INFORME FINAL DE AUDITORÍA		
ID - NOMBRE DE LA AUDITORÍA	05. URBANIZADORES Y CONSTRUCTORES	1050001-2024-0502 N° Consecutivo
UNIDAD AUDITADA	SUBPROCESO MPMU01 - GESTIÓN DEL DESARROLLO URBANO SUBPROCESO MPMU02 – INCORPORACIÓN DE USUARIOS	
ÁREA(S) RESPONSABLE(S)	GERENCIA CORPORATIVA DE SERVICIO AL CLIENTE GERENCIAS DE ZONA DIRECCION DE APOYO TÉCNICO	

Fecha Reunión de Inicio: 1 de julio de 2024

Fecha Reunión de Cierre: 18 de noviembre de 2024

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.

Verificar el cumplimiento de los subprocesos Gestión del Desarrollo Urbano e Incorporación de Usuarios a partir del análisis de los procedimientos establecidos, la identificación y gestión de riesgos y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.

- Verificar el cumplimiento de los términos establecidos por los subprocesos en la atención a los trámites realizados por los urbanizadores y constructores.
- Evaluar la estructuración del acuerdo de voluntades (carta de compromiso) y comprobar la adecuada ejecución del rol de supervisión, así como, la verificación de la liquidación de las obras y reconocimiento económico a urbanizadores y constructores.
- Verificar el trámite de incorporación de usuarios y determinar si se está efectuando de manera oportuna y eficiente.
- Comprobar que las actividades de cobro de cartera están siendo gestionadas oportuna y eficientemente.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Evaluar las actividades de los subprocesos subproceso de Gestión del Desarrollo Urbano e Incorporación de Usuarios desde 2020 al 2024.

4. MARCO NORMATIVO DE LA AUDITORÍA.

- **Ley 142 DE 1994**, "*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.*".
- **Ley 1469 de 2010**, "Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones"
- **Ley 1537 de 2012**, "Por la cual se dictan normas tendientes a facilitar y promover el desarrollo urbano y el acceso a la vivienda y se dictan otras disposiciones"

- **Decreto Nacional 302 de 2000**, “Por la cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado”
- **Decreto 19 de 2012, Art. 188** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- **Decreto 3050 de 2013**, “Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado."
- **Resolución CRA 151 de 2001**, “Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo”
- **Resolución EAAB 0651 de 2019**, “Por la cual se adopta el Reglamento de Urbanizadores y Constructores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP”
- **Resolución 065 de 2021**, "Por medio de la cual se modifica la resolución No. 0651 de 2019, por la cual se adopta el reglamento de urbanizadores y constructores"
- **Resolución 1229 de 2021**,” Por medio de la cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP”
- **Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado**

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

En cumplimiento del programa anual de auditoría 2024, se llevó a cabo la auditoría de los subprocesos de Gestión del Desarrollo Urbano e Incorporación de Usuarios, que forman parte del proceso MPMU de Gestión Comercial. Esta auditoría se realizó en el marco de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y COSO 2013, y se centró en analizar la efectividad de los elementos de control de los riesgos asociados al proceso.

Se evaluó la operación y sus componentes a través del análisis del diseño, la aplicación, la solidez y la efectividad de los controles específicos, así como la pertinencia de la valoración de los riesgos residuales. Además, se verificó la existencia y aplicación de los indicadores en la ejecución de las actividades y en el desempeño del proceso.

Por otra parte, se examinó en el Sistema de Información Empresarial SAP la gestión de la cartera asociada a las Cartas de Compromiso y Temporales para Obra (TPO), así como la gestión de los subprocesos en la incorporación de usuarios y la gestión de trámites en una muestra de cuentas contrato de constructores. Para ello, se basó en el flujo de control y se realizaron pruebas de cumplimiento, sustantivas y de doble propósito, en busca de garantizar la transparencia, la efectividad en la gestión y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos auditados.

5.0 Alistamiento

En la fase de alistamiento de auditoría se realizó la revisión de más de 90 fuentes documentales que incluyeron el despliegue estratégico de la Empresa, la caracterización del proceso Gestión Comercial enfocado en los subprocesos Gestión del Desarrollo Urbano e Incorporación de Usuarios. También se revisó la matriz de riesgos y procedimientos relacionados, ejecutados por los equipos de Urbanizadores y Constructores de las diferentes Gerencias de Zona, informes de auditoría interna y externa, indicadores de gestión, compromisos gerenciales, entre otros elementos relevantes para el desarrollo de la auditoría.

Se identificó correspondencia entre la alineación estratégica de la unidad auditable y la formulación de los Acuerdos de Gestión y metas establecidas que son responsabilidad del subproceso auditado.

Asimismo, se llevó a cabo un análisis preliminar de los riesgos de gestión y de corrupción, junto con los elementos de control asociados a los subprocesos evaluados.

Una vez definidos los objetivos y alcance de la auditoría durante la fase de alistamiento, se realizó reunión de apertura de auditoría el 20 de agosto de 2024 con la asistencia de funcionarios de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Técnico, equipos de urbanizadores y constructores de las zonas, así como el equipo auditor de la Oficina de Control Interno y Gestión.

Tras la apertura de la auditoria, se realizaron solicitudes de información mediante correo electrónico a las áreas responsables de la ejecución de actividades del proceso y se realizaron pruebas de recorrido y entrevistas para aclarar dudas e inquietudes sobre la ejecución de actividades de los subprocesos.

A continuación, se listan las actividades adelantadas en la fase de ejecución para el desarrollo de los objetivos específicos de la auditoría:

5.1 Verificar el cumplimiento de los términos establecidos por los subprocesos en la atención a los trámites realizados por los urbanizadores y constructores.

Para verificar el cumplimiento de los términos establecidos por los subprocesos en la atención a los trámites de los urbanizadores y constructores se analizó la información disponible de los años 2023 y 2024 en el aplicativo de correspondencia, SAP y archivo de gestión documental de los subprocesos, el cual se encontraba dependiendo del año de manera hibrida o digital.

Posteriormente, se realizaron visitas a los equipos de urbanizadores y constructores de cada zona, donde se validó, paso a paso, cada una de actividades a ejecutar, desde el certificado de viabilidad y disponibilidad de servicio hasta la independización del servicio con el alta de las cuentas contrato definitivas.

Los equipos zonales atienden dichas actividades a través de las solicitudes realizadas por los urbanizadores o constructores, para ello el subproceso ha definido un formato de seguimiento denominado Formato Estandarizado del proceso, en el cual se reportan los datos requeridos para el control de ejecución de las actividades, de acuerdo con las características propias de cada trámite.

El subproceso atiende alrededor de 18 tipos de solicitudes o trámites, dentro de los que se encuentran:

- Verificación de requisitos de solicitud de Factibilidad de Servicios.
- Viabilidad / Disponibilidad inmediata de servicio. (Certificación)
- Asesoría y aprobación de diseños.
- Estructuración carta de compromiso Urbanizadores
- Supervisión Técnica Carta de Compromiso
- Solicitud Temporal para Obra TPO.
- Independizaciones Medidor / Totalizadora.
- Viabilidad Definitivas.
- Revisión Documentos

- Verificación Planos Récord de obra.
- Prorrogas.
- Entre otros

En general, estos trámites tienen tiempos de respuesta que varían entre 10 y 20 días hábiles, dependiendo de la complejidad y el tipo de trámite.

El equipo auditor solicitó el Formato Estandarizado de Proceso y mediante prueba de escritorio validó la información reportada. Esto incluyó la verificación de los tiempos de respuesta registrados y una validación aleatoria en el aplicativo CORI sobre los documentos de entrada y salida reportados.

TRAMITES REALIZADOS	CASOS IDENTIFICADOS
0007 Independización Medidores y totalizadora	151
0010 Disponibilidad/viabilidad del servicio	75
0014 Temporal para Obra - Constructores	18
0030 Disponibilidad/Viabilidad servicios Sin Visita	1
0053 Prorroga	9
0057 Viabilidad Definitivas	4
0068 Definitiva Visita Reprogramada	85
0070 Planos récord	12
0070 T.P.O. Visita Reprogramada	8
0100 Revisión Documentos	10
0100 Revisión Documentos Constructores	2
0120 Carta de Compromisos.	2
0130 Entrega Pólizas.	12
Certificación de Redes	10
Domiciliarias	125
Estado Actual de Redes Constructores	3
Información Estado de Cuenta	3
Otros Constructores	77
Otros Urbanizadores	152
Viabilidad Y Disponibilidad Inmediata del Servicio	27
Total x trámite	**786**

Tabla 01: Trámites con tiempo de respuesta mayor a 15 días hábiles
Fuente: Formato Estandarizado de proceso - OCIG

5.2 Evaluar la estructuración del acuerdo de voluntades (carta de compromiso) y comprobar la adecuada ejecución del rol de supervisión, así como, la verificación de la liquidación de las obras y reconocimiento económico a urbanizadores y constructores.

Entre el 17 y 24 de octubre de 2024 se realizó visita a los equipos de urbanizadores y constructores de las zonas 2, 3, 4 y 5 a fin de verificar lo relativo a las cartas de compromiso que en dichas dependencias se suscriben en atención a algunas actividades que allí se desarrollan, confirmando que las mismas estuvieran suscritas y contaran con las pólizas correspondientes, el nombramiento

del respectivo supervisor y el seguimiento de la ejecución de las obras por parte del supervisor, encontrándose algunas acciones de mejora respecto al proceso de archivo.

El equipo auditor pudo evidenciar que en desarrollo del subproceso evaluado, se suscriben dos (2) tipos de cartas de compromiso: La primera cuando se va a desarrollar la obra por parte del urbanizador y/o constructor, la cual es signada tanto por el representante legal de la firma constructora o urbanizadora como por el gerente de la correspondiente zona, la cual cuenta con 3 clases de pólizas como respaldo (Cumplimiento, Responsabilidad Civil Extracontractual y Estabilidad y Calidad de la Obra). Una vez suscrita la Carta de Compromiso el constructor o urbanizador solicita ante la Empresa la designación de un supervisor, quien efectúa el seguimiento a la ejecución en cumplimiento de los requisitos normativos internos y compromisos establecidos por la EAAB.

Este acuerdo de voluntades no implica la destinación de recursos financieros por parte de la Empresa, por el contrario, el urbanizador debe sufragar lo relativo a la revisión y aprobación de diseños y la supervisión técnica de obra equivalente al 9% del total del presupuesto descrito en la Carta de Compromiso. Dicha Carta no se encuentra regulada en el Manual de Contratación de la EAAB, sin embargo, se aplica de manera parcial el Manual de Supervisión e Interventoría. Se identificó que en las vigencias 2023 y 2024 fueron suscritas 90 cartas de compromiso 52 durante 2023 y 38 en 2024, de las cuales solo 8 cartas de compromiso cumplen con lo establecido en la Resolución 0423 de 2021 en cuanto a la obligatoriedad del uso de firma digital en los documentos suscritos por la EAAB.

El segundo tipo de Carta de Compromiso corresponde a la instalación con suministro de medidores a cargo del constructor, el cual incluye la constitución de pólizas de cumplimiento y estabilidad de obra en beneficio de la EAAB. Carta de Compromiso que, si bien corresponde a un Acuerdo de Voluntades y se encuentra en un formato interno, solo es suscrito por el constructor más no por la Empresa, desconociéndose lo establecido en la Resolución 0423 de 2021 en cuanto a la obligación del uso de firma digital para los documentos suscritos por la EAAB. Situación respecto de la cual el equipo auditor realiza una recomendación.

5.3 Verificar el trámite de incorporación de usuarios y determinar si se está efectuando de manera oportuna y eficiente.

La incorporación de usuarios al Sistema de Información Empresarial SAP se realiza de dos maneras: la primera de forma masiva, a través de la solicitud del proceso constructivo que cuenta con una Temporal para Obra, en adelante (TPO) y la segunda de modo individual, conocida como "dispersas", que se utiliza en casos donde se requieran más de tres medidores en un predio.

Los medidores pueden ser adquiridos por parte de la Empresa de Acueducto como también a través de un tercero, siempre y cuando este aporte la debida acreditación de un laboratorio certificado por la ONAC.

Para los constructores cuyo suministro del servicio se realiza mediante una TPO, se crea una cuenta en el ciclo de facturación (W), se debe determinar si el abastecimiento de medidores es gestionado por parte de la Empresa, en cuyo caso es denominado "Plan Acueducto", pero si se realiza de forma externa, se conoce como "Plan Constructor". En este último caso, el constructor debe firmar una "Carta de Compromiso", la cual detalla las obligaciones y condiciones bajo los cuales se debe llevar a cabo la instalación y suministro de medidores. Además, esta carta incluye las pólizas que el constructor debe presentar para garantizar el cumplimiento de sus responsabilidades y proteger los intereses de ambas partes.

Tipo de Plan Suministro	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Total general
PLAN ACUEDUCTO	5.154		8.604	5.012	1.092	**19.862**
PLAN CONSTRUCTOR	6.696		5.783	364	16.487	**29.330**
(SIN ESPECIFICAR)		10.311				**10.311**
Total x Zona	**11.850**	**10.311**	**14.387**	**5.376**	**17.579**	**59.503**

Tabla 02: Cantidad de medidores por tipo de Plan de Suministro por zona en 2023 y 2024
Fuente: Construcción OCIG

Para verificar este cumplimiento en la incorporación de usuarios en SAP y generación de la primera factura se analizó un total de 59.503 cuentas contrato generados en las vigencias 2023 y 2024. (ver tabla 03)

Zona \ Año	Año 2023	Año 2024	Total x Zona
Z1	7.495	4.355	**11.850**
Z2	6.845	3.466	**10.311**
Z3	7.605	6.782	**14.387**
Z4	3.391	1.985	**5.376**
Z5	11.938	5.641	**17.579**
Total x Año	**37.274**	**22.229**	**59.503**

Tabla 03: Cuentas creadas por zona en 2023 y 2024
Fuente: Construcción OCIG

Cuentas de las cuales se identificó que 5.135, correspondiente al 8,63% del total de las cuentas, fue emitida su primera factura posterior a los 90 días incumpliendo el plazo en la entrega de la primera factura de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001. (ver tabla 04)

Zona \ Año	Año 2023	Año 2024	Total x Zona	% del total
Z1	251	17	**268**	**0,45%**
Z2	230	47	**277**	**0,47%**
Z3	481	356	**837**	**1,41%**
Z4	185	264	**449**	**0,75%**
Z5	3.259	45	**3.304**	**5,55%**
Total x Año	**4.406**	**729**	**5.135**	**8,63%**

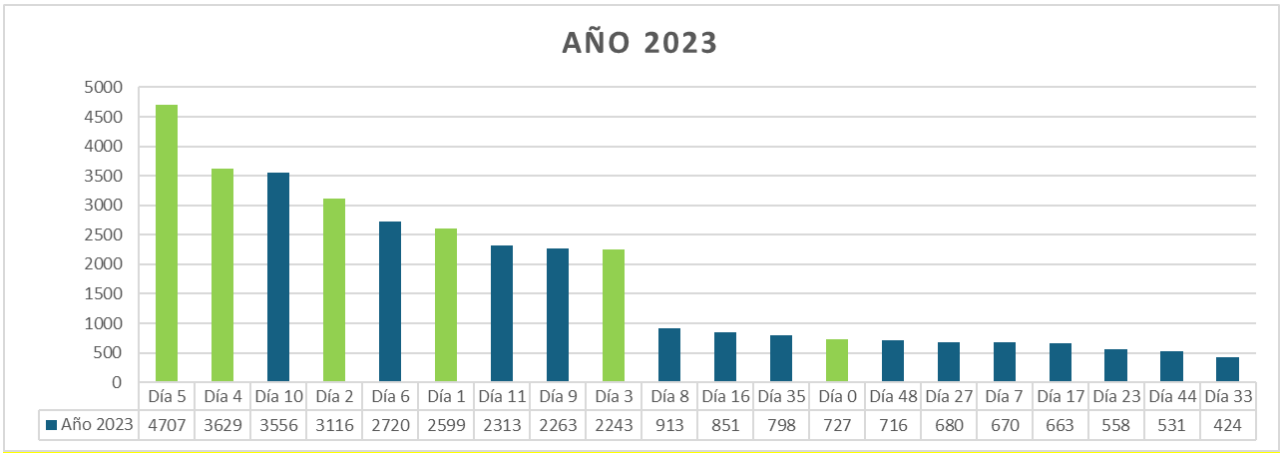
Tabla 04: Primera Factura emitidas a más de 90 días en 2023 y 2024
Fuente: Construcción OCIG

Por otra parte, se verificó la creación e incorporación al sistema de facturación a partir de la conexión del medidor en terreno, identificando que el 59,48% de las cuentas se incorporan a más de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conexión del servicio. (ver tabla 05)

Zona \ Año	Año 2023	Año 2024	Total x Zona	% del total
Z1	2.382	2.070	**4.452**	**7,48%**
Z2	811	733	**1.544**	**2,59%**
Z3	6.835	6.453	**13.288**	**22,33%**
Z4	760	1.423	**2.183**	**3,67%**
Z5	9.465	4.462	**13.927**	**23,41%**
Total x Año	**20.253**	**15.141**	**35.394**	**59,48%**

Tabla 05: Cuentas incorporadas al sistema a más de 5 días hábiles en 2023 y 2024
Fuente: Construcción OCIG

Siendo los días más representativos para su creación los siguientes (ver gráfico 1 y 2):



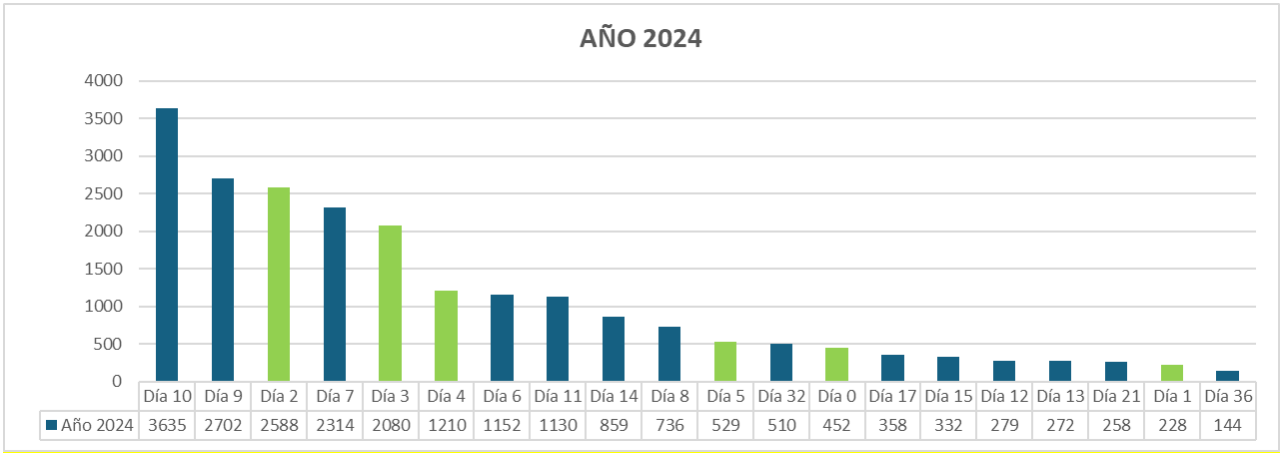


Gráfico 01 y 02: 20 días más representativos para la incorporación de cuentas al sistema 2023 y 2024
Fuente: Construcción OCIG

Finalmente, se presenta el resultado de la verificación realizada respecto del consumo facturado en cada una de las 59.503 cuentas. (ver tabla 06)

Análisis consumo facturado	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Total general
Aún sin facturar				**1**	**27**	**28**
2024				1	27	28
Diferencia por diferencias de lectura	**11.823**	**10.277**	**14.237**	**5.362**	**17.290**	**58.989**
2023	7.481	6.825	7.470	3.382	11.698	36.856
2024	4.342	3.452	6.767	1.980	5.592	22.133
Error en el calculo del consumo	**4**	**8**	**108**		**224**	**344**
2023	4	6	108		209	327
2024		2			15	17
Medidor en contraflujo	**23**	**26**	**42**	**13**	**38**	**142**
2023	10	14	27	9	31	91
2024	13	12	15	4	7	51
Total x zona	**11.850**	**10.311**	**14.387**	**5.376**	**17.579**	**59.503**

Tabla 06: Análisis de consumos cuentas incorporadas en 2023 y 2024
Fuente: Construcción OCIG

5.4 Comprobar que las actividades de cobro de cartera están siendo gestionadas oportuna y eficientemente.

De acuerdo con el análisis de las bases de datos obtenidas de la transacción SAP FPO4 “Lista de partidas”, consultada el 2 de octubre de 2024 y considerando las pruebas de recorrido realizadas tanto en la Dirección de Apoyo Técnico como con los equipos de urbanizadores y constructores, se determinó el estado de la cartera y los saldos a favor del ciclo de facturación (W) y de las cartas de Compromiso, así:

- La cartera del ciclo de facturación (W) asciende a $4.562 millones, de los cuales un 17,9% corresponde a cuentas con una antigüedad superior a 540 días hasta 20 años.
- Los saldos a favor de los usuarios del ciclo de facturación (W), ascienden a $840 millones de los cuales un 59,5 % ($500 millones) presentan una antigüedad superior a los 540 días.
- La cartera por Cartas de Compromiso (cuentas de cinco dígitos) asciende a $1.670 millones de los cuales un 64% corresponde a una edad mayor de 540 días hasta 15 años.
- Los saldos a favor por concepto de ‘Cartas de Compromiso’, equivalen a $27 millones con antigüedad superior a 8 años.

La distribución de la cartera ciclo de facturación (W) por Zonas es la siguiente: (Ver tabla 07)

ZONA	1	2	3	4	5	Total Zonas
De 31 a 90 días	$ 204.887.496	$ 133.592.783	$ 370.473.185	$ 153.209.144	$ 253.427.080	$ 1.115.589.688
De 91 a 180 días	$ 15.154.868	$ 28.310.793	$ 39.596.546	$ 47.466.874	$ 234.091.613	$ 364.620.694
De 181 360 DÍAS	$ 17.884.498	$ 73.646.905	$ 29.111.593	$ 39.629.753	$ 877.585.236	$ 1.037.857.985
De 361 a 540 días	$ 30.451.763	$ 43.070.473	$ 21.505.190	$ 44.037.608	$ 1.086.832.046	$ 1.225.897.080
Mayor a 540 días	$ 122.186.743	$ 174.976.732	$ 100.183.246	$ 310.854.522	$ 110.182.742	$ 818.383.985
Subtotales	**$ 390.565.368**	**$ 453.597.686**	**$ 560.869.760**	**$ 595.197.901**	**$ 2.562.118.717**	**$ 4.562.349.432**
Participación %	8,6%	9,9%	12,3%	13,0%	56,2%	

Tabla 07: Cartera ciclo de facturación (W) por zonas y por edades
Fuente: Construcción OCIG

La distribución de los Saldos a Favor del ciclo de facturación (W) cartera por Zonas es la siguiente: (Ver Tabla 08)

ZONA	1	2	3	4	5	Total Zonas
De 31 a 90 días	$ 21.226.684	$ 16.980.068	$ 3.940.441	$ 103.025.972	$ 22.991.031	$ 168.164.196
De 91 a 180 días	$ 45.145.893	$ 3.507.590	$ 12.376.565	$ 2.998.361	$ 2.688.771	$ 66.717.180
De 181 360 DÍAS	$ 11.170.949	$ 391.310	$ 26.508.190	$ 917.525	$ 15.350.572	$ 54.338.546
De 361 a 540 días	$ 5.661.904	$ 2.685.953	$ 39.072.994	$ 366.170	$ 2.978.990	$ 50.766.011
Mayor a 540 días	$ 239.085.302	$ 103.240.402	$ 53.389.658	$ 26.246.521	$ 77.720.707	$ 499.682.590
Total general	**$ 322.290.732**	**$ 126.805.323**	**$ 135.287.848**	**$ 133.554.549**	**$ 121.730.071**	**$ 839.668.523**
Participación %	38,4%	15,1%	16,1%	15,9%	14,5%	

Tabla 08: Saldo a favor ciclo de facturación (W) por zonas y por edades
Fuente: Construcción OCIG

La distribución de Cartera por Cartas de Compromisos por Zonas es la siguiente: (Ver Tabla 09)

EDAD/ZONA	1	2	4	5	Total general
De 31 a 90 días	$ 550.223.857			$ 43.990.013	$ 594.213.870
De 181 360 DÍA	$ 45.080	$ 6.326.330			$ 6.371.410
Mayor a 540 día	$ 275.779.087	$ 488.479.417	$ 112.614.344	$ 192.646.197	$ 1.069.519.045
Subtotales	**$ 826.048.024**	**$ 494.805.747**	**$ 112.614.344**	**$ 236.636.210**	**$ 1.670.104.325**
Participación %	49,5%	29,6%	6,7%	14,2%	

Tabla 09: Cartera Cartas de Compromiso por zonas y por edades
Fuente: Construcción OCIG

5.5 Identificación y análisis de riesgos

Al verificar los riesgos y controles establecidos por el proceso, se observaron cuatro riesgos relacionados en la matriz de riesgos: dos de gestión y dos de corrupción, a continuación, se relaciona el análisis efectuado a cada uno de estos riesgos y controles definidos por el proceso para mitigar su materialización.

Código Riesgo	Descripción del Riesgo	Causas Riesgo de Gestión	Causas Riesgos de Corrupción
R3-MPMU	Incumplimiento en la meta de incorporación de usuarios planteada en el Plan General Estratégico.	Inconsistencias técnicas que se presentan a los Urbanizadores y/o Constructores para aprobar la acometida (red inexistente, sin servicio, en otra ubicación, etc).	
		Demora en el recibo de las obras de urbanismo por parte de las áreas de la Empresa (Gerencia de zonas, DITG, Contratación y Compras, Dirección Apoyo Técnico, entre otras.)	
		Demora en la entrega de las obras de urbanismo por parte del Urbanizador y Constructor	
R10-MPMU	Manipular los parámetros técnicos (longitud y diámetro) a favor del usuario, por parte de los funcionarios de la Dirección de Apoyo Técnico, para beneficio propio o de un tercero en los		Alterar la información técnica (longitud y diámetro) por parte los funcionarios de la Dirección de Apoyo Técnico.

Código Riesgo	Descripción del Riesgo	Causas Riesgo de Gestión	Causas Riesgos de Corrupción
	trámites de aprobación de diseño de redes externas y factibilidad de servicios públicos.		
R11-MPMU	Generar doble cuenta contrato para un mismo predio al momento de hacer las incorporaciones	Falta de verificación en el sistema de la existencia de otra cuenta para un mismo predio al momento de hacer las incorporaciones, incidente en el reporte de cartera de predios sin pago.	
R8-MPMU	Manipular los parámetros técnicos y de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa) a favor del usuario, por parte de los funcionarios del subproceso de incorporación de usuarios y gestión del desarrollo urbano, para beneficio propio o de un tercero. Aplica para los trámites: 1)Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos. 2) Supervisión técnica de urbanizadores. 3) Independización del servicio público. 4) Instalación temporal del servicio público. 5) Acometidas de Acueducto. 6) Acometidas de Alcantarillado.		Alterar la información técnica y comercial en las Actas de Visita de Verificación por parte los funcionarios del subproceso de incorporación de usuarios y gestión del desarrollo urbano. Realizar una modificación injustificada de la facturación en el Sistema Integrado Empresarial (SIE) por parte de los funcionarios del subproceso de incorporación de usuarios y gestión del desarrollo urbano.
Total, Causas		**5**	**2**

Tabla 10: Cartera Cartas de Compromiso por zonas y por edades
Fuente: Construcción OCIG

Evaluados los riesgos y controles, se observaron debilidades en los siguientes aspectos:

Control		***MPMU-CP12-*** ***Realizar seguimiento a la gestión operativa y comercial de la zona.***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R3-MPMU	1	**Vínculo Inobservable**	La actividad de control propuesta por el área no se encuentra descrita en el documento metodológico relacionado en la matriz de riesgos.
R3-MPMU	2	**Enfoque Preventivo**	Se encuentra mal definido el tipo de control ya que es detectivo y no preventivo. Motivo por el cual se sugiere la implementación de controles adicionales que aborden la causa subyacente del riesgo.
R3-MPMU	3	**Desajuste en la Frecuencia de Ejecución**	La frecuencia de su ejecución no corresponde a la dinámica de ejecución de actividades, ya que tal y como se encuentra definido no atacaría la causa que lo genera.
Control		***MPMU-CP13-*** ***Asesorar a los clientes en el proceso de acometidas para incorporarlos como usuarios de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, o que se encuentren desarrollando proyectos de construcción de unidades residenciales o no residenciales.***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R3-MPMU	1	**Diligenciamiento parcial de la matriz de riesgos**	Al no diligenciar la totalidad de los campos de la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso, se compromete la eficacia en la identificación y mitigación de los riesgos.
R3-MPMU	2	**Error en la Valoración de Riesgo Residual e Inherente**	No es posible identificar en la matriz qué porcentaje disminuye el riesgo al aplicar los controles. Se debe hacer una correcta valoración del riesgo inherente y residual para verificar si los controles son efectivos.
R3-MPMU	3	**Relevancia del Documento Metodológico**	No es claramente identificable la documentación del control en los documentos metodológicos asociados a la actividad del control.

Control		***MPMU-CP14-*** ***Notificar a Constructores y Urbanizadores para subsanar las inconsistencias por las cuales fue inefectiva la ejecución del aviso SAP.***	
R3-MPMU	1	**Diligenciamiento parcial de la matriz de riesgos**	Al no diligenciar la totalidad de los campos de la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso, se compromete la eficacia en la identificación y mitigación de los riesgos.
R3-MPMU	2	**Error en la Valoración de Riesgo Residual e Inherente**	No es posible identificar en la matriz qué porcentaje disminuye el riesgo al aplicar los controles. Se debe hacer una correcta valoración del riesgo inherente y residual para verificar si los controles son efectivos.
R3-MPMU	3	**Vínculo Inobservable**	La actividad de control propuesta por el área no se encuentra descrita en el documento metodológico relacionado en la matriz de riesgos.
R3-MPMU	4	**Inconsistencia entre riesgo, causa y control**	No es claramente identificable que el control propuesto por el área subsane la causa que lo genera debido a que la inconsistencia en la información técnica en terreno se informa a través del acta de visita y no a través de notificación.
Control		***MPMU-CP15-*** ***Realizar seguimiento y control a los subprocesos de gestión del desarrollo urbano e incorporación de usuarios para detectar las dificultades y ruta crítica en la incorporación de usuarios con el fin de establecer acciones al interior de la Empresa, según lo definido en la Resolución 651 de 2019 Reglamento de Urbanizadores y Constructores (Artículo 9. Seguimiento y Control).***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R3-MPMU	1	**Diligenciamiento parcial de la matriz de riesgos**	Al no diligenciar la totalidad de los campos de la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso, se compromete la eficacia en la identificación y mitigación de los riesgos.
R3-MPMU	2	**Error en la Valoración de Riesgo Residual e Inherente**	No es posible identificar en la matriz qué porcentaje disminuye el riesgo al aplicar los controles. Se debe hacer una correcta valoración del riesgo inherente y residual para verificar si los controles son efectivos.
R3-MPMU	3	**Vínculo Inobservable**	La actividad de control propuesta por el área no se encuentra descrita en el documento metodológico relacionado en la matriz de riesgos.
R3-MPMU	4	**Descripción errónea de la causa del riesgo**	Se vinculan áreas en la descripción de la causa que no tienen injerencia en el recibo de obras.
Control		***MPMU-CP16–*** ***Detectar las dificultades y ruta crítica en la incorporación de usuarios con el fin de establecer acciones entre la Empresa y el Urbanizador o Constructor.***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R3-MPMU	1	**Diligenciamiento parcial de la matriz de riesgos**	Al no diligenciar la totalidad de los campos de la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso, se compromete la eficacia en la identificación y mitigación de los riesgos.
R3-MPMU	2	**Error en la Valoración de Riesgo Residual e Inherente**	La falta de una valoración precisa del riesgo residual e inherente limita la capacidad de la organización para monitorear y mejorar continuamente sus procesos de control de riesgos.
R3-MPMU	3	**Vínculo Inobservable**	La actividad de control propuesta por el área no se encuentra descrita en el documento metodológico relacionado en la matriz de riesgos.
R3-MPMU	4	**Necesidad de Revisión y Redefinición de Estrategia de Control**	Si bien se observó comunicación constante entre los urbanizadores y constructores con los equipos zonales, no se observa ejecución del control a un mayor nivel jerárquico debido a que los indicadores se encuentran con un sobrecumplimiento de más del 120%. Es fundamental establecer metas que no solo sean alcanzables, sino que también permitan una identificación y gestión efectiva de los riesgos asociados.

Tabla 11: Debilidades riesgos y controles R3-MPMU
Fuente: Construcción OCIG

Control		*MPMU-CP32-* ***Garantizar el cumplimiento de la normatividad técnica de la EAAB en los diseños presentados por los urbanizadores y aprobados por la Empresa a través de la Dirección de Apoyo Técnico (DAT).***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R10-MPMU	1	**Diligenciamiento parcial de la matriz de riesgos**	Al no diligenciar la totalidad de los campos de la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso, se compromete la eficacia en la identificación y mitigación de los riesgos.
R10-MPMU	2	**Error en la Valoración de Riesgo Residual e Inherente**	La falta de una valoración precisa del riesgo residual e inherente limita la capacidad de la organización para monitorear y mejorar continuamente sus procesos de control de riesgos.
R10-MPMU	3	**Definición de Responsabilidades**	La actividad de control no especifica claramente qué cargo debe ejecutar las actividades de verificación.
R10-MPMU	4	**Segregación de Funciones**	No es identificable dentro del diseño del control la segregación de funciones necesarias.
R10-MPMU	5	**Vínculo Inobservable**	La actividad de control propuesta por el área no se encuentra descrita en el documento metodológico relacionado en la matriz de riesgos.
R10-MPMU	6	**Inconsistencia en la Evidencia de Control**	La Carta de Compromiso corresponde a un Acuerdo de Voluntades en la que se plasman responsabilidades y elementos que se deben cumplir por las partes. Y lo que busca el control es verificar que los parámetros para desarrollar esta no hayan sido manipulados.
Control		*MPMU-CP33-* ***Garantizar el cumplimiento de la normatividad técnica de la EAAB en los diseños conceptuales presentados por los promotores en la formulación del plan parcial.***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R10-MPMU	1	**Diligenciamiento parcial de la matriz de riesgos**	Al no diligenciar la totalidad de los campos de la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso, se compromete la eficacia en la identificación y mitigación de los riesgos.
R10-MPMU	2	**Definición de Responsabilidades**	La actividad de control no especifica claramente qué cargo debe ejecutar las actividades de verificación.
R10-MPMU	3	**Error en la Valoración de Riesgo Residual e Inherente**	La falta de una valoración precisa del riesgo residual e inherente limita la capacidad de la organización para monitorear y mejorar continuamente sus procesos de control de riesgos.
R10-MPMU	4	**Segregación de Funciones**	No es identificable dentro del diseño del control la segregación de funciones necesarias.
R10-MPMU	5	**Frecuencia inadecuada**	La frecuencia de la actividad es continua ya que esta depende de las solicitudes de factibilidad realizada por los urbanizadores y no mensual como lo describe la matriz de riesgos.
Control		*MPEC-CC1-* ***Activar el protocolo de manejo de comunicaciones en situaciones de crisis menores y mayores***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R10-MPMU	1	**Vinculo no identificado**	El control no corresponde con el riesgo, adicionalmente es responsabilidad de un proceso diferente.

Tabla 12: Debilidades riesgos y controles R10-MPMU
Fuente: Construcción OCIG

Control		*MPMU-CP34* ***Garantizar que los predios incorporados en el sistema de información comercial , no existan con otra cuenta contrato.***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R11-MPMU	1	**Definición de Responsabilidades**	La actividad de control no especifica claramente qué cargo debe ejecutar las actividades de verificación.

R11-MPMU	2	**Segregación de Funciones**	No es identificable dentro del diseño del control la segregación de funciones necesarias.
R11-MPMU	3	**Documento metodológico no asociado**	La actividad de control no se encuentra debidamente documentada, situación que dificulta su correcta aplicación y seguimiento.

Tabla 13: Debilidades riesgos y controles R11-MPMU
Fuente: Construcción OCIG

Control		***MPMU-CP30-*** ***Validar la calidad de la información en los trámites de urbanizadores y constructores reportada en terreno y registrada en el Sistema de Información Empresarial (SIE).***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R8-MPMU	1	**Definición de Responsabilidades**	La actividad de control no especifica claramente qué cargo debe ejecutar las actividades de verificación.
R8-MPMU	2	**Segregación de Funciones**	No es identificable dentro del diseño del control la segregación de funciones necesarias.
R8-MPMU	3	**Falta de documentación del control**	Existe una gran probabilidad de materialización del riesgo debido a que no se encuentra documentado el control para mitigarlo.
R8-MPMU	4	**Desalineación de Activos de Información en la Matriz de Riesgos**	El activo de información relacionado en la matriz de riesgos no corresponde a las actividades y procedimientos indicadas en la matriz de riesgos.
R8-MPMU	5	**Redefinir actividad de control**	Teniendo en cuenta que el riesgo radica en la posible manipulación de los parámetros técnicos y de facturación en beneficio del usuario, es fundamental describir claramente la actividad de control. Esta descripción debe ser lo suficientemente detallada para mitigar o eliminar la posibilidad de que dicho riesgo se materialice.
Control		***MPEC-CC1-*** ***Activar el protocolo de manejo de comunicaciones en situaciones de crisis menores y mayores***	
Código Riesgo	**Ítem**	**Debilidades detectadas**	
R8-MPMU	1	**Vinculo no identificado**	El control no corresponde con el riesgo, adicionalmente es responsabilidad de un proceso diferente.

Tabla 14: Debilidades riesgos y controles R8-MPMU
Fuente: Construcción OCIG

Aunque durante el desarrollo de la auditoría no se identificaron materializaciones de los riesgos previamente descritos, el análisis realizado por el equipo auditor indica que estos riesgos no están completamente cubiertos por el proceso actual. Los controles existentes no garantizan una mitigación adecuada, lo que resalta la necesidad de reformular e identificar tanto los riesgos como los controles establecidos para su gestión. Es fundamental llevar a cabo esta revisión para asegurar una cobertura integral y una mitigación efectiva de los posibles riesgos asociados al proceso.

5.6 Indicadores

A continuación, se relaciona la valoración efectuada a los indicadores (ver tabla 15) y compromisos (ver tabla 16) relacionados a los subprocesos Gestión de Desarrollo Urbano e Incorporación de Usuarios con corte a junio de 2024:

Item	Código	Indicador Estratégico	Categoría	Definición	Conclusión
1	MPMU02EK.05	DACAL BOGOTA	EFICACIA	Suscriptores facturables sin alcantarillado resultante de la diferencia de suscriptores facturables (usos residencial y no residencial incluyendo el ciclo i) en acueducto y alcantarillado, menos, el incremento del DACAL a nivel de las cuentas del ciclo i (si aplica).	Se observa que el resultado del indicador para los meses de abril y mayo se encuentra sobredimensionado debido a que los resultados se encuentran por encima del 9000% de efectividad o cumplimiento.
2	MPMU02EK.02	Incorporación De Suscriptores De Acueducto BOGOTÁ	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Se observa sobrecumplimiento de la meta planteada, sin embargo, no es representativo el resultado. Indicador OK
3	MPMU02EK.03	Incorporación De Suscriptores De Alcantarillado BOGOTÁ	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de alcantarillado sanitario activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Se observa sobrecumplimiento de la meta planteada, sin embargo, no es representativo el resultado. Indicador OK
4	MPMU02EK.06	Cobertura de Acueducto Bogotá	EFECTIVIDAD	Suscriptores facturables residencial en acueducto al cierre de cada periodo con relación a los suscriptores residencial proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador en 100% de cumplimiento.
5	MPMUPK.05	DACAL	EFICACIA	Suscriptores facturables sin alcantarillado resultante de la diferencia de suscriptores facturables (usos residencial y no residencial incluyendo el ciclo I) en acueducto y alcantarillado, menos, el incremento del DACAL a nivel de las cuentas del ciclo I (si aplica).	Indicador OK
6	MPMUPK.02	Incorporación de Suscriptores de Acueducto	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Se observa sobrecumplimiento de la meta planteada, sin embargo, no es representativo el resultado. Indicador OK
7	MPMU02EK.02	Incorporación De Suscriptores De Acueducto Gachancipá	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador con subvaloración alta, debido a que el desempeño se encuentra por encima del 200%
8	MPMUPK.03	Incorporación de Suscriptores de Alcantarillado Sanitario	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de alcantarillado sanitario activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Se observa una subvaloración alta del indicador con comportamiento atípico en los meses de abril y junio con 538% y 3340% respectivamente.
9	MPMU02EK.06	Cobertura de Acueducto Gachancipá	EFECTIVIDAD	Suscriptores facturables residencial en acueducto al cierre de cada periodo con relación a los suscriptores residencial proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador en 100% de cumplimiento.
10	MPMUPK.06	Cobertura de acueducto	EFECTIVIDAD	Suscriptores facturables residencial en acueducto al cierre de cada periodo con relación a los suscriptores residencial proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador en 100% de cumplimiento.
11	MPMUPK.05	DACAL	EFICACIA	Suscriptores facturables sin alcantarillado resultante de la diferencia de suscriptores facturables (usos residencial y no residencial incluyendo el ciclo I) en acueducto y alcantarillado, menos, el incremento del DACAL a nivel de las cuentas del ciclo I (si aplica).	El indicador ha presentado desde el mes de marzo una disminución paulatina del cumplimiento, disminuyendo en el último mes a 70,72%
12	MPMUPK.02	Incorporación de Suscriptores de Acueducto	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Se observa sobrecumplimiento de la meta planteada, sin embargo, no es representativo el resultado. Indicador OK
13	MPMUPK.03	Incorporación de Suscriptores de Alcantarillado Sanitario	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de alcantarillado sanitario activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Se observa sobrecumplimiento de la meta planteada, sin embargo, no es representativo el resultado. Indicador OK

Item	Código	Indicador Estratégico	Categoría	Definición	Conclusión
14	MPMUPK.06	Cobertura de acueducto	EFECTIVIDAD	Suscriptores facturables residencial en acueducto al cierre de cada periodo con relación a los suscriptores residencial proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador en 100% de cumplimiento.
15	MPMUPK.05	DACAL	EFICACIA	Suscriptores facturables sin alcantarillado resultante de la diferencia de suscriptores facturables (usos residencial y no residencial incluyendo el ciclo I) en acueducto y alcantarillado, menos, el incremento del DACAL a nivel de las cuentas del ciclo I (si aplica).	Indicador OK
16	MPMUPK.02	Incorporación de Suscriptores de Acueducto	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	El indicador cuenta con una subvaloración alta debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%. Se sugiere valorar el indicador a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.
17	MPMUPK.03	Incorporación de Suscriptores de Alcantarillado Sanitario	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de alcantarillado sanitario activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	El indicador cuenta con una subvaloración alta debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%. Se sugiere valorar el indicador a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.
18	MPMUPK.06	Cobertura de acueducto	EFECTIVIDAD	Suscriptores facturables residencial en acueducto al cierre de cada periodo con relación a los suscriptores residencial proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador en 100% de cumplimiento.
19	MPMUPK.05	DACAL	EFICACIA	Suscriptores facturables sin alcantarillado resultante de la diferencia de suscriptores facturables (usos residencial y no residencial incluyendo el ciclo I) en acueducto y alcantarillado, menos, el incremento del DACAL a nivel de las cuentas del ciclo I (si aplica).	Indicador OK
20	MPMUPK.02	Incorporación de Suscriptores de Acueducto	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	OK
21	MPMUPK.03	Incorporación de Suscriptores de Alcantarillado Sanitario	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de alcantarillado sanitario activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	OK
22	MPMUPK.06	Cobertura de acueducto	EFECTIVIDAD	Suscriptores facturables residencial en acueducto al cierre de cada periodo con relación a los suscriptores residencial proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador en 100% de cumplimiento.
23	MPMUPK.05	DACAL	EFICACIA	Suscriptores facturables sin alcantarillado resultante de la diferencia de suscriptores facturables (usos residencial y no residencial incluyendo el ciclo I) en acueducto y alcantarillado, menos, el incremento del DACAL a nivel de las cuentas del ciclo I (si aplica).	Indicador OK
24	MPMU02EK.05	DACAL SOACHA	EFICACIA	Suscriptores facturables sin alcantarillado resultante de la diferencia de suscriptores facturables (usos residencial y no residencial incluyendo el ciclo I) en acueducto y alcantarillado, menos, el incremento del DACAL a nivel de las cuentas del ciclo I (si aplica).	Indicador OK
25	MPMUPK.02	Incorporación de Suscriptores de Acueducto	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el periodo.	OK

Item	Código	Indicador Estratégico	Categoría	Definición	Conclusión
				Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	
26	MPMU02EK.02	Incorporación de suscriptores de acueducto Soacha	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	OK
27	MPMUPK.03	Incorporación de Suscriptores de Alcantarillado Sanitario	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de alcantarillado sanitario activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	OK
28	MPMU02EK.03	Incorporación de suscriptores de alcantarillado Soacha	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de alcantarillado sanitario activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	OK
29	MPMU02EK.06	Cobertura de Acueducto Soacha	EFECTIVIDAD	Suscriptores facturables residencial en acueducto al cierre de cada periodo con relación a los suscriptores residencial proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador en 100% de cumplimiento.
30	MPMUPK.06	Cobertura de acueducto	EFECTIVIDAD	Suscriptores facturables residencial en acueducto al cierre de cada periodo con relación a los suscriptores residencial proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador en 100% de cumplimiento.
31	MPMUPK.05	DACAL	EFICACIA	Suscriptores facturables sin alcantarillado resultante de la diferencia de suscriptores facturables (usos residencial y no residencial incluyendo el ciclo I) en acueducto y alcantarillado, menos, el incremento del DACAL a nivel de las cuentas del ciclo I (si aplica).	Indicador OK
32	MPMUPK.02	Incorporación de Suscriptores de Acueducto	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Se observa sobrecumplimiento de la meta planteada, sin embargo, no es representativo el resultado. Indicador OK
33	MPMUPK.03	Incorporación de Suscriptores de Alcantarillado Sanitario	EFICACIA	Nuevos suscriptores con alta de alcantarillado sanitario activados en el periodo. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Se observa sobrecumplimiento de la meta planteada, sin embargo, no es representativo el resultado. Indicador OK
34	MPMUPK.06	Cobertura de acueducto	EFECTIVIDAD	Suscriptores facturables residencial en acueducto al cierre de cada periodo con relación a los suscriptores residencial proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Indicador en 100% de cumplimiento.

Tabla 15: Análisis de indicadores
Fuente: Construcción OCIG

Item	Subproceso	Indicador Estratégico	Nombre	Contribución	Conclusión
1	Incorporación de usuarios	8 - DACAL	INCORPORAR PREDIOS EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN BOGOTÁ - ZONA 5	Evaluar el cierre de la brecha de suscriptores que carecen del servicio de alcantarillado, frente a la diferencia entre el total suscriptores facturados (usos residencial y no residencial) en acueducto y el total en alcantarillado sanitario. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Del período de marzo a junio se observa que no se ha cumplido con la meta establecida. Para enero y febrero no presenta proyección del compromiso.

Item	Subproceso	Indicador Estratégico	Nombre	Contribución	Conclusión
2	Incorporación de usuarios	8 - DACAL	INCORPORAR PREDIOS EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN SOACHA- ZONA 5	Evaluar el cierre de la brecha de suscriptores que carecen del servicio de alcantarillado, frente a la diferencia entre el total suscriptores facturados (usos residencial y no residencial) en acueducto y el total en alcantarillado sanitario. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Sin valores proyectados de enero a abril, en mayo y junio se evidencia una subvaloración alta de las metas del compromiso, teniendo en cuenta que se encuentra por encima del 2000%
3	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	El compromiso cuenta con una subvaloración alta debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%, sin embargo, no es representativo. En el último mes el resultado del compromiso se encuentra con bajo cumplimiento por debajo del 75%
4	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	En el último mes el resultado del compromiso se encuentra con bajo cumplimiento por debajo del 75%
5	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	El compromiso cuenta con una subvaloración alta debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%, sin embargo, no es representativo. En el último mes el resultado del compromiso se encuentra con bajo cumplimiento por debajo del 75%
6	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	En el último mes el resultado del compromiso se encuentra con bajo cumplimiento por debajo del 75%
7	Incorporación de usuarios	8 - DACAL	INCORPORAR PREDIOS EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN BOGOTÁ- ZONA 4	Evaluar el cierre de la brecha de suscriptores que carecen del servicio de alcantarillado, frente a las diferencias entre el total suscriptores facturados (usos residencial y no residencial) en acueducto y el total en alcantarillado sanitario. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	El compromiso cuenta con una subvaloración alta debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%. Se sugiere valorar el compromiso a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.
8	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	El compromiso cuenta con una subvaloración alta en los meses de mayo y junio debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%. Se sugiere valorar el compromiso a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.
9	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	El compromiso presenta una disminución paulatina del desempeño desde abril, evidenciando en mayo y junio un cumplimiento por debajo del 75%.
10	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	El compromiso cuenta con una subvaloración alta en los meses de marzo a junio debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%. Se sugiere valorar el compromiso a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.
11	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	El compromiso cuenta con una subvaloración alta en los meses de mayo y junio debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%. Se sugiere valorar el compromiso a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.

Item	Subproceso	Indicador Estratégico	Nombre	Contribución	Conclusión
12	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	OK
13	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	OK
14	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	Sin valores proyectados en enero, se evidencia una subvaloración alta de las metas del compromiso, teniendo en cuenta el sobrecumplimiento del 20%. Se sugiere valorar el compromiso a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.
15	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	OK
16	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	Sin valores proyectados en enero, se evidencia una subvaloración alta de las metas del compromiso, teniendo en cuenta el sobrecumplimiento del 20%. Se sugiere valorar el compromiso a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.
17	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	OK
18	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	OK
19	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	OK
20	Incorporación de usuarios	8 - DACAL	INCORPORAR PREDIOS EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN BOGOTÁ- ZONA 1	Evaluar el cierre de la brecha de suscriptores que carecen del servicio de alcantarillado, frente a la diferencia entre el total suscriptores facturados (usos residencial y no residencial) en acueducto y el total en alcantarillado sanitario. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Compromiso sin seguimiento y valoración
21	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	Se observa bajo cumplimiento para los meses de marzo a mayo
22	Incorporación de usuarios	8 - DACAL	INCORPORAR PREDIOS EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN BOGOTÁ Y SOACHA	Evaluar el cierre de la brecha de suscriptores que carecen del servicio de alcantarillado, frente a la diferencia entre el total suscriptores facturados (usos residencial y no residencial) en acueducto y el total en alcantarillado sanitario. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	El compromiso cuenta con una subvaloración alta en los meses de marzo a junio debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%. Se sugiere valorar el compromiso a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.

Item	Subproceso	Indicador Estratégico	Nombre	Contribución	Conclusión
23	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	El compromiso cuenta con una subvaloración alta en los meses de febrero a junio debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%. Se sugiere valorar el compromiso a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.
24	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	Se observa bajo cumplimiento para los meses de marzo a mayo
25	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	El compromiso cuenta con una subvaloración alta en los meses de febrero a junio debido a que el desempeño supera la meta en más del 20%. Se sugiere valorar el compromiso a un rango óptimo evaluando su factibilidad, monitoreo constante y establecer nuevas metas.
26	Incorporación de usuarios	8 - DACAL	INCORPORAR PREDIOS EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN BOGOTÁ- ZONA 3	Evaluar el cierre de la brecha de suscriptores que carecen del servicio de alcantarillado, frente a la diferencia entre el total suscriptores facturados (usos residencial y no residencial) en acueducto y el total en alcantarillado sanitario. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Compromiso sin seguimiento y valoración
27	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	Se observa bajo cumplimiento de la meta
28	Incorporación de usuarios	5 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de acueducto.	OK
29	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	REALIZAR ACTIVIDAD PARA ACTIVACIÓN DE MEDIDORES EN CICLO I Y DISPERSAS	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	Se observa bajo cumplimiento de la meta
30	Incorporación de usuarios	6 - INCORPORACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	ACTIVAR DE MANERA OPORTUNA LOS MEDIDORES	Evaluar el avance en la incorporación de nuevos suscriptores con servicio de alcantarillado sanitario	OK
31	Incorporación de usuarios	8 - DACAL	INCORPORAR PREDIOS EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN BOGOTÁ- ZONA 2	Evaluar el cierre de la brecha de suscriptores que carecen del servicio de alcantarillado, frente a la diferencia entre el total suscriptores facturados (usos residencial y no residencial) en acueducto y el total en alcantarillado sanitario. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).	Sin planificación para los meses de enero y febrero, para los meses de marzo a mayo se observa bajo cumplimiento de la meta esperada.

Tabla 16: Análisis de indicadores
Fuente: Construcción OCIG

De la verificación realizada, se concluye que es necesario ajustar las metas de los indicadores para alinearlas con el desarrollo actual de las actividades del proceso. Muchos de estos indicadores presentan un sobrecumplimiento que dificulta la toma de decisiones acertadas en caso de incumplimientos. Además, se requiere un mayor rigor en el registro de los indicadores y compromisos, como por ejemplo el resultado del indicador DACAL el cual esta al 100% aún cuando existen diferencias entre la cantidad de usuarios de Acueducto y Alcantarillado o del compromiso DACAL el cual presenta un sobredimensionamiento del 2000%

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

6.1 Fortalezas.

- Se observó en zona 3 y zona 5 mejores prácticas para el control y gestión de urbanizadores a través del uso de herramientas de TI desarrolladas por los equipos de urbanizadores y constructores las cuales pueden ser replicadas en las demás zonas para fomentar el mejoramiento continuo y la unificación de procedimientos y procesos.

6.2 Comunicaciones de Alertas tempranas.

No aplica

6.3 Observaciones

OBSERVACIÓN No. 1.

Título: Subproceso desalineado de la Resolución CRA 151 de 2001

Condición:
Al evaluar la incorporación de usuarios durante los años 2023 y 2024, a partir de la información disponible en el ERP SAP, se encontró que, de un total de 59.503 cuentas, 5.135 (equivalentes al 8,62%), se les emitió la primera factura con un tiempo superior a 90 días, incumpliendo lo establecido en el Articulo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.

Asimismo, se observó que el 59,48% de las cuentas, es decir, 35.394, fueron incorporadas posterior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la conexión del servicio, en contravía del término establecido en el Articulo 1.3.21.1 de la Resolución CRA 151 de 2001.

Criterio:
- Resolución CRA 151 de 2001: "*Artículo 1.3.21.1 INCORPORACIÓN AL SISTEMA DE FACTURACIÓN. Los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado deberán ser incorporados al sistema de facturación de la persona prestadora dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conexión al servicio. Se entiende por "incorporación al sistema de facturación" el tener disponible la información en bases de datos o en cualquier otro medio que permita elaborar la cuenta de cobro del nuevo usuario, la cual deberá expedirse de conformidad con las disposiciones señaladas en el siguiente artículo.*"
- Resolución CRA 151 de 2001: "*Artículo 1.3.21.2 PLAZO PARA LA ENTREGA DE LA PRIMERA CUENTA DE COBRO. A partir de la fecha de conexión, la entrega de la primera factura por concepto de prestación del servicio no podrá ser superior a noventa (90) días, y en caso de que ésta se produzca con posterioridad, sólo podrá incluir los consumos correspondientes a los noventa (90) días inmediatamente anteriores a la fecha de dicha facturación, respecto de los cuales deberá aplicar tarifa centrada. En las facturas posteriores no podrán incorporarse los consumos, que, por disposición de las anteriores normas, no fueron objeto de facturación.*
  En el evento en que las facturas sean entregadas antes del vencimiento del trimestre, bimestre o mes, el cargo fijo que se cobre, deberá calcularse proporcionalmente a los días en que se prestó el servicio."
- Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, Capítulo III, Cláusula 12. Obligaciones de las partes. "…Cuando se trate de la primera factura del consumo, el plazo para envío de ésta se amplía hasta noventa (90) días posteriores a la conexión…"

Causas:
Posible falta de adecuación de los controles para asegurar que la incorporación de usuarios al sistema se realice conforme a la normatividad establecida.
Posible falta de control del subproceso 'MPMU03 – Facturación', en los metros y fecha de primera factura.

Consecuencias:
- Riesgo de sanciones o multas por parte de las autoridades regulatorias debido al incumplimiento normativo.
- Dificultades en la gestión de flujo de caja, ya que los ingresos por servicios prestados se ven retrasados.
- Posible afectación reputacional para la empresa.
- Incremento en las quejas y reclamaciones por parte de los usuarios, lo que puede afectar la reputación de la compañía.

Evidencia:
- Independizaciones Ciclo W.
- Consolidado
- PT Zona1
- PT Zona2
- PT Zona3
- PT Zona4
- PT Zona5

Áreas sugeridas para el equipo de mejoramiento:

- Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
- Gerencias de Zona

OBSERVACIÓN No. 2

Título: Inobservancia de la Resolución 0423 de 2021 en la adopción de la Firma Digital en las Cartas de Compromiso de Urbanizadores

Condición:
Al revisar 90 Cartas de Compromiso suscritas en las vigencias 2023 y 2024, así como el documento de delegación de la supervisión correspondiente, se identificó que 82 de estos acuerdos de voluntades fueron firmados por las Gerencias respectivas sin cumplir con los requisitos establecidos en la Resolución 0423 de 2021 que adopta y reglamenta el uso de la firma digital en la EAAB.

Criterio:
- Resolución 0423 de 2021: "Por medio de la cual se adopta y reglamenta el uso de la firma digital en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP." En su articulado 1, 6 y 8.

Causas:
- Posible falta de gestión de los funcionarios responsables.
- Eventual resistencia al cambio en la adopción de la firma digital.

Consecuencias:
Facilidad en la adulteración del documento electrónico.

Evidencia:
- PT Cartas de Compromiso

Áreas sugeridas para el equipo de mejoramiento:
Gerencias de Zona

OBSERVACIÓN No. 3

Título: Debilidad en la gestión de cartera ciclo de facturación (W) y cartas de compromiso

Condición:
Realizado el análisis de las bases de datos descargadas de las transacciones SAP FPO4, se revisaron los estados de la cartera y los saldos a favor correspondientes al ciclo de facturación de constructores (W) y a las Cartas de Compromiso (cuentas de cinco dígitos), identificándose las siguientes edades y estados:

- Cartera del Ciclo W

La cartera asciende a $4.562 millones de los cuales un 44,8% ($2.044 millones) tienen una edad superior a los 360 días: (Ver tabla 17)

Rango de años	De 31 a 90 días	De 91 a 180 días	De 181 360 días	De 361 a 540 días	Mayor a 540 días	Total general
2004-2007	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 12.485.546	$ 12.485.546
2008-2011	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 1.335.176	$ 1.335.176
2012-2015	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 1.558.511	$ 1.558.511
2016-2019	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 111.142.859	$ 111.142.859
2019-2024	$ 1.120.981.805	$ 359.228.577	$ 1.037.857.985	$ 1.225.897.080	$ 691.861.893	$ 4.435.827.340
Total general	**$ 1.120.981.805**	**$ 359.228.577**	**$ 1.037.857.985**	**$ 1.225.897.080**	**$ 818.383.985**	**$ 4.562.349.432**

Tabla 17: Cartera ciclo W por edades y años 2004-2024
Fuente: Construcción OCIG

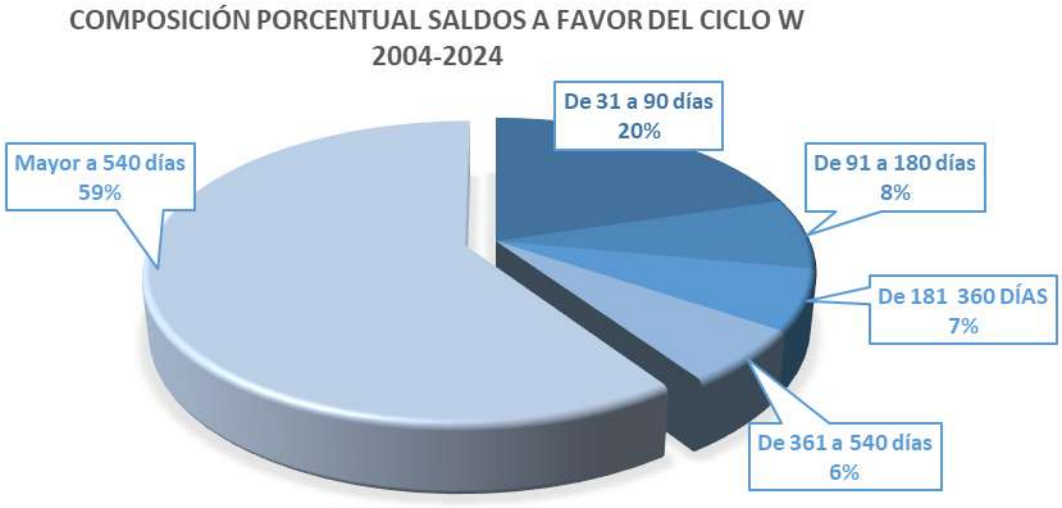


Gráfico 03: Composición porcentual cartera ciclo W 2004-2024
Fuente: Construcción OCIG

- Saldos a favor Ciclo W

Los Saldos a Favor a urbanizadores es del orden de los $840 millones de los cuales un 59,5 % ($500 millones) presentan una antigüedad de superior a los 540 días. (Ver tabla 18 y gráfico 03).

Rango de años	De 31 a 90 días	De 91 a 180 días	De 181 360 días	De 361 a 540 días	Mayor a 540 días	Total general
2004-2007					$ 34.316.466	$ 34.316.466
2008-2011					$ 81.316.520	$ 81.316.520
2012-2015					$ 33.419.611	$ 33.419.611
2016-2019					$ 90.548.083	$ 90.548.083
2019-2024	$ 170.407.687	$ 64.473.689	$ 54.817.426	$ 50.287.131	$ 260.081.910	$ 600.067.843
Total general	**$ 170.407.687**	**$ 64.473.689**	**$ 54.817.426**	**$ 50.287.131**	**$ 499.682.590**	**$ 839.668.523**

Tabla 18: Saldo a Favor ciclo W por edades y años 2004 - 2024
Fuente: Construcción OCIG

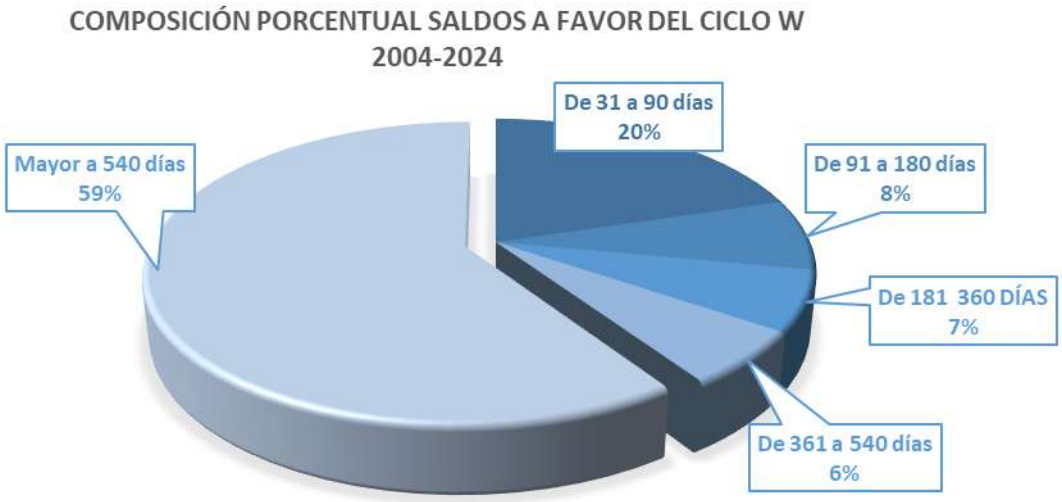


Gráfico 03: Composición porcentual cartera ciclo W 2004-2024
Fuente: Construcción OCIG

- Cartera por cartas de compromiso

La cartera asciende a $1.670 millones de los cuales un 64,0% ($1.069 millones) tienen una edad superior a los 540 días incluso desde el año 2003: (Ver tabla 19 y gráfico 04)

Rango de años	De 31 a 90 días	De 181 360 DÍAS	Mayor a 540 días	Total general
2003-2009			$ 885.380.117	$ 885.380.117
2010-2016			$ 53.467.198	$ 53.467.198
2018-2024	$ 594.213.870	$ 6.371.410	$ 130.671.730	$ 731.257.010
Total general	**$ 594.213.870**	**$ 6.371.410**	**$ 1.069.519.045**	**$ 1.670.104.325**

Tabla 19: Cartera Cartas de Compromiso por edades y años 2003 - 2024
Fuente: Construcción OCIG

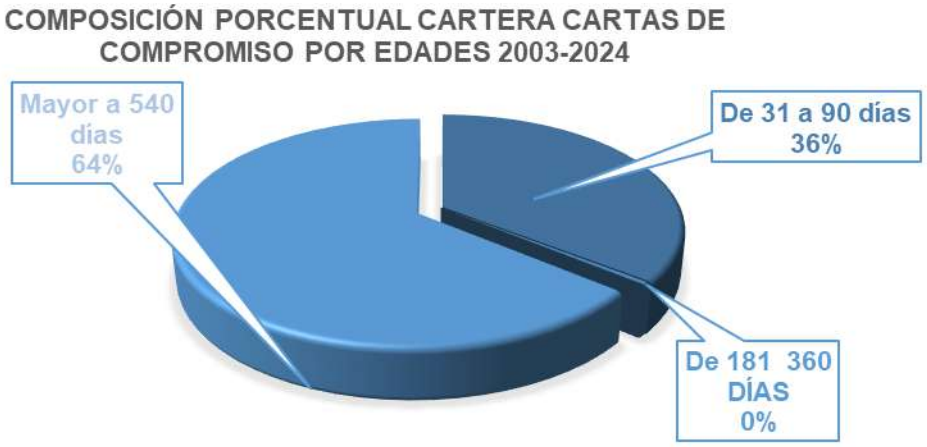


Gráfico 04: Composición porcentual cartera Cartas de Compromiso 2003 - 2024
Fuente: Construcción OCIG

- Saldos a favor Cartas de Compromiso

Los saldos a favor de los urbanizadores ascienden a aproximadamente $28 millones, correspondientes a dos cuentas de contrato: una de 2007, con un saldo de $0,74 millones, y otra de 2016, con un valor de $27,6 millones. (Ver tabla 20)

Rango de años	Mayor a 540 días	Total general
2003-2009	$ 745.378	$ 745.378
2010-2016	$ 26.853.050	$ 26.853.050
Total general	**$ 27.598.428**	**$ 27.598.428**

Tabla 20: Saldos a favor Cartas de Compromiso por edades y años 2003-2024
Fuente: Construcción OCIG

Los estados de cartera y de saldos a favor presentan una antigüedad significativa, algunos de ellos superiores a 20 años, lo cual evidencia un resultado inadecuado de los procesos de cobro y en la depuración de las cifras por parte de las áreas responsables. Lo anterior contraviene los principios de protección de recursos y de eficacia de las operaciones del sistema de control interno, así como lo previsto en el procedimiento de sostenibilidad contable estipulado en la Resolución 506 de 2023, por el cual se actualizan los criterios y procedimientos aplicables para garantizar la sostenibilidad de la información financiera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP.

Finalmente, de los saldos a favor el proceso reporta gestión de los saldos con más de 2 años de antigüedad y que en el sistema se encuentran dados de baja con el fin de analizar y certificar estos saldos para solicitar el concepto jurídico si aplica el fenómeno de caducidad y presentar al Comité Técnico de Sostenibilidad Contable para su respectiva depuración.

La cuenta contable 29010111020 "Anticipos Recibidos Constructores Bogotá", refleja un saldo total de $572.378.802, que incluye cuentas facturables como no facturables. De este total, $186.028.627 son susceptibles de saneamiento contable.

Criterio:

- Ley 87 de 1993, artículo 2, objetivos del sistema de control interno, literales a, b y c:

"*a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;*
b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;"

- RESOLUCIÓN 506 de 2023 "Por medio del cual se actualizan los criterios y procedimientos de aplicación como garantía de la sostenibilidad de la información financiera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP y se establecen los lineamientos del comité técnico de sostenibilidad del sistema contable de la empresa":

  Artículo 4. Depuración contable, Bienes y Derechos, literales, b, c, e:

  "*b. Derechos que no es posible hacer efectivos mediante la jurisdicción coactiva.*
  c. Derechos respecto de los cuales no es posible ejercer cobro, por cuanto opera alguna causal relacionada con su extinción…
  e. Derechos e ingresos reconocidos sobre los cuales no existe probabilidad de flujo hacia la entidad."

  Artículo 4. Depuración contable, Obligaciones, literal c:

  "*c. Obligaciones que jurídicamente se han extinguido o sobre las cuales la ley ha establecido su cruce o eliminación.*"

  Artículo 17. Procedimiento previo: El área de origen deberá radicar mediante memorando interno dirigido a la Dirección de Contabilidad, la solicitud de depuración ordinaria o extraordinaria, con los siguientes anexos:
  1. Informe y ficha de depuración, en el que se detalle:
  • Fecha de elaboración.
  • Nombre o razón social del deudor o acreedor.
  • Cuentas y subcuentas de los registros sometidos.
  • Valor.
  • Antigüedad.
  • Detalle de la razón o situación que dio origen a la partida a someter.
  • Detalle de las acciones, administrativas y jurídicas, realizadas para determinar la necesidad de ajuste, tales como circularizaciones, inventario físico, informes técnicos, entre otros.
  • Soporte que evidencie las acciones administrativas, técnicas, jurídicas, contables y financieras realizadas, según sea el asunto en que aplique, que se desarrollaron durante el proceso y que servirán para la depuración ordinaria o extraordinaria contable a la que haya lugar.
  • Nombre, firma y cargo del funcionario que elabora y aprueba la ficha y el informe de depuración.

Causas.

- Eventuales fallas en la comunicación y coordinación entre áreas.
- Probable ausencia de seguimiento oportuno al estado de cartera y saldos a favor.

Áreas sugeridas para el equipo de mejoramiento:

- Dirección de Apoyo Técnico.
- Zonas 1, 2, 3, 4 y 5.
- Dirección Jurisdicción coactiva.
- Dirección Contabilidad (Dando asesoramiento y apoyo por cuanto la responsabilidad de la depuración de la información de las áreas de origen de la información).

OBSERVACIÓN No. 4

Título: Respuesta extemporánea de PQR, asociadas al proceso de Gestión de Desarrollo Urbano

Condición: 11217
Tras analizar aproximadamente 18 tipos de solicitudes o trámites de 2.023 y 2.024 equivalentes a 11.217, el equipo auditor pudo establecer 786 casos correspondiente al 7% en donde los tiempos de respuesta superaron el plazo de contestación de 15 días, los cuales no solo se encuentran en contravía del procedimiento denominado “Gestión de Urbanizadores” (MPMU0101P), sino también en contra de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, que prescribe que toda persona (natural/jurídica) podrá presentar peticiones respetuosas a las autoridades administrativas y a obtener de ella una pronta resolución, fundamento que surge de lo establecido en el artículo 23 de nuestra Constitución Política.

Se observa que dentro del procedimiento en mención, si bien se determina, de un lado, un término de 45 días para resolver las solicitudes de factibilidad y 15 días para expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata del servicio de acueducto y alcantarillado pluvial y sanitario, no se evidencia para los demás trámites un periodo definido, por lo que debe entenderse en atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que deben ser resueltos dentro del plazo que esta norma legal determina para toda clase de peticiones, sin que sea menester indicar que se trata de un derecho de petición, por cuanto por el simple hecho del tema solicitado, es necesario obtener una repuesta a la misma de parte de esta prestadora.

Debe recordarse que mediante el derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer los recursos respectivos, etc., por lo que cualquier petición se podrá presentar por escrito, de manera verbal dejándose constancia o a través de cualquier medio idóneo.

Lo evidenciado por el equipo auditor al no brindarse respuesta oportuna dentro de los términos establecidos en la ley, conlleva en principio a una posible comisión de una falta disciplinaria del servidor público que en ejercicio de sus atribuciones funcionales vulnera el derecho de petición al brindar respuesta tardía, situación que emerge de los postulados establecidos en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 en concordancia con el artículo 39 de la Ley 1952 de 2019.

Criterio:
- Artículo 23 de la Constitución Política (Derecho de Petición)
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición…”
  “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
  Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

  Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

  1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
  2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

  PARAGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley

expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

- Procedimiento "Gestión de Urbanizadores", código MPMU0101P, Política de Operación 14 *"… El término para expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de Acueducto y Alcantarillado Pluvial y Sanitario es de quince (15) días hábiles…*"

Causas:
Posible falta de control y seguimiento.

Consecuencias:
- Posibles investigaciones disciplinarias en contra de los funcionarios encargados de brindar respuesta a las distintas peticiones de trámites de la gestión de urbanizadores y constructores.

- Posibles acciones de tutela incoadas por los particulares que intervienen en las distintas peticiones de la gestión de constructores y urbanizadores por vulneración de los plazos de respuesta.

Nota aclaratoria: Las causas y consecuencias indicadas en las observaciones, son presuntas ya que se fundamentan en lo observado durante el ejercicio de auditoría, más no son objeto de análisis derivado de técnicas de identificación de causa raíz.

7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

1. Incluir en el Manual de Contratación y Compras las denominadas "Cartas de Compromiso"

Debe tenerse presente que en atención a la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994) las empresas de servicios públicos se rigen por las normas propias del derecho privado, situación por la cual en materia de contratación la EAAB-ESP, tiene establecido un manual de contratación en donde se determinan los tipos de contratos que emergen de la actividad funcional frente al engranaje estatal.

El equipo auditor recomienda que las denominadas "Cartas de Compromiso", sean incluidas en el Manual de Contratación de la Empresa, por cuanto al analizarse su estructura se puede evidenciar claramente que se trata de un verdadero acuerdo de voluntades, donde una parte realiza unas actividades y la otra las verifica, para lo cual se generan unas garantías o pólizas que aseguran que dicho contrato se pueda culminar en feliz término.

Además, llama la atención a este equipo auditor, que el cumplimiento de las actividades que realiza el constructor y/o urbanizador están examinadas por parte de un funcionario de esta Entidad que se designa como supervisor por parte del ordenador del gasto y que de acuerdo al procedimiento nominado "Supervisión Técnica de Urbanizadores y Constructores" (MPMU0104P) está sometido al cumplimiento de unas obligaciones debidamente establecidas en el Manual de Supervisión y Auditoría.

Fuera de lo anterior, el equipo auditor pudo evidenciar que las denominadas "Cartas de Compromiso", si bien es cierto son elaboradas por parte de la Dirección de Apoyo Técnico, estas son remitidas a la Dirección de Contratación y Compras quienes proceden no solamente a darles una numeración, sino también es el área que revisa y aprueba las pólizas de garantía que presentan los constructores y/o urbanizadores.

Por lo que se recomienda que el mencionado acuerdo de voluntades denominado "Carta de Compromiso", sea incluida dentro del Manual de Contratación, toda vez que es un verdadero contrato que se gestiona

constantemente al interior de la Empresa, lógicamente con sus respectivas particularidades, pues se trata de un pacto escrito entre dos partes, con sus correspondientes garantías para una finalidad bien específica.

Ahora bien, frente al acuerdo de voluntades distinguido como “Carta de Compromiso”, el equipo auditor pudo comprobar que se suscriben en dos (2) eventualidades, la primera cuando se va a desarrollar la obra por parte del constructor y la segunda frente a la instalación de los medidores. En la primera eventualidad señalada, se observa que la carta es suscrita por ambas partes, es decir, la Empresa y el constructor o urbanizador, pero en la segunda circunstancia se advierte que se suscribe únicamente por parte del constructor, sin embargo, éste último presenta dos (2) tipos de pólizas de garantía (Cumplimiento y Estabilidad), por lo que el equipo auditor no se explica las razones por las cuales dicha “Carta de Compromiso” no esté suscrita por algún funcionario de la Empresa, razón por la cual se recomienda que ese documento también sea signado por parte del Gerente de la correspondiente zona.

2. Analizar la posibilidad de implementar las buenas prácticas desarrolladas al interior de las zonas.

3. Utilizar herramientas de TI y minería de datos con el ánimo de tecnificar los controles, visitas de seguimiento, supervisión de obras y Cartas de Compromiso.

4. Dar celeridad a la implementación del Sistema de Gestión Operativo (SGO) para incluir la gestión documental de los subprocesos Gestión del Desarrollo Urbano e Incorporación de Usuarios, lo que redundará en un ambiente de control y seguimiento más eficaz y efectivo.

5. Garantizar el suministro y uso adecuado de los formatos establecidos por el subproceso, ya que estos no deben generarse en fotocopias. Cada formato cuenta con un código de barras que está respaldado por el sistema de gestión de calidad de la Empresa. La utilización de copias no autorizadas podría dar lugar a un control deficiente, al uso indebido de los formatos y la posible suplantación de un servidor público.

DIFICULTADES DEL PROCESO AUDITOR:

Ninguna

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: Edwin Fernando Bermúdez Mahecha

Auditor: Carlos Henry Tellez Mora
Jaime García Pascuas
Alberto Mosquera Bernal
Eduardo Pinto Romero

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los **22** días del mes de **noviembre** del año **2024**

_____
María Nohemí Perdomo Ramírez
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Elaboró: Equipo Auditor

Copia: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencias de Zona, Dirección de Apoyo Técnico