ 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.</li> </ul>						
<b>1. INFORMACION GENERAL</b>						
<b>Auditor Líder:</b>			<b>BELCY PEDRAZA SANCHEZ</b>			
<b>Equipo Acompañante:</b>			<b>ARTUR GRANADILLO VIDAL Y DAVID OLIVELLA CORREDOR</b>			

<b>Procesos Auditados:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Cargo:</b>
Proceso Gestión de Planeación Estratégica	<b>ROYBER FERNANDEZ OLIVELLA</b>	Jefe Gestión de Planeación
Proceso Gestión de Acueducto y Gestión de Alcantarillado	<b>FABIAN MENDOZA RODRIGUEZ</b>	Jefe Gestión Técnica Operativa
Proceso Gestión de Producción y Gestión de Laboratorio de Aguas	<b>FABIAN MENDOZA RODRIGUEZ</b>	Jefe División de Producción
Proceso Gestión Financiera	<b>ARTURO MARULANDA CANO</b>	Jefe Gestión Financiera
Proceso Gestión Administrativa de Bienes	<b>JUAN CARLOS SARMIENTO</b>	Jefe División De Tesorería y Administración De Bienes
Proceso Gestión Comercial	<b>EMILY NARVAEZ CHINCHIA</b>	Jefe Gestión Comercial
Proceso Gestión Talento Humano	<b>JORGE TARAZONA TORRES</b>	Jefe Gestión Humana
Proceso Gestión de Contratación	<b>ANA CELINA SIERRA PEREZ</b>	Secretario General
Proceso Gestión Documental	<b>ANA CELINA SIERRA PEREZ</b>	Secretario General – Gestión Documental
Proceso Gestión Tecnologías de la Información.	<b>FAUSE RIZCALA MUVDI</b>	Jefe División de Sistemas

## **2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, de acuerdo con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MPGv2 y los criterios de normas generales aplicables.

## **3. ALCANCE**

Revisar doce (12) de los diecinueve (19) procesos que conforman el sistema Integrado de EMDUPAR S.A. E.S.P, que fueron seleccionados teniendo en cuenta el nivel de riesgo, los cuales se evaluaron en un ciclo de auditoria desde el 16 de marzo hasta el 15 de junio de 2024.

#### 4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.

##### 4.1 RESULTADO DETALLADO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	PROCESO	C	NC	OBS	CRITERIOS DE AUDITORIA
1.	<p><b>DESACTUALIZACIÓN DE LOS MAPAS DE RIESGOS:</b></p> <p>De acuerdo al seguimiento que se realiza por parte de Control interno de Gestión, se evidenció que los mapas de riesgos por procesos, no han sido revisados y/o actualizados, teniendo en cuenta que estos deben ser revisados por la oficina 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 observó 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. Esto indica una posible falta de adaptación o mejora continua en las estrategias de mitigación de riesgos.</p>	Proceso Gestión Planificación		X		Resolución 0325 de 2018, Política Administración del Riesgo  MIPG Vs2, MECI 2014

	<p>La entidad debe implementar un plan de revisión y actualización anual de los mapas de riesgos, con responsabilidades claras asignadas a la Oficina de Planeación y otras áreas relevantes, así como crear un proceso sistemático para la identificación continua de nuevos factores de riesgo, asegurando que la entidad esté preparada para enfrentar amenazas emergentes. Fortalecer la comunicación y la coordinación entre la Oficina de Planeación y otras áreas involucradas en la gestión de riesgos para facilitar una actualización integral y oportuna entre los procesos.</p> <p>Observación detectada en la auditoría anterior.</p>				
2.	<p><b>DESACTUALIZACION DE PROCESOS DE GESTION:</b></p> <p>Durante la evaluación y/o auditoría interna de la vigencia 2023 en cada proceso de Gestión seleccionado y evaluado, se pudo constatar que estos no se encuentran totalmente optimizados, teniendo en cuenta los objetivos y los alcances acordes a las actividades y/o funciones de cada área que se identifica en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Caracterizaciones de procesos no han sido actualizadas.</li> <li>✓ Procedimientos operativos permanecen sin revisión.</li> <li>✓ Planes de acción no reflejan los cambios recientes en las condiciones operativas.</li> <li>✓ Indicadores de desempeño de cada proceso, los cuales no fueron evaluados por los responsables de cada proceso.</li> </ul>	Todos los procesos auditados		X	<p>Procesos del Sistema Integrado de Gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P. MECI Y MIPG Resolución 0263 de mayo de 2018</p>

	<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. Por esto se hace necesario revisar y actualizar cada proceso e implementar mejores prácticas en la gestión y optimización de procesos, como el uso de metodologías ágiles y de mejora continua, para mantener los procesos eficientes y efectivos, mediante la asignación y ejecución de recursos específicos a la mejora continua de los procesos y capacitación adecuada al personal en técnicas y herramientas de optimización de procesos.</p>				
3.	<p><b>INDICADORES DE GESTION:</b></p> <p>Durante la evaluación y/o auditoría interna de gestión de la vigencia 2023 se constató que la mayoría de los responsables de los procesos no están utilizando estos indicadores de manera efectiva para evaluar su desempeño, Los informes presentados por los responsables de los procesos carecen de datos y cifras precisas, lo que dificulta alcanzar las metas establecidas que podría obedecer a una falta de integración adecuada de los indicadores en los sistemas de gestión y en las rutinas operativas diarias, que impide su uso regular y sistemático., se evidencia la no existencia de mecanismos robustos de seguimiento y supervisión para asegurar que los indicadores se utilicen consistentemente en la evaluación de los procesos, comprometiendo la capacidad de la organización para medir el</p>	Proceso Gestión Planificación		X	<p>Procesos del Sistema Integrado de Gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P.</p> <p>MECI Y MIPG Resolución 0263 de mayo de 2018</p>

	<p>desempeño de manera precisa y oportuna.</p> <p>Esta falta de evaluación inexacta del desempeño mediante indicadores obsoletos o irrelevantes dificultan la evaluación adecuada de los indicadores afecta la capacidad de la Alta Gerencia para compilar informes de gestión precisos, realizar rendiciones de cuentas efectivas y cumplir con los objetivos institucionales. Se hace necesario establecer herramientas y plataformas que faciliten el acceso y la visualización de los indicadores para todos los responsables de procesos.</p> <p>Desarrollar un sistema de seguimiento regular para verificar el uso de los indicadores en la evaluación y reporte del desempeño de los procesos.</p> <p>Establecer políticas y procedimientos que refuercen la importancia de reportar el desempeño basado en indicadores precisos.</p>				
4.	<p><b>FALTA DE PLANEACION EN LA CONTRATACION VIGENCIA 2023.</b></p> <p>En la evaluación de la vigencia 2023, se evidenciaron contratos como: (014 – 018), cuyo objeto es el de <i>contratar el servicio de transporte para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas de los empleados de la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P.</i>, y los contratos No. (028 - 038), cuyo objeto es <i>suministro de materiales de ferretería, equipos, herramientas, tubería y accesorios para el mantenimiento de las redes de acueducto, alcantarillado y plantas de tratamiento de la empresa de servicios públicos de Valledupar Emdupar S.A. E.S.P.</i> con el mismo</p>	<p>Proceso Gestión Contratación</p> <p>Proceso Gestión Administrativa de Bienes</p> <p>Proceso Gestión Planeación</p> <p>Secretaria General</p>		X	<p>MANUAL DE CONTRATACION DE EMDUPAR.</p> <p>PRINCIPIOS DE LA CONTRATACION PUBLICA</p> <p>CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA</p>

	objeto, en la misma vigencia y no se observa objeción por parte de la oficina de Planeación, la cual debe realizar el estudio de conveniencia y oportunidad para hacer las respectivas recomendaciones y/o análisis que determinen las debilidades del procedimiento, debido a que en diferentes auditorias los entes de control han detectado este tipo de hallazgo, que han acarreado investigaciones de distintas incidencias para los funcionarios de la Entidad, responsables de los procesos de Planeación y Contratación.				
5.	<p><b>REDES DE ACUEDUCTO DETERIORADAS Y OBSOLETAS:</b></p> <p>A través del informe de ubicación de redes realizado por la oficina de gestión técnica operativa en la vigencia 2021, se pudo determinar que estas se encuentran con alto grado de deterioro, lo que representan cerca del 33% del gran total, es decir, en 235 km aproximadamente, lo que justifica pérdidas técnicas de agua producida; así mismo se determinó en el mismo informe que más del 33% de la tubería interna en la ciudad están obsoletas y son en asbesto, lo cual representa riesgo de contaminación debido a que este material ha sido clasificado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una sustancia cancerígena y por lo tanto, perjudicial para la salud.</p>	<p>Agencia especial.</p> <p>Proceso Gestión Acueducto</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 Subsistema: Control de Gestión Componente: Información Elemento: Sistemas de Información</p>
6.	<p><b>MEDIDAS DE CONTROL SOBRE HIDRANTES:</b></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</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</p> <p>Proceso Gestión Comercial</p>		X	<p>MIPG TERCERA DIMENSIÓN. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL, DIAGNOSTICO INTERNO DE INFRAESTRUCTURA.</p> <p>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN</p>

	<p>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 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).</p>				<p>PÚBLICA NTCGP 1000:2009, Núm. 6.3 INFRAESTRUCTURA,</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno - MECI Subsistema: Control de Gestión Componente: Información Elemento: Sistemas de Información</p>
7.	<p><b>DEFICIENTE SEÑALIZACION EN INTERVENCIONES DE OBRAS CIVILES DE ACUEDUCTO:</b></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 identidad.</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</p>		X	<p>Resolución número 0001885 de 2015, por la cual se adopta el Manual de Señalización Vial - Dispositivos Uniformes para la Regulación del Tránsito en Calles, Carreteras y Ciclorrutas de Colombia</p> <p>PROCEDIMIENTO ARREGLO DE ACOMETIDA DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO - Código: PR-GM-01</p>
	<p><b>INCUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS:</b></p> <p>La mayor afectación del funcionamiento del sistema de acueducto está relacionada con el</p>				

8.	<p>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>Agencia especial</p> <p>Proceso Gestión Acueducto</p> <p>Gestión comercial</p>		X		<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 empresa Emdupar.</p>
9.	<p><b>MANIPULACIÓN DE VÁLVULAS POR PERSONAL EXTERNO A LA ENTIDAD EN EL SISTEMA DE ACUEDUCTO:</b></p> <p>Se ha identificado 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. Durante las operaciones de apertura, cierre y ajuste de válvulas, no se siguen consistentemente los procedimientos establecidos, lo que resulta en un control ineficiente del flujo de agua, potenciales interrupciones no planificadas del servicio y daños en la infraestructura. Además, no se lleva un registro adecuado de las intervenciones realizadas sobre las válvulas, lo que dificulta el</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</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 Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible)</p> <p>Normas Técnicas Colombianas NTC 1500</p> <p>Contrato de condiciones uniformes</p>

	seguimiento y la trazabilidad de las operaciones a mejorar el control del flujo de agua, prevenir interrupciones no planificadas del servicio, y así proteger la infraestructura del sistema de acueducto.				
10.	<p><b>MANIPULACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO POR PERSONAL EXTERNO A LA EMPRESA:</b></p> <p>Se ha identificado que la manipulación de las redes de acueducto por parte de personal externo a la empresa viene ocasionando problemas que afectan la eficiencia y la confiabilidad del suministro de agua, como interrupciones no planificadas del servicio, control ineficiente del flujo de agua, daños a la infraestructura por altas o bajas presiones, lo que genera costos adicionales para la entidad al tener que reparar fugas en la infraestructura, las cuales deberían ser asumidas por el personal externo mediante un procedimiento establecido; otra consecuencia sería multas y sanciones a la empresa por incumplimiento de regulaciones y estándares de calidad del servicio.</p> <p>En cuanto al <i>procedimiento instalación de acometidas de acueducto - PR-GC-35</i>, se observa que este no está actualizado y en algunas ocasiones el usuario realiza las acometidas sin autorización de la empresa.</p> <p>En vista de lo anterior es fundamental implementar medidas correctivas para mitigar estos riesgos y asegurar un suministro de agua confiable y seguro y ayudaría a contribuir con una mejor imagen corporativa.</p>	<p>Proceso Gestión Acueducto</p> <p>Gestión planeación</p> <p>Proceso Gestión comercial</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 Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible)</p> <p>Normas Técnicas Colombianas NTC 1500</p> <p>Contrato de condiciones uniformes</p> <p>PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO - PR-GC-35</p>

11.	<p><b>DETERIORO EN LAS ESTRUCTURAS DE ALCANTARILLADO EN VARIOS PUNTOS DE LA CIUDAD:</b></p> <p>El equipo Auditor de Control Interno de Gestión constató el deterioro en las estructuras de alcantarillado en varios puntos de la ciudad donde se encuentran instaladas rejillas pluviales y pozos de inspección, se observa que la falta de mantenimiento preventivo y correctivo en estas estructuras de las redes de alcantarillado, ocasiona que los usuarios eleven quejas constantes por todos los medios de comunicación afectando la imagen de la Entidad.</p>	Proceso Gestión Alcantarillado		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 Subsistema: Control de Gestión Componente: Información Elemento: Sistemas de Información</p>
12.	<p><b>CONEXIONES ERRADAS:</b></p> <p>Se observa que las constructoras comerciales e independientes y/o usuarios realizan las conexiones erradas en los patios de cada residencia. Pese a que se realizan gestiones y se aplican mecanismo de campañas de socialización, para evitar que los usuarios y los constructores continúen realizando las conexiones erradas en los patios de las casas, para las salidas de aguas lluvias; aún se observan, residencias conectadas directamente al alcantarillado de aguas servidas, lo que genera el colapso de las conducciones y se evidencian en el rebosamiento de los pozos de inspección y más en época lluvia.</p>	<p>Proceso Gestión Alcantarillado</p> <p>Proceso Gestión de comunicaciones</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> <p>Contrato de condiciones uniformes – Emdupar</p>
13.	<p><b>DEFICIENTE SEÑALIZACION EN INTERVENCION DE OBRA CIVIL DE ALCANTARILLADO:</b></p> <p>La entidad no señala de forma adecuada las intervenciones de obras civiles derivada del arreglo de</p>	Proceso Gestión Alcantarillado		X	<p>Resolución número 0001885 de 2015, por la cual se adopta el Manual de Señalización Vial - Dispositivos Uniformes para la Regulación del Tránsito en</p>

	<p>daños y/o ejecución de proyectos de reposición y expansión de redes y elementos del sistema de alcantarillado.</p> <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>
14.	<p><b>REBOSAMIENTO CONSTANTE DE POZOS DE INSPECCIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO:</b></p> <p>Se ha identificado 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>X</p>	<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>

15.	<p><b>ENCERRAMIENTO DE LA PTAR:</b></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. Hallazgo detectado desde la vigencia 2017.</p>	<p>Agencia especial</p> <p>Proceso Gestión Alcantarillado</p>		X	<p>MIPG TERCERA DIMENSIÓN. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL, DIAGNOSTICO INTERNO DE INFRAESTRUCTURA</p>
16.	<p><b>INCUMPLIMIENTOS DE REQUISITOS EN EL PROCESO DE LABORATORIO DE AGUA:</b></p> <p>Durante la auditoria del equipo de control interno de gestión se evidencio que el laboratorio de agua no cuenta con la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) con acceso a una plataforma documental aprobada que dé respuesta a las necesidades del mismo en coherencia con el portafolio de servicios; incumpliendo los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17025: 2017 y a la resolución 2115 de 2007, mediante la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia de la calidad del agua para consumo humano, generando riesgos de sanciones para la Entidad.</p> <p>Durante la auditoria vigencia 2023 en el laboratorio de control de calidad del agua del acueducto de la empresa, se ha identificado la presencia de varios reactivos químicos con fechas de vencimiento</p>	<p>Agencia especial</p> <p>Proceso Gestión Laboratorio</p>		X	<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>

	<p>caducadas. El uso de reactivos vencidos compromete la precisión y la validez de los resultados de los análisis de calidad del agua, lo que podría afectar la seguridad y la salud pública.</p>				
17.	<p><b>FALTA DE MACROMEDIDOR DESDE EL PROCESO DE CAPTACIÓN:</b></p> <p>La Empresa Emdupar S.A. E.S.P, no cuenta con un sistema de Macro medición automatizado 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>Agencia especial</p> <p>Planta de Tratamiento (Producción)</p>		X	<p>Resolución 0635 de 30 de noviembre de 2022 donde CORPOCESAR otorga la concesión de agua del Río Guatapurí.</p>
18.	<p><b>SISTEMA SCADA FUERA DE SERVICIO:</b></p> <p>Se evidenció que en el plan de mejoramiento evaluado en la vigencia anterior se logró un avance del 30% en el cual quedaron pendientes actividades.</p> <p>La Entidad no cuenta con el sistema de monitoreo automatizado que determine el control, la supervisión, la recopilación y análisis de datos que generen información de manera ágil y que ayuden a la toma de decisiones en el proceso de producción.</p>	<p>Agencia especial</p> <p>Planta de Tratamiento (Producción)</p>		X	<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</p>

	<p>Se evidenció que la instrumentación asociada al sistema de Monitoreo SCADA, el cual registra los caudales de agua saliente para cada distrito de la ciudad, además de proporcionar otros datos y/o parámetros que ayudan a optimizar los procesos en las plantas de tratamientos de agua, se encuentra fuera de funcionamiento, lo que genera incertidumbre en los niveles de producción, teniendo en cuenta que la información obtenida a través de un equipo de bajas especificaciones no proporciona datos confiables. Lo anterior se evidencia en las fluctuaciones reflejadas por el cálculo del Índice de Agua No Contabilizada - IANC comparados los valores obtenidos entre el último trimestre de 2021 y el mismo periodo de 2022, arrojando para el primero un promedio de 55% y en la vigencia auditada se consolida en el mismo valor.</p>				
19.	<p><b>FALLAS EN LOS CONTROLES ESTABLECIDOS EN EL PROCESO GESTIÓN DE PRODUCCIÓN:</b></p> <p>Se evidenció que en el plan de mejoramiento evaluado en la vigencia anterior se logró un avance del 70% del cual quedan actividades pendientes por realizar tales como; adecuaciones eléctricas y protecciones a sobrecargas para realizar las instalaciones y puestas en marcha de los equipos de dosificación, coagulante y desinfectante en la PTAP.</p> <p>En vista de lo anterior continua la observación detectada.</p> <p>(...) Realizando una comparación de la información entre los gastos de consumos químicos (Cloro Gaseoso y Poli cloruro de Aluminio PAC), registrados en las bitácoras y la</p>	Planta de Tratamiento (Producción)		X	<p>Proceso gestión Planta de Tratamiento – PTAP (Producción)  Procedimientos:  REGISTRO DE GASTOS DE INSUMOS PLANTAS POTABILIZADORAS, Núm. FO-GA-03.</p> <p>FORMATO DOSIFICACION DE COAGULANTE, Núm. FO-GA-25</p>

<p>digitalización en la vigencia 2023, se pudo constatar que los datos de dichos consumos no concuerdan en ningunos de los dos (2) registros, debido a que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se cuenta con un sistema de dosificación automatizado, este procedimiento se realiza de forma artesanal.</li> <li>2. Al momento de registrar los datos en el documento establecido, los operadores manejan de forma inadecuada las unidades de medida para la conversión de litro a kilo y/o toneladas y viceversa.</li> </ol> <p>Así mismo se pudo observar que el documento registro de gastos de insumos Planta Potabilizadora, no especifica en cuál de las Plantas de tratamientos tanto la Guaricha como la Gota Fría se realizó la dosificación, constatando que esta se realiza de manera proporcional de acuerdo al tamaño de cada planta de tratamiento. Se determina entonces que estos procedimientos mal aplicados o mal estructurados, no permite que se realice la trazabilidad de la información desde almacén hasta Producción para obtener datos precisos en cualquier evaluación y/o auditoria, situaciones que evidencian las fallas en los controles establecidos para este Proceso de Gestión Producción (...)</p> <p>Del mismo modo, se evidencia que, en la Planta de Tratamiento de agua Potable, no se cuenta con un sistema de información y/o medida precisa, para llevar el control de las cantidades diarias en los stocks de Cloro y PAC, que determine un estándar o promedio de la aplicación de estos químicos, teniendo en cuenta los niveles de turbiedad, lo cual genera que se suspenda el servicio de suministro de agua</p>				
--	--	--	--	--

	cuando estos superan los niveles de turbiedad que se manejan actualmente.				
20.	<p><b>ACCESOS NO AUTORIZADOS (PLANTA PTAP)</b></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 bocatomas 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. (Observación detectada desde la vigencia 2017).</p>	<p>Agencia Especial</p> <p>Planta de Tratamiento (Producción)</p>		X	<p>MECI Numeral. 1.3.2 Identificación del Riesgo</p>
21.	<p><b>MACROMEDIDOR DE ENTRADA A LA GOTA FRIA, NO OPERATIVO:</b></p> <p>Se evidenció que en el plan de mejoramiento evaluado en la vigencia anterior se logró un avance del 40% en el cual quedaron pendientes actividades por realizar.</p> <p>En vista de lo anterior continua la observación detectada.</p> <p>(...) A través de los informes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD e inspección realizada por Control</p>	<p>Agencia Especial</p> <p>Planta de Tratamiento (Producción)</p>		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: Control de Gestión Componente: Información Elemento: Sistemas de Información</p>

	<p>Interno de Gestión en desarrollo de la Auditoria Interna de la vigencia 2023, se pudo constatar que el instrumento de Macro medición a la entrada del sistema la Gota Fría, no se encuentra operativo, situación que no garantiza la medición del ingreso de agua, la eficiencia y eficacia de los procesos en dicha planta, debido a que se dosifica sin tener los datos o la información requerida (...)</p>				
22.	<p><b>DIGITALIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE HOJAS DE VIDAS:</b></p> <p>El equipo auditor pudo observar y/o detectar el riesgo de pérdida de expedientes de contratos laborales con sus respectivos anexos en caso de un siniestro (incendio), debido a que estos documentos no se encuentran digitalizados ni almacenados en una plataforma informática (sistema y/o software) que garantice el resguardo de dicha información.</p> <p>Observación detectada en la auditoria vigencia 2023.</p>	<p>Proceso Gestión Humana</p>		X	<p>PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO / CÓDIGO: PR-GT-05</p>
23.	<p><b>ATRASOS EN LA REORGANIZACION DE LA PLANTA DE PERSONAL DE LA EMPRESA:</b></p> <p>Se constató el incumplimiento del Acuerdo 001 de 2019, que establecía la reorganización de la planta de personal de la empresa, como parte de los compromisos adquiridos con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Programa de Gestión del 25 de mayo de 2017. Este acuerdo estipulaba una reorganización gradual de la planta de trabajadores a lo largo de cuatro años, donde solo se alcanzó un 45%. El programa de gestión se</p>	<p>Agencia Especial</p> <p>Proceso Gestión Humana</p>		X	<p>CONVENCION COLECTIVA 2023 SUSCRITA CON SINDICATOS</p> <p>PLAN DE ACCION SUSCRITO CON LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</p>

	<p>cerró sin cumplir este compromiso, resultando en una sanción para la empresa, por la suma de \$277,100,430 mediante las Resoluciones Sancionatorias No. 20224400174315 del 24 de mayo de 2021 y la No. 20224400521115 del 25 de mayo de 2022, generando un presunto daño patrimonial para la entidad.</p> <p>Adicionalmente, en diciembre de 2023 se firmó un acuerdo entre (Superintendencia – Emdupar – Sindicatos) por medio de la convención colectiva que estableció la continuación de la reestructuración hasta el 01 de julio de 2024. Sin embargo, este compromiso no se ha cumplido hasta la fecha, observándose un aumento en la planta de personal y la profesionalización de funcionarios e ingresos de nuevos empleados.</p>				
24.	<p><b>INCUMPLIMIENTO AL PLAN DE CAPACITACIÓN 2023:</b></p> <p>Durante la auditoria de Control Interno de Gestión el equipo Auditor pudo determinar mediante la evaluación en cada uno de los procesos incluyendo a Gestión Humana, que el Plan de Capacitación establecido para la vigencia 2023, solo se cumplió en un 24%, de modo que se ve reflejado en una baja efectividad del PIC en las actividades programadas, deficiencia en los procesos y procedimientos, desmotivación e incumplimiento en la normatividad vigente. Se recomienda una evaluación integral y detallada, facilitando la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias para optimizar los procesos.</p>	Proceso Gestión Humana		X	<p>PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION (PIC)</p> <p>Decreto 1072 del 2015</p> <p>Ley 1960 del 2019 artículo 3</p>

25.	<p><b>DUPLICIDAD DE PAGO DE SALARIOS AL CARGO DE PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE SG-SST:</b></p> <p>En el Manual Específico de Funciones, Versión 06-23-05-22, Página 122, se establece que solo debe haber un profesional especializado en seguridad y salud en el trabajo para representar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la Entidad. Sin embargo, tras revisar la nómina, la planta de personal y los expedientes de hojas de vida números 131 y 133, se constató que desde la vigencia 2022, EMDUPAR S.A. E.S.P. ha venido pagando dos salarios para el mismo cargo, lo cual podría generar un posible detrimento a la Entidad.</p> <p>Específicamente, se evidenció que durante el periodo comprendido entre el 15 de mayo de 2022 y el 15 de mayo de 2023, se pagó a ambas funcionarias para el mismo cargo. Además, se encontró una contradicción en la motivación y la decisión del acto administrativo que ordena la suspensión del pago, dado que se suspende nuevamente el pago a la funcionaria antigua sin que se presente un acto administrativo que justifique esta decisión.</p> <p>Observación detectada en la desde la vigencia 2023</p>	Proceso Gestión Humana		X		<p>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES Versión: 06-23-05-22 Página 122</p> <p>Resolución No. 0193 de 15 de marzo de 2022.</p>
26.	<p><b>CARGO INEXISTENTE EN EL MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS:</b></p> <p>El equipo Auditor de Control Interno de Gestión, pudo constatar que, en el actual Manual Específico de Funciones y de Competencias</p>	<p>Agencia especial</p> <p>Proceso Gestión Humana</p>		X		<p>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</p> <p>ISO 9001/ISO IEC 17025</p>

	<p>Laborales, no existen los cargos para ejercer las funciones en el laboratorio de agua, lo que genera riesgos de sanciones por incumplimiento a las normas internas y externas que a estos procesos le son aplicables.</p> <p>Observación detectada en la desde la vigencia 2023.</p>				
27.	<p><b>FALLAS EN EL PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION DEL PERSONAL CÓDIGO: PR-GT-09:</b></p> <p>En la revisión de las hojas de vida (<b>10B y 42B</b>) se evidencio que el procedimiento de desvinculación no se lleva conforme a lo estipulado, denotando que al momento de desvincular un funcionario no se le exigió el documento de paz y salvo para entrega de cargo, y se le realizo el pago de la liquidación, como tampoco se le notificó la resolución de liquidación de prestaciones sociales.</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 demandas laborales por incumplimiento a la normatividad aplicable.</p> <p>Por otra parte, en la auditoria vigencia 2022 en la revisión de las hojas de vidas auditadas, se detectaron los expedientes de las hojas de vidas Núm. <b>63, 23B, 38 y 169</b>, en el que no reposan los exámenes de ingreso de salud ocupacional, Observación que no presento avance en el plan de mejoramiento</p>	Proceso Gestión Humana		X	CÓDIGO: PR-GT-09 PROCEDIMIENTO DESVINCULACION DEL PERSONAL

28.	<p><b>FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN:</b></p> <p>Se evidencia que la entidad no cuenta con un autodiagnóstico para la implementación de la política de gestión del conocimiento y la información; no se está realizando una adecuada gestión para asegurar la transferencia del conocimiento, situación que es evidente cuando se trasladan los empleados y se retiran de la entidad al momento de realizar cambios y/o rotaciones del personal, esto podría ocasionar pérdida del conocimiento crítico y baja operatividad y continuidad del servicio.</p> <p>La Entidad debe desarrollar herramientas y/o instrumentos para transferir el conocimiento y mejorar su apropiación al interior de la misma; definir estrategias para compartir el conocimiento tácito y explícito al interior de la misma para evitar su pérdida o fuga, la implementación de estas recomendaciones ayudará a la entidad a identificar áreas de mejora y las brechas en la transferencia de conocimientos, mitigar los riesgos asociados con la pérdida de conocimiento y mejorará la operatividad y continuidad del servicio.</p>	Proceso Gestión Humana		X	POLITICA DE GESTION DEL CONOCIMIENTO DE MIPG
29.	<p><b>FALTA DE IMPLEMENTACION DEL PROTOCOLO DE CONFLICTO DE INTERESES</b></p> <p>El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establece lineamientos claros relacionados con la gestión de conflictos de intereses dentro de las entidades públicas. Aquí se detallan los aspectos clave</p>	Proceso Gestión Humana		X	<p>Artículo 44 del código general disciplinario Ley 1952 del 2019</p> <p>MIPG POLITICA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA</p>

	<p>que MIPG contempla sobre el protocolo de conflicto de intereses.</p> <p>Durante la auditoría realizada se evidenció que la entidad no cuenta con un protocolo y/o procedimiento formal para la gestión de conflictos de intereses. La implementación de un protocolo adecuado permitirá a la empresa prevenir y gestionar situaciones de conflicto de intereses de manera efectiva, protegiendo así sus intereses y su reputación.</p>				
30.	<p><b>DEFICIENCIAS EN EL CARGUE AL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO (SIGEP)</b></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>	Proceso 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>

31.	<p><b>BAJAS DE BIENES INSERVIBLES:</b></p> <p>Aunque la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con un comité evaluador de bajas, se pudo constatar que desde la vigencia 2017, no se realiza este procedimiento, hallazgo que también fue detectado por la Contraloría Municipal de Valledupar en la auditoría Financiera y de Gestión de la vigencia 2021, a la cual NO se le dio cumplimiento en las acciones planteadas para el Plan de mejoramiento propuesto de la vigencia evaluada; así mismo el hallazgo fue reiterado en la actual auditoría realizada por el Ente de Control a la Gestión Financiera y de Gestión de la vigencia 2023. Este tipo de incumplimiento evidencia el desconocimiento de los Procesos de Gestión Implementado en la Entidad a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, y la no aplicación de las políticas internas como la mencionada Resolución, situación que representa un riesgo de sanción tanto para el responsable del Proceso de Gestión como para los intereses de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.</p>	<p>Proceso Gestión Administrativa de Bienes</p> <p>Comité de Bajas de Bienes muebles</p>		X		<p>Resolución 0828 de 23 de agosto de 2023: Por el cual se conforma el comité evaluador de bajas de los bienes muebles de Emdupar</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA ACTIVOS FIJOS, Numeral PR-GB-04</p>
32.	<p><b>INEXISTENCIA Y DESACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS:</b></p> <p>En la evaluación del proceso Gestión Documental de la vigencia 2023, se pudo observar que la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, no cuenta con los instrumentos archivísticos y herramientas necesarias para operar de manera eficiente el proceso de Gestión Documental de la Entidad, debido a la falta de destinación de</p>	<p>Agencia especial</p> <p>Proceso Gestión Documental</p>		X		<p>Ley 594 de 2000</p>

	<p>recursos, evidenciados en la desactualización de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos</li> <li>• El Cuadro de clasificación documental (CCD).</li> <li>• Las Tablas de Retención Documental (TRD).</li> <li>• La tabla de valoración documental. (TVD).</li> <li>• La no existencia del Plan institucional de archivos (PINAR)</li> <li>• El inventario documental.</li> <li>• Formularios y formatos.</li> </ul> <p>Por esta razón ha generado inconvenientes entre los procesos de gestión de la Entidad, para el tratamiento, manejo y administración de los documentos y archivos donde constantemente se producen falencias que se han evidenciado incluso en el plan de mejoramiento con la Contraloría General de la República a la espera de un avance desde el mes de julio 2023, teniendo consecuencias graves en términos de cumplimiento normativo, integridad de la información, capacidad de toma de decisiones y transparencia en la gestión.</p> <p>La ausencia total de registros o documentación sobre ciertos aspectos o procesos, llevaría a la empresa a no tener el historial claro y actualizado del suscriptor que son el elemento principal para la existencia de una empresa de acueducto y alcantarillado.</p>				
33.	<p><b>CABLEADO ESTRUCTURADO CON DEFICIENCIAS:</b></p> <p>Se pudo constatar que en la Entidad no se ha llevado a cabo la contratación del suministro e instalación de un sistema de cableado estructurado y red regulada</p>	<p>Agencia especial Proceso Gestión de las TIC,s</p>		X	<p>MECI, Numeral 2.2.3</p> <p>MIPG TERCERA DIMENSIÓN. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL, DIAGNOSTICO INTERNO</p>

	<p>para la sede administrativa y la planta de tratamiento; aunque se cuenta con un cableado estructurado, desde la vigencias anteriores este presenta deficiencias en la trasmisión de los datos y mucho fraccionamiento de la red con switch de 8 puertos en diferentes oficinas y a la vez en el centro de datos; de igual manera no existe más puertos de red disponibles en el Rack de Switch para poder conectar directamente los equipos a la red.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores.</p>				DE INFRAESTRUCTURA, ESPACIO FISICO
34.	<p><b>UBICACIÓN DE SERVIDORES:</b></p> <p>La entidad no cuenta con un espacio adecuado provisto de la infraestructura técnica, locativa y de seguridad para albergar los equipos tipo servidor que respaldan la información integral de la entidad. Se observó que el espacio locativo con respecto a los servidores no es el adecuado, debido a que es reducido y se encuentra expuesto a riesgos de conflagraciones por el calor disipado por los mismos, además de la actual disposición del cableado de los equipos que allí concurren.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores.</p>	Proceso Gestión de las TIC,s		X	MIPG TERCERA DIMENSIÓN. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL, DIAGNOSTICO INTERNO DE INFRAESTRUCTURA, ESPACIO FISICO
35.	<p><b>DIFICULTADES EN INTERFACES DE APLICATIVOS COMERCIAL Y CONTABLE:</b></p> <p>No se ha solucionado la problemática, respecto a la integración de la información Comercial y Contable debido a que el aplicativo Smart Flex y SYSMAN no realizan al 100% la interface, lo que genera atraso en la consolidación de los informes contables. A manera de</p>	<p>Agencia Especial</p> <p>Proceso Gestión de las TIC,s</p>		X	3. Eje Transversal Información y Comunicación

	<p>ejemplo el concepto de OPEN para hacer registros en entidades Bancarias General (varios Bancos), mientras que en Tesorería se encuentran especificado y/o codificados individualmente.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores.</p>				
36.	<p><b>NO INCLUSIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (PETI) AL PLAN ESTRATÉGICO DE EMDUPAR S.A. E.S.P. 2020 – 2023:</b></p> <p>Se pudo evidenciar que el Plan Estratégico de tecnología de la Información y comunicaciones PETI, el cual tiene como objetivo ser el documento de gestión que oriente la toma de decisiones de EMDUPAR S.A. E.S.P, en materia de Tecnologías de la información y comunicación y que también aporta en los procesos la Eficiencia Administrativa y la Política de Cero Papel; No se alineo al Plan estratégico de la Entidad en el último periodo gubernamental, incumpliendo así una Directiva Presidencial que se puede ver reflejada en una inadecuada asignación de recursos al no realizar la planeación con las metas propuestas inherente a los objetivos enfocados a la misión y visión de la Entidad.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores.</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>
37.	<p><b>FALTA DE CANALES DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN PARA DENUNCIAS INTERNAS</b></p>	<p>Proceso Gestión de las TIC,s</p>		X	<p>Ley 1474 de 2011 – Estatuto anticorrupción</p>

	<p>La entidad carece de canales internos de información para la denuncia anónima o confidencial de posibles irregularidades dentro de la empresa. Además, no existen mecanismos de control para gestionar estas denuncias, lo que limita la seguridad y confianza de los empleados para utilizarlos.</p>				<p>Concepto 551511 de 2020 Departamento Administrativo para la función pública</p> <p>MECI 7 DIMENSION POLITICAS MIPG</p>
38.	<p><b>FALLAS EN LA ACCESIBILIDAD A LA LINEA DE REPORTE 116</b></p> <p>Se ha identificado que los usuarios de la entidad enfrentan dificultades al intentar realizar llamadas para reportar fugas o daños en las redes de acueducto y alcantarillado; actualmente, solo los usuarios que utilizan el operador móvil Movistar pueden acceder a la línea de reporte 116. Esto excluye a los usuarios de otros operadores móviles, quienes no pueden realizar llamadas a esta línea, lo que limita gravemente la capacidad de reportar incidencias.</p> <p>Por otra parte, durante los fines de semana, no hay un sistema de conmutador que enlace los reportes y los dirija a los funcionarios encargados. Esto implica que cualquier reporte realizado en estos días no se procesa de manera oportuna, dejando problemas críticos sin atención inmediata, afectando la calidad del servicio, lo que podría deteriorar la infraestructura, al no atender de manera oportuna, las fugas y daños, aumentando los costos de reparación y mantenimiento, generando pérdidas significativas de agua no contabilizada, impactando negativamente los ingresos de la empresa, por lo tanto, es crucial adoptar medidas inmediatas para mejorar la accesibilidad y la operatividad de la línea de reporte, asegurando una respuesta oportuna</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>

	y eficiente a las incidencias reportadas por los usuarios.																												
39.	<p><b>DEPURACIÓN DE CARTERA:</b></p> <p>Durante la auditoría realizada, se identificó que la entidad acumula un alto nivel de cartera morosa no depurada, lo cual impide reflejar con precisión la realidad económica y financiera de la entidad. A pesar de las diversas actividades realizadas para la gestión de cobro, tales como socialización y sensibilización, brigadas y otras iniciativas para la recuperación de la cartera, el análisis comparativo muestra un aumento significativo en la cartera desde la vigencia 2021 hasta mayo de 2024.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CARTERA 2021 A CORTE DE MAYO 2024</th> </tr> <tr> <th>AÑO</th> <th>VALOR</th> <th>DIFERENCIA</th> <th>% INCREMENTO ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021 A CORTE DE DIC</td> <td>\$ 84,027,160,420</td> <td>*</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>2022 A CORTE DE DIC</td> <td>\$ 88,934,692,392</td> <td>\$ 4,907,531,972</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>2023 A CORTE DE DIC</td> <td>\$ 97,491,068,215</td> <td>\$ 8,556,375,823</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>2024 A CORTE DE MAYO</td> <td>\$102,129,309,274</td> <td>\$ 4,638,241,059</td> <td>5% (parcial)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cuadro - Comparativo de Cartera Morosa (enero de 2021 - mayo de 2024)</p> <p>Como se puede observar, la cartera ha mostrado un aumento significativo desde la vigencia 2021 hasta mayo de 2024. Comparando las cifras de diciembre de 2021 con las de mayo de 2024, el incremento en la cartera equivale a un 18%, durante este periodo, por el valor de \$18.102.148.854, cabe resaltar que en lo corrido de la vigencia del 2024 la cartera viene aumentando en un 5% por valor de \$ 4.638.241.059. Este crecimiento en la cartera morosa indica que las estrategias actuales de recuperación no están siendo efectivas, se recomienda una</p>	CARTERA 2021 A CORTE DE MAYO 2024				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 MAYO	\$102,129,309,274	\$ 4,638,241,059	5% (parcial)	<p>Agencia especial</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>
CARTERA 2021 A CORTE DE MAYO 2024																													
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 MAYO	\$102,129,309,274	\$ 4,638,241,059	5% (parcial)																										

	<p>revisión y fortalecimiento de los mecanismos de gestión de cartera.</p> <p>Por otra parte, la entidad suscribió el contrato No. 031 de 2023 con la Empresa Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (AMB), estableciendo la recuperación de cartera a través de la gestión pre jurídica de cobro durante los primeros seis (6) meses (180 días) de mora en el pago. Sin embargo, después de este periodo, la cartera ha viene en aumento sin que se realicen las gestiones necesarias para su recuperación. Es crucial que la entidad implemente de inmediato las acciones necesarias para gestionar y reducir esta cartera, evitando un incremento significativo que podría impactar negativamente las finanzas de la empresa.</p> <p>Observación detectada de vigencias anteriores.</p>				
40.	<p><b>LEGALIZACIÓN SOBRE CONSUMO DE AGUA EN LAS INVASIONES:</b></p> <p>La Empresa no ha realizado gestiones efectivas para contabilizar, recuperar y legalizar los consumos de agua en las invasiones de Valledupar. En la vigencia evaluada no se evidenciaron acciones y/o gestiones para legalizar, facturar, contabilizar y cobrar el consumo de agua en las invasiones de la ciudad de Valledupar, lo cual se ve reflejado en el índice de agua no contabilizada considerado como pérdidas técnicas y comerciales, aumentando los costos de producción, que afectan directamente las finanzas de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.</p> <p>La entidad debe realizar las gestiones necesarias para legalizar el consumo de agua en las invasiones, incluyendo la instalación</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Perdidas comerciales</p> <p>Proceso Gestión acueducto</p>		X	<p>Ley 599 del 2000: Artículo 256</p> <p>Contrato de Condiciones Uniformes</p>

	<p>de medidores y la regularización de conexiones, así como establecer un mecanismo de monitoreo y control para reducir las pérdidas técnicas y comerciales, mejorando la eficiencia operativa de la empresa, además desarrollar un sistema eficaz para facturar y cobrar el consumo de agua en estas áreas.</p> <p>Observación detectada de vigencias anteriores.</p>				
41.	<p><b>INCUMPLIMIENTO A LA META DEL ESTÁNDAR DE EFICIENCIA DEL ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO IPUF:</b></p> <p>Como preámbulo general de las perdidas 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 2023, año tarifario que debió ser de 16,21m<sup>3</sup>/suscriptor facturado y la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, obtuvo 21.67 m<sup>3</sup>/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 afectaría técnicamente a cualquier forma de reserva agua. Estas deficiencias observadas han causado pérdida de más de 20 millones de m<sup>3</sup> de agua producida al año.</p> <p>En cuanto a la parte comercial es importante fortalecer y apuntar a la reposición de los medidores que se encuentren en óptimas condiciones, y eliminar los impedimentos de</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 segunda ítem 6</p>

	<p>lectura, adicionalmente enfocarse en los barrios subnormales y los clandestinos. El proceso de nuevos usuarios debería asegurar la instalación de medidor en las etapas de construcción para comenzar la medición desde el inicio del uso. El enfoque es la medición, pero asegurar el tiempo u oportunidad en instalación desde el momento de uso del servicio impactaría positivamente la medición, esto debería aclararse en todo el proceso de nuevos suscriptores (Urbanizaciones, constructores, independizaciones u otros).</p> <p>Observación detectada en la vigencia 2023.</p>				
42.	<p><b>DESORGANIZACIÓN EN LOS EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE SUSCRIPTORES:</b></p> <p>En la evaluación realizada al proceso Gestión Comercial de la vigencia 2023, 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, es decir no se lleva un orden cronológico y sistemático del proceso archivístico de la Entidad.</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>Proceso Gestión Documental</p>		X	<p>LEY 594 de 2000</p> <p>PROCESO GESTION COMERCIAL PR-GC-11</p>

43.	<p><b>INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS</b></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, por lo anterior se hace necesario que se adopten medidas inmediatas para reevaluar, ajustar y ejecutar el programa de manera efectiva, asegurando la sostenibilidad financiera y operativa y mejorando la calidad del servicio prestado.</p> <p>El incumplimiento del Programa de Reducción de Pérdidas conlleva una serie de riesgos significativos que pueden impactar negativamente la reputación, sostenibilidad financiera, 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>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</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> <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>
-----	---	--	--	--	---	---

	de la empresa y costos de reparación.				
44.	<p><b>BAJO CUMPLIMIENTO EN INSTALACION DE MEDIDORES</b></p> <p>Se observa que en plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría Municipal de Valledupar – auditoria de financiera y de gestión vigencia 2022, se estableció alcanzar la meta mayor al 95% de la medición de todos los usuarios lo que equivaldría a la instalación de 19.000 mil medidores aproximadamente, que para la vigencia 2023 solo se instalaron 3410 medidores y en lo que va de la vigencia 2024 (enero, febrero y marzo) solo han instalado 1001 es de resaltar que de acuerdo a los reportes generados por el sistema comercial OPEN - SMARTFLEX continúan sin equipo de medida 18.324 suscriptores, a corte de la vigencia 2023.</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Perdidas comerciales</p>		X	<p>Contrato De Condiciones Uniformes</p> <p>Programa de Reducción de Pérdidas PM-GC-01 Versión: 01-24-09-2021</p>
45.	<p><b>BAJA GESTIÓN DE COBRO A USUARIOS CON TOTALIZADORES (MACROMEDIDORES) INSTALADOS</b></p> <p>Se evidencia 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 para la vigencia 2023 por valor de \$ 357.064.117, 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>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Control Comercial</p>		X	<p>Ley 142 de 1994</p> <p>MANUAL DE CARTERA – EMDUPAR</p>
	<p><b>INCONGRUENCIAS EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE MEDIDORES</b></p> <p>Se observa que en el contrato de condiciones uniformes en la página</p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p>		X	<p>Contrato De Condiciones Uniformes</p> <p>Contrato No. 031 de 2023 EMDUPAR – AMB Cláusula decima segunda ítem 6.</p>

46.	<p>15 <i>Cláusula 13. Condiciones técnicas acueducto</i> establece:</p> <p>Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:</p> <table border="1" data-bbox="289 394 735 604"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Velocidad de chorro único</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diámetro</td> <td>1/2 pulgadas</td> </tr> <tr> <td>Caudal permanente (Q3)</td> <td>2.5 m3/hora.</td> </tr> <tr> <td>Rango de medición para instalaciones horizontales (R)</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>Rango de medición para instalaciones verticales (R)</td> <td>130</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los medidores con rango <b>R160</b> instalaciones horizontales y para instalaciones verticales <b>R130</b>. Para el contrato No. 031 de 2023 suscrito con la empresa acueducto metropolitano de Bucaramanga amb en la cláusula decima segunda - <i>obligaciones específicas del contratista o gestor empresarial</i> en el ítem 6 - medidores con características técnicas optimas <b>R315h – clase C</b>. los cuales no son las mismas especificaciones técnicas requeridas en el contrato de condiciones uniformes, dicha discrepancia entre las especificaciones técnicas puede generar confusión e inconformidad en los usuarios de igual manera posibles reclamaciones del contratista.</p>	Tipo	Velocidad de chorro único	Diámetro	1/2 pulgadas	Caudal permanente (Q3)	2.5 m3/hora.	Rango de medición para instalaciones horizontales (R)	160	Rango de medición para instalaciones verticales (R)	130				
Tipo	Velocidad de chorro único														
Diámetro	1/2 pulgadas														
Caudal permanente (Q3)	2.5 m3/hora.														
Rango de medición para instalaciones horizontales (R)	160														
Rango de medición para instalaciones verticales (R)	130														
47.	<p><b>COBROS INOPORTUNOS</b></p> <p>De acuerdo a la información obtenida de los hechos económicos y el sistema OPEN SMARTFLEX, se pudo verificar que para las actividades de suspensión, corte, reconexión y reinstalación (SCRR), realizadas por el contratista AMB para el mes de diciembre 2023, no se vienen realizando los cobros oportunamente dentro del tiempo establecido por la Ley 142 de 1994 artículo 150 ...<i>Al cabo de cinco</i></p>	<p>Proceso Gestión Comercial</p> <p>División de Control Comercial</p>			<p>Articulo 150 Ley 142 de 1994</p> <p>Contrato condiciones uniformes.</p>										

meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario... lo anterior podría generar posibles riesgos en reclamaciones por parte de los usuarios, incrementando las PQR, observándose una deficiencia en la supervisión, lo que podría ocasionar un posible detrimento para la empresa. Como se observa en la imagen siguiente:

Evidencia código usuario 65545, 66297, 73983 suspensiones y reinstalaciones.

ID Actividad	Fecha	Estado
1	14/06/2023	Suspensión
2	15/06/2023	Reinstalación
3	16/06/2023	Suspensión
4	17/06/2023	Reinstalación
5	18/06/2023	Suspensión
6	19/06/2023	Reinstalación
7	20/06/2023	Suspensión
8	21/06/2023	Reinstalación
9	22/06/2023	Suspensión
10	23/06/2023	Reinstalación
11	24/06/2023	Suspensión
12	25/06/2023	Reinstalación
13	26/06/2023	Suspensión
14	27/06/2023	Reinstalación
15	28/06/2023	Suspensión
16	29/06/2023	Reinstalación
17	30/06/2023	Suspensión
18	01/07/2023	Reinstalación
19	02/07/2023	Suspensión
20	03/07/2023	Reinstalación
21	04/07/2023	Suspensión
22	05/07/2023	Reinstalación
23	06/07/2023	Suspensión
24	07/07/2023	Reinstalación
25	08/07/2023	Suspensión
26	09/07/2023	Reinstalación
27	10/07/2023	Suspensión
28	11/07/2023	Reinstalación
29	12/07/2023	Suspensión
30	13/07/2023	Reinstalación

Fuente - imagen tomada de Open – Smart Flex

En diciembre de 2023 se realizaron 2,685 actividades de suspensiones y reinstalaciones efectivas. De estas, para junio de 2024, se cobraron de manera extemporánea 1,982 actividades, lo que podría generar un posible detrimento económico de aproximadamente \$30,000 millones de pesos, el cual se debe a los cobros realizados fuera del tiempo establecido (cinco meses desde la facturación) pueden no ser recuperables, implicando una pérdida directa de ingresos, afectando negativamente la salud financiera de la empresa.

48.	<p><b>FALLAS EN LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA DEL CONTRATO No. 031 de 2023 CELEBRADO ENTRE EMDUPAR S.A. E.S.P., Y ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA amb</b></p> <p>Se han identificado fallas en los informes de supervisión del contrato. Según lo estipulado en la <i>Cláusula Vigésima – Supervisión del Contrato, numeral 4, Rendir informes periódicos de manera mensual a EMDUPAR S.A E.S.P., los cuales deben ser cargados a la plataforma SECOP II, sobre el avance y ejecución según los plazos fijados.</i> Sin embargo, se observa que, hasta junio de 2024, solo se han presentado tres informes correspondientes a los meses de diciembre 2023, enero y febrero de 2024.</p> <p>Esta situación evidencia riesgos significativos, como discrepancias en la parte operativa y financiera de la ejecución del contrato, falta de transparencia y rendición de cuentas, y deficiencias en los seguimientos mensuales. Además, los informes deben estar mejor estructurados para reflejar las obligaciones ejecutadas por el contratista, especificando cualquier incumplimiento, las razones del mismo y las acciones correctivas implementadas, y en el caso que no se realicen las actividades la supervisión debe detallar en el informe por qué no se realizaron las mismas, de igual forma en los informes siguientes se debe indicar si se cumplió con las acciones de mejora y/o correctivas.</p> <p>Dada la importancia de este contrato, que incluye actividades misionales a cargo de un contratista, y los antecedentes de demandas ante la</p>	Proceso Gestión Comercial			X	<p>Contrato No. 031 de 2023 EMDUPAR – AMB Cláusula Vigésima – Supervisión del Contrato, numeral 4</p> <p>Manual de contratación – EMDUPAR S.A. E.S.P.</p>
-----	--	---------------------------------	--	--	---	---

	entidad, es crucial que los informes de supervisión sean detallados, claros, precisos, coherentes y exhaustivos. Estos deben proporcionar herramientas sólidas para la defensa jurídica de la entidad.				
49.	<p><b>DEFICIENCIAS EN LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS DE LOS USUARIOS</b></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 siete meses en vigencia 2023, además se ha evidenciado que las respuestas a las peticiones, quejas y recursos (PQR) 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 potencialmente provocando silencios administrativos en contra de la entidad.</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>
50.	<p><b>DEFICIENCIAS EN LAS CONCILIACIONES BANCARIAS:</b></p> <p>De acuerdo al análisis realizado a las conciliaciones bancarias de la vigencia 2023, se pudo constatar:</p> <p>Que la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, actualmente maneja setenta y cuatro cuentas (74) bancarias, dos más que en la vigencia 2023, 44 se encuentran inactivas, que representan el 60%; 30 cuentas activas que equivalen al 40%, 36 cuentas se encuentran conciliadas que representan el 48% y 29 cuentas con partidas pendiente con un</p>	<p>División de Contabilidad</p> <p>División Tesorería</p>		X	<p>Ley 142 de 1994.</p> <p>Resolución 356 de 2007, de la Contaduría General de la Nación Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública</p> <p>Informe final auditoría financiera y de gestión vigencia 2023 Contraloría Municipal de Valledupar</p>

51.	<p>indicador del 39%; de igual manera se pudo constatar que 35 cuentas bancarias se encuentran embargadas con un saldo de <b>\$11.735.950.728</b>, valor que no se encuentran disponible para uso inmediato, debido a que están restringidas por órdenes judiciales. De las cuentas pendientes se evidencia, la cuenta No. 62856806 del banco Bogotá que no se encuentra conciliada desde el mes de abril 2024, la cual registra <b>446</b> partidas pendientes con un valor de <b>\$4.489.668.949</b> un aumento del 43% con respecto a la auditoria del año 2022; también se evidencia que la cuenta de Bancolombia fideicomiso número 13194954084 se encuentro a corte del abril 2024 con 147 partidas pendientes y un saldo a cierre por un valor de <b>\$8.037.862.317,86</b> con un aumento del 16% con la auditoria anterior; así mismo se constata a través de un informe realizado por el Profesional Universitario de Contabilidad, que las veinticinco (25) cuentas que se encuentran inactivas, no registran información sobre las partidas y el estado de las mismas, debido a que, como lo manifiesta el funcionario en su informe, estas han sido solicitadas a la división de tesorería a través de requerimiento con la certificación de cada banco con el fin de justificar la existencia y estado de cada cuenta, pero esto no ha sido posible.</p> <p>Este hallazgo sobre las conciliaciones también ha sido reiterativo en las auditorias financiera y de Gestión, realizada por la Contraloría municipal de Valledupar en las vigencias 2022 y 2023, detectado y plasmado en el informe a corte del mes de agosto 2023 de la siguiente manera: análisis realizado a la Fiducentral cuenta No. <b>013199209991</b>, registra saldo según</p>				
-----	---	--	--	--	--

52.	<p>libros de contabilidad por valor de <b>\$884.551.729</b> y según extracto por valor de <b>\$783.465.777</b> con diferencia por conciliar en esta cuenta de <b>\$ 101.085.951</b>; la cuenta de Bancolombia No. <b>3194954084</b> registra saldo a Dic 31 del 2023 según saldo en los libros por valor de <b>\$ 8.730.387.443</b>, y según extracto por valor de <b>\$5.130.523.086</b> con diferencias por conciliar de <b>\$3.599.864.356,57</b>, la cuenta de Bogotá cuenta No. <b>628056806</b> a corte 31 de diciembre 2023 presenta saldo según libro de <b>\$ 3.836.934.172</b> <b>no presentaba conciliaciones realizadas.</b> Las inconsistencias encontradas en las conciliaciones bancarias al no realizar los ajustes pertinentes, y las investigaciones que considere necesarias a fin de darle razonabilidad a la información que reporta el Área de Contabilidad, no permiten realizar informes confiables, que reflejen la realidad financiera de la Entidad.</p> <p>Por otra parte, según en el informe final de la auditoría financiera y de gestión vigencia 2023, manifestó lo siguiente:</p> <p>Revisados los saldos de las cuentas por pagar de EMDUPAR SA ESP, se observan saldos pendientes por pagar de obligaciones desde las vigencias 2014 hasta la vigencia 2023. Estos saldos, presentan diferencias en las áreas de tesorería y contabilidad; se registra en las primeras cuentas por pagar por valor de <b>\$ 21.204.912.205</b> y en contabilidad un valor de <b>\$37.663.653.658</b>, presentando discrepancia por valor de <b>\$ 16.458.741.453.</b></p> <p>Sin embargo, se evidenció que No se realizan de forma continua, en la totalidad de sus cuentas corrientes y de ahorro las respectivas</p>				
-----	--	--	--	--	--

	<p>conciliaciones con el fin de llevar a los saldos reales de las cuentas a dic 31 del 2023.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores.</p>				
53.	<p><b>DESACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE FINANCIERO:</b></p> <p>Desde las vigencias anteriores a través de las auditorias tanto internas como externas se ha constatado y manifestado que el software financiero SYSMAN, se encuentra desactualizado, debido a que no genera los informes financieros de tesorería y los reportes de "Cuentas por Pagar", este y otros procedimientos para dichos informes se realizan de forma manual en tablas de Excel, deficiencia que se debe al incumplimiento del soporte técnico y de autoformación tutoriales por parte del proveedor.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores</p>	<p>Agente especial</p> <p>División de Contabilidad y Presupuesto</p> <p>División de Tesorería</p> <p>División de Sistemas</p>		X	<p><b>NTCGP 1000:2009, Núm. 6.3 Infraestructura:</b></p> <p>La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: <b>Literal b</b>, herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos.</p>
54.	<p><b>DEFICIENCIA EN LA APLICACIÓN DE NORMAS Y POLITICAS CONTABLES:</b></p> <p>Aunque la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, Implementó las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, con el fin de que se demuestre la realidad financiera de la Empresa a una fecha determinada con información oportuna y veras para las tomas de decisiones. En la evaluación de la vigencia 2023, se observa deficiencia en la aplicación de este sistema, debido a que aún se realizan procesos manuales para integrar la información comercial con la contable, como el cálculo del deterioro de cartera, la depreciación y el deterioro de los activos, esta</p>	<p>División de Contabilidad y Presupuesto</p>		X	<p>Ley 1314 de 2009, Principios y normas de contabilidad e información financiera.</p> <p>Resolución 656 de 2015, Comité técnico implementación NIIF: Por medio del cual se crea el comité técnico para la implementación y seguimiento de las NIIF en EMDUPAR</p>

	<p>deficiencia genera demoras en la consolidación, además de presentar riesgo en la confiabilidad de dicha información.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores</p>				
55.	<p><b>CONTRATO DE FIDUCIA MERCANTIL DE ADMINISTRACIÓN Y PAGOS NO. 2017212.</b></p> <p>Teniendo en cuenta que la Contraloría municipal de Valledupar en el Informe Final de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Especial a la Gestión y Resultados Vigencia 2020, estableció como hallazgo No. 10, que en el Contrato de Fiducia Mercantil de Administración y Pagos No. 2017212. la totalidad de los ingresos generados del proyecto, no han sido consignados, ni administrados por la Fiduciaria Central S.A., sociedad de servicios financieros, elegida por el fideicomitente EMDUPAR – RADIAN, para la administración de los recursos que ingresan al patrimonio autónomo que se constituyó con dicho contrato de fiducia. Así mismo en la evaluación realizada por el equipo de Control Interno de Gestión, se constata que pese a la suscripción del Plan de mejoramiento en la vigencia 2020 y que termino en la vigencia 2022, donde se propuso como acción de mejora, Consolidar periódicamente los recursos derivados de la ejecución del proyecto en la cuenta fiduciaria acorde con lo establecido en la cláusula cuarta del Contrato, acción de mejora con la que se logró llegar a un avance del 82%.</p> <p>Sin embargo, en la vigencia evaluada, se observó que el incumplimiento a la cláusula cuarta</p>	<p>División Tesorería</p> <p>Proceso Gestión Financiera</p>	X		<p>CONTRATO DE FIDUCIA MERCANTIL DE ADMINISTRACIÓN Y PAGOS NO. 2017212.</p>

	<p>del Contrato de FIDUCIA MERCANTIL DE ADMINISTRACIÓN Y PAGOS NO. 2017212, aún persiste, lo que se encuentra reflejado en los estados financieros de la vigencia 2023.</p> <p>Además, se observa que ya se culminó el contrato No. 041 de 2017 EMDUPAR – RADIAN, el día 30 de noviembre de 2023, y a la fecha siguen ingresando recursos a la cuenta de fiducia mercantil, la cual deben hacerse las gestiones necesarias y liquidar las cuentas del Contrato de FIDUCIA MERCANTIL DE ADMINISTRACIÓN Y PAGOS NO. 2017212, con el fin que todos los recursos de la empresa ingresen a la cuenta de fiducia del contrato No. 031 de 2023 suscrito entre Emdupar – acueducto metropolitano de Bucaramanga amb.</p>				
56.	<p><b>LIQUIDACIÓN DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS:</b></p> <p>Se evidenciaron dificultades en el flujo de comunicaciones soportes asociadas a los procesos de liquidación de 29 convenios interadministrativos, información que es requerida para llevar a cabo la depuración de cuentas existentes, las cuales están sin movimientos e inactivas; dado que en la División de Tesorería no se cuenta con la información de los citados convenios. Se tuvo conocimiento que la gobernación del Cesar liquidó unilateralmente los Convenios Interadministrativos que tenía con la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, lo cual genera riesgos para los intereses de esta Entidad en caso de ser mal liquidados. Pese a que se realizaron las gestiones para que este procedimiento se reversara, sin embargo, el ente Gubernamental no</p>	<p>División de Contabilidad y Presupuesto</p> <p>División Tesorería</p> <p>Proceso Gestión Financiera</p>		X	<p>MANUAL DE CONTRATACION</p> <p>Acuerdo 169 del 11/11/2005.</p> <p>Acuerdo 007 del 25/03/2015</p> <p>RESOLUCION 1192 DEL 23 DE DICIEMBRE DE 2023</p>

	<p>aceptó el desarrollo de esta actividad.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores</p>				
57.	<p><b>FALTA DE INTEGRACIÓN EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN JURÍDICA Y DIVISIÓN DE TESORERÍA.</b></p> <p>Se pudo constatar que a pesar de que la Empresa Emdupar cuenta con el sistema integrado de gestión bajo los parámetros del MECI y MIPG, aún se observan procesos de gestión que no interactúan como proveedor para insumos de entradas y salidas con el fin de cumplir con un objetivo específico y/o institucional, evidenciados entre la División de tesorería y Gestión Jurídica debido a que, no se observa un enlace entre dichas oficinas con relación a los dineros retenidos por embargos derivados de sentencias, laudos y demandas de terceros, lo que ha generado que la oficina Jurídica no mantenga los respectivos procesos actualizados.</p> <p>Observación detectada en vigencias anteriores</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>
58.	<p><b>FALTA DE MODERNIZACION DE SISTEMAS TECNOLOGICOS PARA LA ACCESIBILIDAD A LA PLATAFORMA WEB DE LA EMPRESA</b></p> <p>Durante la auditoría a los sistemas tecnológicos y operaciones digitales en la página web de la empresa, se ha identificado una deficiencia en la capacidad de ofrecer diversidad de opciones al momento de realizar pagos electrónicos y otras actividades. Se observa que solo se permite una sola opción de pago, lo que implica que los usuarios solo</p>	<p>Proceso Gestión Financiera</p> <p>División Tesorería</p> <p>División de sistemas</p> <p>División de Contabilidad</p>		X	<p>Ley 142 de 1994</p> <p>POLITICAS DE MIPG</p>

	<p>pueden pagar con el número de pago electrónico del periodo actual. Esto limita a los usuarios que no tienen la factura original, a realizar el pago del mes. Por lo tanto, es necesario actualizar y diversificar las opciones de pago para incluir abonos, pagos parciales, pagos anticipados, trámites, seguimientos, etc., todo de manera conveniente, en línea, ágil, accesible y segura.</p> <p>La auditoría también evidenció que la digitalización y la accesibilidad son fundamentales para la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa. Es crucial que la empresa modernice su infraestructura digital. Se debe implementar una plataforma integral de pagos en línea y un sistema de gestión de información accesible para los usuarios. El objetivo es mejorar la experiencia del usuario, optimizar los procesos operativos.</p>	y Presupuesto			
59.	<p><b>FALTA DE ESTUDIOS DE MERCADO O EVALUACIONES ECONOMICAS EN LOS PROCESOS CONTRACTUALES:</b></p> <p>En la evaluación de los procesos contractuales de la vigencia 2023, de una selección aleatoria de 38 procesos, de los cuales en 17 contratos los cuales son: No. 001 de 2023, No. 002 de 2023 No. 011 de 2023, No. 012 de 2023, No. 013 de 2023, No. 014 de 2023, No. 015 de 2023, No. 016 de 2023, No. 017 de 2023, No. 023 de 2023, No. 024 de 2023, No. 025 de 2023, No. 026 de 2023, No. 027 de 2023, No. 028 de 2023, No. 029 de 2023, No. 030 de 2023, no se evidencian estudios de mercados, comparación y análisis de precios, los cuales deben tenerse como referencia para las evaluaciones económicas y toma de decisiones por parte de la Empresa; situación que demuestra y constata</p>	<p>Proceso Gestión Contratación</p> <p>Proceso de Gestión Planificación</p>		X	<p>MECI: 1000 DE 2015 Y MIPGV2</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE CONTRATACIÓN PR-GS-03</p> <p>MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.</p> <p>PR-GS-02 PROCEDIMIENTO PARA SELECCION Y EVALUACION DE PROVEEDORES</p>

	el incumplimiento a lo estipulado en el Manual de Contratación y los procedimientos establecidos dentro del Proceso Gestión Contratación que hace parte del Sistema Integrado de la Entidad.				
60.	<p><b>INCONGRUENCIAS EN LA PUBLICACION EN EL SECOP II DE DOCUMENTOS SOPORTES DEL CONTRATO N. 001 DE 2023</b></p> <p>Se ha observado que en la publicación del SECOP II para el contrato No. 001 de 2023 se han incluido documentos, como el acta de recepción de propuestas, que corresponden en realidad al contrato No. 002 de 2023, relacionado con el mantenimiento y limpieza de la infraestructura del sistema de alcantarillado sanitario (colectores, tuberías, pozos de inspección y pozos) sépticas con equipo hidrosuccionador en la ciudad de Valledupar. Estos documentos no coinciden con la información contractual correspondiente al contrato No. 001 de 2023.</p> <p>La publicación incorrecta podría generar confusión y malentendidos entre los interesados comprometiendo la transparencia del proceso contractual y afectando la credibilidad de la entidad.</p> <p>Es fundamental corregir la publicación para reflejar con precisión la documentación correspondiente a cada contrato.</p>	Proceso Gestión Contratación		X	<p>MECI: 1000 DE 2015 Y MIPGV2</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE CONTRATACIÓN PR-GS-03</p> <p>MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.</p>
61.	<p><b>INCONSISTENCIAS EN PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CONTRATO No. 001 DE 2023</b></p> <p>Se observa que el contratista consorcio laguna 2023 quien ejecutó el contrato No. 001 de 2023 presentó los pagos de seguridad social extemporáneos.</p>	Proceso Gestión Contratación		X	<p>MECI: 1000 DE 2015 Y MIPGV2</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE CONTRATACIÓN PR-GS-03</p>

	<p>Se observó que los pagos de seguridad social de las diez (10) cuentas presentadas se realizaron de los pagos de seguridad social de manera extemporánea generando riesgos significativos para la cobertura de seguridad social de los empleados, teniendo en cuenta que estaban realizando trabajos de riesgo y estuvieron desprotegidos durante toda la relación contractual debido a los retrasos en los pagos.</p> <p>Los pagos extemporáneos de la seguridad social generan riesgos significativos para la cobertura de los empleados, especialmente en situaciones donde realizan trabajos de riesgo. Además, estos incumplimientos pueden afectar la reputación del contratista y la confianza en la gestión del contrato, comprometiendo la integridad y el cumplimiento normativo de la organización.</p>	Gestión Alcantarillado			<p>MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.</p> <p>PR-GS-04 PROCEDIMIENTO DE SUPERVISION DE CONTRATO</p>																																												
62.	<p><b>INCONSISTENCIAS EN EL CONTRATO No. 002 DEL 2023</b></p> <table border="1" data-bbox="316 1134 714 1753"> <thead> <tr> <th>C U E N T A</th> <th>FECHA DE PAGO ESTIPULADA</th> <th>DIAS DE MORA</th> <th>FECHA DE PAGO REALIZADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>14 DE FEBRERO 2023</td> <td>46</td> <td>18 DE ABRIL DE 2023</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>13 DE ABRIL 2023</td> <td>5</td> <td>18 DE ABRIL 2023</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>04 DE MAYO 2023</td> <td>34</td> <td>08 DE JUNIO 2023</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>05 DE JUNIO 2023</td> <td>37</td> <td>12 DE JULIO 2023</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>06 DE JULIO 2023</td> <td>32</td> <td>08 DE AGOSTO 2023</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>03 DE AGOSTO 2023</td> <td>32</td> <td>05 DE SEPTIEMBRE 2023</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>05 DE SEPTIEMBRE 2023</td> <td>29</td> <td>09 DE OCTUBRE 2023</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>04 DE OCTUBRE 2023</td> <td>29</td> <td>03 DE NOVIEMBRE 2023</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>03 DE NOVIEMBRE 2023</td> <td>28</td> <td>01 DE DICIEMBRE 2023</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>05 DE DICIEMBRE 2023</td> <td>10</td> <td>15 DE DICIEMBRE 2023</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se observa que en el acta de inicio del contrato No. 002 – 2023 del 10 de febrero de 2023 se estableció como</p>	C U E N T A	FECHA DE PAGO ESTIPULADA	DIAS DE MORA	FECHA DE PAGO REALIZADO	1	14 DE FEBRERO 2023	46	18 DE ABRIL DE 2023	2	13 DE ABRIL 2023	5	18 DE ABRIL 2023	3	04 DE MAYO 2023	34	08 DE JUNIO 2023	4	05 DE JUNIO 2023	37	12 DE JULIO 2023	5	06 DE JULIO 2023	32	08 DE AGOSTO 2023	6	03 DE AGOSTO 2023	32	05 DE SEPTIEMBRE 2023	7	05 DE SEPTIEMBRE 2023	29	09 DE OCTUBRE 2023	8	04 DE OCTUBRE 2023	29	03 DE NOVIEMBRE 2023	9	03 DE NOVIEMBRE 2023	28	01 DE DICIEMBRE 2023	10	05 DE DICIEMBRE 2023	10	15 DE DICIEMBRE 2023	<p>Proceso Gestión Contratación</p> <p>Proceso Gestión Alcantarillado</p>		X	<p>MECI: 1000 DE 2015 Y MIPGV2</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE CONTRATACIÓN PR-GS-03</p> <p>MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.</p>
C U E N T A	FECHA DE PAGO ESTIPULADA	DIAS DE MORA	FECHA DE PAGO REALIZADO																																														
1	14 DE FEBRERO 2023	46	18 DE ABRIL DE 2023																																														
2	13 DE ABRIL 2023	5	18 DE ABRIL 2023																																														
3	04 DE MAYO 2023	34	08 DE JUNIO 2023																																														
4	05 DE JUNIO 2023	37	12 DE JULIO 2023																																														
5	06 DE JULIO 2023	32	08 DE AGOSTO 2023																																														
6	03 DE AGOSTO 2023	32	05 DE SEPTIEMBRE 2023																																														
7	05 DE SEPTIEMBRE 2023	29	09 DE OCTUBRE 2023																																														
8	04 DE OCTUBRE 2023	29	03 DE NOVIEMBRE 2023																																														
9	03 DE NOVIEMBRE 2023	28	01 DE DICIEMBRE 2023																																														
10	05 DE DICIEMBRE 2023	10	15 DE DICIEMBRE 2023																																														

	<p>fecha de inicio el día 14 de febrero de 2023 en la primera hoja, y para la segunda hoja se establece que se dará inicio el día 15 de febrero de 2023, encontrando incoherencia en la fecha de iniciación del contrato.</p> <p>Se ha observado inconsistencia en el acta de inicio del contrato No. 002-2023, fechado el 10 de febrero de 2023. En la primera hoja del documento, se establece como fecha de inicio del contrato el 14 de febrero de 2023, mientras que en la segunda hoja se menciona que el inicio será el 15 de febrero de 2023. Esta discrepancia en las fechas de inicio del contrato genera confusión y puede dar lugar a problemas administrativos y operativos.</p>				
63.	<p><b>INCONSISTENCIAS EN EL CONTRATO No. 007 DE 2023.</b></p> <p>Se observa que las órdenes de compra (baucher) del contrato No. 007 de 2023, emitidas el 28 de febrero de 2023, no especifican claramente el consumo asociado con el término "planta". Esta falta de precisión genera incertidumbre para el equipo auditor, puesto que no es posible determinar con claridad a qué se refiere el consumo mencionado. Lo que genera incertidumbre de la posible existencia de fallas fraudulentas o inapropiadas afectando la precisión y el seguimiento de los consumos y gastos.</p> <p>Se debe detallar en el contrato de suministro el consumo que se está generando, el supervisor debe realizar un informe detallado de los consumos y se debe aportar un baucher que emita la maquina dispensadora de combustible que diga año, mes, día, hora, la cantidad de galones, valor, el vehículo al que se le está suministrando, y los demás</p>	<p>Proceso Gestión Contratación</p> <p>Proceso Gestión Administración de Bienes</p>		X	<p>PR-GS-04 PROCEDIMIENTO DE SUPERVISION DE CONTRATO</p> <p>PR-GS-03 PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE CONTRATACION</p> <p>PR-GS-05 RECEPCION Y TRAMITE DE CUENTAS EMDUPAR</p>

	<p>que sean necesarios para lograr llevar un control efectivo de los consumos.</p> <p>Se debe definir y gestionar los riesgos asociados con la ejecución del contrato en cuanto a los tachones y enmendaduras en el área de administración de bienes se requiere un enfoque integral que combine la identificación precisa de riesgos, una evaluación detallada de su impacto y probabilidad, y la implementación de controles y procedimientos efectivos. La capacitación del personal, la mejora continua de procedimientos y el uso de tecnología adecuada son elementos claves para mitigar estos riesgos y asegurar una gestión eficiente y transparente en vista de la percepción de falta de control que pueda dañar la reputación de la empresa.</p>				
64.	<p><b>AUSENCIA DE SOPORTES EN CUENTA DE COBRO DE ORDEN DE COMPRA No. 020 DE 2023</b></p> <p>Se ha observado que la Orden de Compra No. 020 de 2023 tiene fecha de inicio del 22 de noviembre de 2023 y el plazo de ejecución contractual es de treinta (30) días, no se evidencia que reposen cuenta de cobro ni pruebas de la realización de las actividades ejecutadas por el contratista, además, no se ha suscrito acta de suspensión. La falta de documentación impide validar los pagos realizados, lo que podría generar un posible incumplimiento contractual, afectando la transparencia financiera de la entidad, y dar lugar a penalidades o reclamos legales, riesgo de retrasos en la ejecución del contrato, impactando negativamente en la consecución de los objetivos proyectados. Es urgente subsanar la falta de documentación, regularizar el</p>	<p>Proceso Gestión Contratación</p> <p>Proceso Planta de Tratamiento (Producción)</p>			<p>MECI: 1000 DE 2015 Y MIPGV2</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE CONTRATACIÓN PR-GS-03</p> <p>PR-GS-01 PROCEDIMIENTO PARA ORDEN DE COMPRA</p>

	proceso de cobro y asegurar la formalización del acta de suspensión si corresponde, para garantizar el cumplimiento adecuado del contrato.				
65.	<p><b>INFORMACION INCOMPLETA EN LOS EXPEDIENTES DIGITALES DE LAS ORDENES DE COMPRA</b></p> <p>Se evidencia que en los expedientes contractuales de las órdenes de compra vigencia 2023 almacenados en formato digital y reposan en los computadores de la oficina de contratación están incompletos, En estos expedientes solo se encuentra hasta la minuta contractual no existen los soportes de ejecución tales como (informe actividades, factura, cuenta de cobro, etc.) incumpliendo con la ley de archivo en gestión documental, así como de la necesidad de garantizar transparencia, integridad y accesibilidad de la información.</p>	Proceso Gestión Contratación		X	<p>MECI: 1000 DE 2015 Y MIPGV2</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE CONTRATACIÓN PR-GS-03</p> <p>PR-GS-01 PROCEDIMIENTO PARA ORDEN DE COMPRA</p>

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al finalizar la Auditoría Interna, realizada a la Gestión de la vigencia 2023, al Sistema Integrado de Gestión - SIG en la Empresa EMDUPAR S.A E.S.P. y de acuerdo con la evaluación de doce (12) Procesos de Gestión, que fueron seleccionados teniendo en cuenta el nivel de riesgos; se detectaron sesenta y cinco (65) observaciones. De igual manera en este informe se determina que el Sistema se mantiene en cumplimiento a los requisitos de la norma, los parámetros establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Vs 2, las Políticas de la Entidad y las normas Constitucionales; sin embargo, se denotan salvedades en la aplicación y/o cumplimiento de funciones establecidas en los procesos de gestión, como también actividades operacionales significativas asociadas a una debilidad en el estado de liquidez de la Empresa, por cuenta del exacerbado nivel de acumulación de cartera y la limitada gestión comercial.

Los procedimientos establecidos requieren una actualización integral. Esto debe incluir la revisión y mejora de la caracterización de los procesos, planes de acción y el establecimiento de indicadores de gestión claros. Además, es fundamental identificar y mitigar los riesgos para mejorar la eficacia y la eficiencia operativa de la empresa. A partir del análisis realizado a los mapas de riesgos, se observa una alta tasa de materialización de riesgos, lo cual es alarmante y requiere atención inmediata. De los cincuenta y nueve (59) riesgos identificados en la matriz treinta y dos (32) se han concretado, indicando que dentro de la entidad los líderes de procesos y sus equipos no están haciendo un manejo adecuado sobre la

administración de sus riesgos, esta alta tasa de materialización de riesgos es una señal de alerta que no debe ignorarse, lo cual expone a pérdidas significativas y dificulta el logro de sus objetivos.

La entidad debe centrarse en asegurar el cumplimiento normativo, e implementar tecnologías de la información, y modernizar su infraestructura. Además, es esencial fortalecer la gestión del riesgo mediante la integración de los procesos, tomando medidas correctivas urgentes en áreas críticas para subsanar deficiencias y mejorar la capacidad de la empresa en la actualización de sistemas y procesos. También se debe optimizar la gestión de la información financiera para proporcionar datos confiables que faciliten la toma de decisiones, con el objetivo de alcanzar los objetivos estratégicos, operativos y financieros.

Es importante destacar que varias de las observaciones y no conformidades identificadas en auditorías de años anteriores aún no han sido subsanadas. Esta situación evidencia una brecha en el cumplimiento que se atribuye principalmente a la falta de recursos financieros necesarios para abordar estas deficiencias. Por ello la entidad enfrenta desafíos significativos que deben abordarse con una gestión estratégica y una planificación cuidadosa para mantener la posibilidad de una reestructuración financiera que permita la viabilidad a largo plazo de la empresa. Ante situaciones tales como falta de liquidez y solvencia, deuda elevada por cuentas por pagar, infraestructura deteriorada que necesita inversiones significativas, obsolescencia tecnológica, incumplimiento normativo, deficiencia en la gobernanza e impacto en los servicios prestados; sin embargo, se debe apuntar a que estas sean subsanadas o corregidas mediante un Plan de Mejoramiento Interno, llevando a cabo las acciones correctivas y/o de mejora, para el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Finalmente, se deben llevar a cabo los ajustes y acciones necesarios para evitar que la empresa llegue al punto de ser liquidada, asegurando así la continuidad en la prestación del servicio, que es lo más importante y debe garantizarse en cualquier circunstancia.

En razón de lo anterior el equipo auditor recomienda:

## **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

- Fortalecer la aplicación de políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Política de Integridad, Gobierno Digital, Gestión estratégica de Talento humano, entre otras).
- Llevar a cabo la actualización tarifaria derivada de la aplicación de la normatividad vigencia con miras a elevar la base de recursos disponibles para el apalancamiento financiero de la entidad, logrando mitigar con ello el riesgo de siniestros judiciales que comprometen la prestación de los servicios a cargo de la entidad.
- Reorganizar la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, técnica y estructuralmente de acuerdo a los lineamientos que establecen las normas para las Empresas de Servicios Públicos en pro a una adecuada aplicación en la distribución de los recursos recaudados, como también debe priorizarse la implementación del rediseño institucional para determinar una planta de personal óptima, de manera que fortalezca la eficiencia operativa y la transparencia institucional.
- Planificar y programar los traslados de funcionarios de tal forma que no genere dificultades y atrasos en la ejecución de procedimientos y actividades en curso.

- Capacitar a los funcionarios administrativo y líderes de procesos con relación al Sistema Único de Información – SUI, en aspectos como: Utilización de la plataforma, diligenciamiento de formularios y formatos, procedimientos de cumplimiento de los cronogramas de cargue y automatización de cada proceso en los Sistemas Informáticos (Comercial y Financiero) como módulos de reportes.
- Realizar las actividades encaminadas al reporte de información al SUI, para mejorar el porcentaje de cumplimiento y mantener en un alto nivel los Indicadores de la Empresa.
- Implementar mecanismos efectivos que permitan que los responsables de procesos cumplan de manera oportuna con las metas propuestas en los planes de acción, de Mejoramiento interno y Externos.
- Revisar y/o actualizar los indicadores implementados en cada proceso, teniendo en cuenta los objetivos y las metas establecidas para tal fin.
- Capacitar y/o socializar a los líderes de procesos sobre la importancia de la publicación de la información producida al link de transparencia y acceso a la información pública.
- Publicar de manera oportuna la información producida en cada proceso y/o área de la entidad de acuerdo a los parámetros del índice de transparencia activa - ITA.
- Se hace necesario que los contratos que son misionales y esenciales para el funcionamiento de la empresa durante la vigencia se realice de manera anual, de modo que se garantice una gestión más efectiva y eficiente de los contratos.
- Llevar a cabo la actualización tarifaria derivada de la aplicación de la normatividad vigente con miras a elevar la base de recursos disponibles para el apalancamiento financiero de la entidad, logrando mitigar con ello el riesgo de siniestros judiciales que comprometen la prestación de los servicios a cargo de la entidad.
- Es necesario continuar realizando las indexaciones correspondientes conforme a la Ley. Además, se debe documentar el procedimiento de indexación de tarifas y asignar claramente las responsabilidades para mitigar el riesgo que podría surgir de no llevar a cabo esta acción, lo cual podría afectar la suficiencia financiera de la empresa.
- La entidad debe invertir en su capital intelectual, lo que implica desarrollar y retener talento humano, mejorar la infraestructura tecnológica y fortalecer las relaciones con sus principales interesados. De esta manera, podrá aumentar su capacidad de innovación, mejorar la eficiencia operativa y elevar la calidad del servicio, garantizando un mejor desempeño y una mayor satisfacción de los usuarios.
- Se debe evaluar cuidadosamente la necesidad de cada cambio en el plan de compras, debido que los ajustes frecuentes pueden complicar la coordinación entre las áreas involucradas, lo que podría resultar en retrasos o errores en la ejecución. Es fundamental mejorar la coordinación previa para evitar modificaciones innecesarias y asegurar un proceso más eficiente.
- Es necesario que se realice la auditoria al sistema de seguridad y salud en el trabajo y se determine su estado actual.
- Se debe exigir a los funcionarios al momento de ingresar a la entidad haber realizado el curso de MIPG y el curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción de la función pública.

- Se debe actualizar e implementar el procedimiento para la entrada y salida de materiales del almacén, donde se definan detalladamente los pasos a seguir para la recepción, almacenamiento, despacho y registro de los elementos del almacén, y así garantizar la precisión, confiabilidad y seguridad del inventario, detallando en que se gastaran los materiales y devolviendo los que sobren, así como capacitar a los funcionarios al buen uso en la utilización de los nuevos equipos que adquiere la empresa.
- Fortalecer la cultura de control para optimizar el índice de desempeño institucional y alcanzar la misión de la entidad con eficacia.

### **ASPECTOS FINANCIEROS**

- Fortalecer el área de Gestión Financiera, con los recursos y herramientas que permitan optimizar y mantener actualizada la información contable de la Entidad.
- Continuar con la aplicación de la política de austeridad en los gastos, teniendo en cuenta la situación actual de la Entidad.
- Gestionar e implementar un programa y/o software que permita la interfaz entre los procesos comerciales y contable, para lograr la integración y consolidación de la información financiera.
- Implementar a través de las redes y aplicativos un sistema de gestión que permita a los usuarios realizar de forma ágil pagos en líneas y todo tipo de procesos y consultas relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.
- Finiquitar el procedimiento de liquidación de convenios interinstitucionales y garantizar la depuración y/o conciliación de las cuentas bancarias asociadas a los mismos.
- Realizar conciliaciones bancarias de manera continua y exhaustiva para todas las cuentas corrientes y de ahorro.
- Investigar y ajustar las partidas pendientes para reflejar la realidad financiera de la entidad.
- Implementar a través de las redes y aplicativos un sistema de gestión que permita a los usuarios realizar de forma ágil pagos en líneas y todo tipo de procesos y consultas relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

### **ASPECTOS JURIDICOS – SECRETARIA GENERAL**

- Provisionar recursos que queden sujetos a condiciones e incertidumbres en temas como: demandas, litigios, imprevistos entre otros.
- Establecer protocolos claros para la administración del archivo de suscriptores, facilitando así su centralización y organización. Además, es necesario capacitar al personal en el uso del nuevo sistema de gestión de archivos, así como en las mejores prácticas para la organización y actualización de la información.
- Ejercer acción de repetición de acuerdo a las condenas que generen detrimentos y/o se vean afectados los intereses de la Entidad.

- Realizar el procedimiento para el pago de sentencias y conciliaciones acorde con lo previsto en el decreto único del sector hacienda y crédito público y las normas concordantes.

## **ASPECTOS COMERCIALES**

- Avanzar en el proceso de depuración de cartera, mantener actualizado el catastro de usuarios, y propender por el incremento del índice de recaudo y micro medición buscando minimizar y/o eliminar el impacto del fenómeno de la prescripción.
- Elevar los niveles de exigencia al cumplimiento de las metas operativas y comerciales contempladas en el contrato No. 031 de 2023 suscrito con acueducto metropolitano de Bucaramanga AMB, así mismo gestionar el cumplimiento en la ejecución del contrato, de tal forma que minimicen los posibles riesgos de futuras demandas y/o reclamaciones administrativas.
- Coordinar entre las áreas técnica y comercial la consolidación del balance hídrico del sistema para determinar las proporciones aplicables sobre la estructura de pérdidas existentes.
- Realizar todas las gestiones pertinentes frente a la problemática de los fraudes por detectar y los ya detectados realizarles el procedimiento de defraudación de fluidos manera rigurosa y efectiva, y en el caso que sea necesario actualizarlo.
- Se deben realizar las gestiones necesarias y lograr cumplir con el Programa de reducción de pérdidas de la empresa.
- Se debe realizar las gestiones necesarias para elaborar un archivo cronológico y sistemático del contrato No. 031 de 2023 el cual debe cumplir con las especificaciones que exige la ley de archivo actual.
- Aumentar los esfuerzos para alcanzar la meta de instalación de medidores, priorizando aquellos usuarios sin equipo de medida.
- Se debe asegurar la instalación de medidores desde el inicio del uso del servicio para nuevos suscriptores.
- Realizar las gestiones que sean necesarias para lograr reducir el aumento de la cartera, y evitar el aumento significativo que se viene presentando.
- Se debe atender oportunamente los requerimientos de registro e ingreso de medidores en el sistema Open Smartflex, de manera que se garantice la medición efectiva y así lograr bajar las reclamaciones de los usuarios.

## **ASPECTOS TECNICOS**

- Cumplir con un adecuado esquema de señalización de acuerdo con la normatividad vigente, sobre las intervenciones de obra civil que se ejecuten, con el fin de mitigar el riesgo de posibles demandas de reparación directa en contra de la entidad.

- Llevar a cabo las actividades encaminadas al mejoramiento de las estructuras, desde la planta de tratamiento de agua potable, redes de acueducto, Válvulas y las concernientes a la PTAR, desde los manjoles y rejillas en la ciudad hasta donde se realiza el tratamiento para la disposición final.
- Disponer de un banco con información general de la Empresa, para la formulación y ejecución de proyectos encaminados a la actualización y optimización de los procesos, en especial a los referenciados en el Plan de obras e Inversiones Reguladas - POIR.
- Cumplir con un adecuado esquema de señalización de acuerdo con la normatividad vigente, sobre las intervenciones de obra civil que se ejecuten, con el fin de mitigar el riesgo de posibles demandas de reparación directa en contra de la entidad.
- Implementar medidas de control rigurosas para asegurar el manejo adecuado de los insumos químicos en la potabilización del agua, estableciendo indicadores precisos y parametrizados para el seguimiento de las entradas y salidas de estos insumos, garantizando así la verificación con datos confiables.


**5. FORTALEZAS**

- Buena disposición por parte de los auditados encargados e involucrados en cada Proceso Gestión del Sistema integrado que fueron selecciona para la realización de esta Auditoria.
- Se cuenta con procesos documentados que definen los objetivos y los alcances de cada área y/o dependencia que comprende la estructura organizacional; con sus respectivas caracterizaciones, manuales, procedimientos, registros y formatos, que facilitan la aplicación y evaluación de los mismos.

**6. DEBILIDADES**

- La demora en la entrega de la información requerida por la oficina de control interno de gestión o por entes de control externo provoca atrasos en el proceso de auditoría y en la respuesta oportuna a estos organismos. Esto a su vez obliga a solicitar prórrogas o a entregar la información justo en el límite del tiempo establecido.

**7. RESPONSABLES**

AUDITOR LIDER	FECHA DEL INFORME FINAL
 <b>BELCY PEDRAZA SANCHEZ</b> Jefe de Control Interno de Gestión	15 DE JULIO DE 2024