

INFORME EJECUTIVO

Nombre de la Auditoría Interna	12. MPMU07-RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR						1050001-2021-0397	
							N° Consecutivo	
Destinatario	DRA. CRISTINA ARANGO OLAYA							
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP							
PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL			SUBPROCESO	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR			
Dependencia / Área / Unidad Auditable	Gerencia Corporativo de Servicio al Cliente			Responsable	Dr. Alex Fabián Santa López			
	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control			Responsable	Dr. Álvaro Ernesto Narváez Fuentes			
	Direcciones Comerciales de las Zonas			Responsable	Jorge Enrique Rodríguez Arenas Aníbal Ramon García Ramos Dairo Giraldo Velásquez Saul torres dueñas Nelson Iván Urrea Amaya			
Reunión de Apertura	12	10	2021	Reunión de Cierre	20	12	2021	
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO	
Equipo Auditor								
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero							
Auditor Líder de Grupo	Gustavo Alfonso Turriago Prieto							
Auditor	Faustino Chaves Cruz							
Auditor	Diana Paola Garzón Roncancio							
Auditor	Carlos Henry Tellez Mora							
Dificultades del Proceso Auditor	NA							
<i>Este "Informe Ejecutivo", solo relaciona información de interés para la Gerencia General de la EAAB-ESP, los resultados detallados de este proceso auditor (Resultados de la Auditoría), se ha puesto en conocimiento del(os) auditado(s) para que den inicio a la gestión correspondiente de acciones de mejora.</i>								

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Verificar la efectividad de los componentes del sistema de control interno para el subproceso de Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar, analizando su articulación con la planeación estratégica, la gestión del riesgo, normativa, procedimientos, manuales y actividades a cargo de las Zonas de Servicio al Cliente de la EAAB-ESP, con el fin de efectuar las recomendaciones a que haya lugar para el logro del mejoramiento continuo.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La auditoría evalúa la gestión en Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio en el primer semestre del 2021 así como el ambiente de control de la Empresa frente al mismo, mediante la observación de cada actividad en su ejecución de acuerdo con la normatividad vigente, el desarrollo y aplicación de controles y su aporte frente a los objetivos estratégicos.

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

3.2 Aspectos Generales.

De acuerdo con el análisis efectuado al subproceso de Recuperación de Consumos Dejados de Facturar y teniendo en cuenta los componentes del Modelo Estándar de Control Interno, se pudo establecer oportunidades de mejora para este proceso en los siguientes aspectos.

Se observó debilidad en la gestión del riesgo, tanto de gestión como de corrupción, y su correspondiente valoración que permita mitigar su efecto financiero y reputacional sobre la gestión en la EAAB-ESP.

En el aspecto de alineación estratégica se pudo observar que se presentan compromisos gerenciales e indicadores que, si bien aportan al indicador estratégico IPUF, en algunos casos no están enmarcados dentro del subproceso adecuado.

En relación con el procedimiento MPMU0701P “Recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio” se observó que es necesario efectuar actualización en cuanto a la normatividad asociada y los formatos empleados, así como también la referenciación a MUACs e IFUS; igualmente, se debe incluir la definición de controles teniendo en cuenta los atributos definidos por el DAFP como son segregación de actividades, responsable, periodicidad de aplicación, etc.

No se evidencia una gestión documental de acuerdo con lo establecido en el procedimiento con relación a registrar el material probatorio de los expedientes en el aplicativo SIMAD (procedimiento MPFD0302P, “Manejo Archivo de Suscriptores”).

De otra parte, no se observaron actividades relacionadas con anomalías detectadas en terreno y con el análisis sistemático de cuentas detectadas con bajos consumos, aspectos que se incluyeron en la caracterización del proceso de Gestión Comercial y para los cuales no hay actividades asociadas.

Respecto a los avisos T2 generados para la gestión de las denuncias, se observa que los campos definidos en el aviso en algunos casos no son correctamente diligenciados, lo que impide generar un adecuado seguimiento a la gestión correspondiente. Adicionalmente, se observa que del total de denuncias creadas en el sistema de información empresarial SAP, no todas son tramitadas por las áreas responsables de su gestión sin registrarse en la base maestra de zona la causa.

De otra parte, la presente auditoría permitió concluir que a nivel estratégico el Ambiente de Control de los aspectos relacionados con las pérdidas de agua se aborda tangencialmente en el Objetivo Estratégico “*Excelencia Empresarial*”, en cuanto a la maximización de ingresos y optimización de costos y gastos, y en el Objetivo Estratégico “*Eficiencia Operacional*” en cuanto a la medición del Indicador Estratégico IPUF – “*Indicador de Pérdidas por Usuario Facturado*”. No obstante, esta relación, se concluye que no existe una correspondencia directa que permita identificar con claridad la gestión articulada y con alcance estratégico sobre este tema.

3.3 Fortalezas.

La EAAB-ESP cuenta con correos institucionales para la gestión de la recuperación de consumos dejados de facturar a los cuales los usuarios pueden allegar el material probatorio que consideren relevante para el desarrollo del proceso.

3.4 Observaciones.

“Las OBSERVACIONES, deben ser objeto de Plan de Mejoramiento en el marco del procedimiento de “Mejoramiento Continuo” de la EAAB-ESP, con el fin de eliminar las causas que les dieron origen. La OCIG analizará y verificará la efectividad de las acciones formuladas y gestionadas en el marco de los seguimientos a los Planes de mejoramiento o en próximas auditorías del proceso o tema en cuestión”.

OBSERVACION 1	
Condición	<p>Debilidad de la alineación de los Compromisos Gerenciales o los Indicadores del Acuerdo de Gestión asociados a la recuperación de consumos dejados de facturar con la planeación institucional definida en el Plan General Estratégico vigente de la EAAB-ESP.</p> <p>Se observa en el Acuerdo de Gestión que, para el subproceso de recuperación de consumos dejados de facturar, se articulan compromisos gerenciales e indicadores que atienden diferentes aspectos del control pérdidas en la Empresa, como lo son las pérdidas técnicas, las cuales no guardan relación con la recuperación de consumos propiamente dicha del subproceso analizado que corresponden a pérdidas técnicas.</p> <p>Por ejemplo, se observa a la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a la Dirección de Información Técnica y Geográfica y a la Dirección Red Matriz de Acueducto estableciendo compromisos gerenciales basándose en el subproceso de Recuperación de Consumos dejados de Facturar.</p>
Criterios	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación que indica que “En el componente estratégico se puede contemplar la misión, la visión, los objetivos, las metas, las estrategias, los programas, los resultados y los indicadores que permitirán hacer seguimiento y medición.</p> <p>Dimensión: Gestión con valores para resultados y su Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno. Componente Ambiente de Control, respecto a Cumplir los lineamientos del Direccionamiento Estratégico y la planeación institucional.</p>
Causas	<p>Debilidad en la coherencia entre el componente estratégico de la Empresa y los Compromisos Gerenciales y/o indicadores que permiten evaluar y monitorear su cumplimiento.</p>
Efecto / Impacto	<p>Toma de decisiones inadecuadas, debido a información no pertinente o consistente con la realidad.</p>

	Ineficiencia de la gestión realizada y merma de la eficacia de los elementos de control.
Evidencia	Se revisaron los Acuerdos de Gestión de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencias de Zona, Direcciones de Servicio Comercial y Dirección de Apoyo Comercial donde no es posible observar de manera clara el aporte del subproceso de recuperación de consumos dejados de facturar al indicador estratégico 1.3.7 IPUF y su articulación con los compromisos gerenciales establecidos.
Responsable	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
Corresponsables	Dirección de Planeamiento y Control de Resultados Corporativos. Gerencias de Zona Dirección de Apoyo Comercial
Proceso Asociado	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión Comercial
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	N. A.
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	Se recomienda definir compromisos Gerenciales y/o indicadores tácticos relacionados con la recuperación de consumos dejados de facturar orientados al cumplimiento de los indicadores estratégicos y adecuadamente articulados con los subprocesos correspondiente.
NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.	

OBSERVACION 2

Condición	<p>Inexistencia de riesgos relacionados con la recuperación de consumos dejados de facturar</p> <p>No se evidenciaron riesgos u oportunidades asociados directamente con la recuperación de consumos dejados de facturar, como resultado de un ejercicio de planeación priorizado a través de un análisis de contexto.</p> <p>No se evidenció en la matriz de riesgos que existan riesgos asociados al tema de recuperación de consumos dejados de facturar en relación a aspectos como utilidades y rentabilidad desde la perspectiva de empresa, ni riesgos en perspectiva de los suscriptores, teniendo en cuenta que las metas establecidas en los estándares de eficiencia buscan evitar el traslado a las tarifas de posibles sobre costos por una gestión ineficiente, de acuerdo con la Resolución CRA 688 de 2014</p>
Crterios	<p>Metodología de riesgos y oportunidades de la EAAB Guía Administración de riesgos de gestión, Corrupción, Seguridad Digital y Diseño de Controles – DAFP. MIPG 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación en cuanto a la necesidad de adelantar un diagnóstico de capacidades y entornos para Analizar el contexto interno y externo de la entidad para “la identificación de los riesgos y sus posibles causas, así como retos, tendencias y oportunidades de mejora e innovación en la gestión” Modelo Estándar de Control Interno-Componente Evaluación del Riesgo.</p>

	<p>Modelo COSO 2013 – Evaluación de Riesgos NTC ISO31000, Numeral 2.9 Se debe establecer el contexto interno, externo de la entidad y el contexto del proceso y sus activos.</p>
Causas	<p>Falencias en la orientación por parte de la segunda línea de defensa en la identificación, Medición, Control y Seguimiento de riesgos. Falta de entendimiento de la metodología de riesgos por parte de los funcionarios de las áreas.</p> <p>En función a lo establecido en el MIPG, evaluar el desarrollo de las responsabilidades de la línea de defensa estratégica y de la segunda línea de defensa, particularmente en cuanto a los componentes del MECI “Ambiente de Control” y “Evaluación de Riesgos” para el subproceso de Recuperación de Consumos Dejados de Facturar.</p> <p>Falta de priorización en el ejercicio de establecimiento de contexto que a pesar de identificar en el análisis FODA la Defraudación de fluidos como una “amenaza”, no se evidenció un trato amplio sobre el tema; indiferente del objetivo y estrategia en el cual se asocia el IPUF, este deber ser gestionado de acuerdo con los compromisos con la CRA.</p>
Efecto / Impacto	<p>Posible afectación económica por Ineficacia en la gestión de los riesgos en las etapas de identificación, medición, control y seguimiento con la consecuente materialización de los mismos. Debilita el Sistema de Control Interno – SCI- en el componente Gestión del Riesgo.</p>
Evidencia	<p>En el análisis de los riesgos registrados en la Matriz de Riesgos Institucional no se identifican riesgos de gestión o de corrupción asociados al proceso.</p>
Responsable	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial</p>
Corresponsables	<p>Dirección de Servicio Comercial zonas Dirección de Gestión de Calidad y Procesos</p>
Proceso Asociado	<p>Gestión Comercial</p>
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	<p>N. A.</p>
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	<p>En el ejercicio de auditoría el equipo auditor, identificó riesgos del proceso de recuperación de consumos dejados de facturar, que pueden ser considerados para su análisis e inclusión descritos en el numeral 5.3.3 del presente informe.</p> <p>Es recomendable efectuar análisis y revisión de los riesgos asociados y los controles que minimicen su probabilidad e impacto y efectuar la valoración consecuente para establecer el riesgo residual.</p>
<p>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</p>	

OBSERVACION 3

Condición	<p>El Acuerdo de Gestión de las Direcciones Comerciales de las zonas no incluye indicadores que permitan medir diferentes aspectos de la Recuperación de Consumos dejados de Facturar.</p>
------------------	---

	<p>Las Divisiones de Atención al Cliente de las zonas deben establecer indicadores que permitan medir aspectos relevantes de la gestión de la defraudación de fluidos que permitan establecer acciones de mejora en caso de observarse desviaciones en la gestión del subproceso.</p>
<p>Criterios</p>	<p>MIPG 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación que indica: “Desde el ejercicio de planeación se deben definir los mecanismos a través de los cuales se hará el seguimiento y evaluación a su cumplimiento”.</p> <p>MIPG 4ª Dimensión: Evaluación de Resultados. Esto permitirá, verificar el logro de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción. Por ello, es recomendable contar con un grupo de indicadores que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de metas, objetivos o resultados y sus efectos en los usuarios.</p> <p>MIPG 4ª Dimensión: Evaluación de Resultados, con la cual se busca promover en la entidad el seguimiento a la gestión, lo cual, entre otros aspectos le permite “plantear las acciones para mitigar posibles riesgos que la puedan desviar del cumplimiento de sus metas”</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno, MECI - Componente Ambiente de Control. MPCS0102M01 Manual Indicadores Procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión. MPCS0102M01 Manual de Indicadores.</p>
<p>Causas</p>	<p>Falta de aplicación de la metodología de indicadores propuesta por el DAFP. Falta diseño, formalización y visibilización de indicadores al interior de las áreas que permiten monitorear y hacer seguimiento a la gestión del subproceso. Falta de orientación por parte de la segunda línea de defensa en el diseño, la formalización de los indicadores de gestión empleados para el monitoreo y evaluación del cumplimiento de objetivos.</p>
<p>Efecto / Impacto</p>	<p>Posibles pérdidas económicas por inexistencia de controles preventivos que representan los indicadores que miden la gestión en la recuperación de consumos dejados de facturar.</p>
<p>Evidencia</p>	<p>En el ejercicio de auditoría se identificó que las Direcciones Comerciales de las zonas no manejan controles preventivos relevantes representados en indicadores operativos los cuales deberían formalizarse de acuerdo con lo establecido en los procedimientos y manuales relacionados con el tema de diseño de indicadores. Únicamente se observó en el Acuerdo de Gestión el indicador estratégico IPUF Índice de Pérdidas por Usuario Facturado el cual mide de manera general la gestión en relación con las pérdidas de agua.</p>
<p>Responsable</p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial</p>
<p>Corresponsables</p>	<p>Dirección de Servicio Comercial zonas Divisiones de Operación Comercial zonas</p>
<p>Proceso Asociado</p>	<p>Direccionamiento Estratégico, Seguimiento, Monitoreo y Control, Gestión Comercial</p>
<p>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</p>	<p>Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>

<p>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</p>	<p>Se recomienda diseñar e incluir en el Acuerdo de Gestión de las Direcciones de Servicio Comercial de las zonas los indicadores operativos relevantes que permitan medir la gestión del proceso y monitorear posibles desviaciones con el fin de efectuar los ajustes necesarios.</p>
<p>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</p>	

<p align="center">OBSERVACION 4</p>	
<p>Condición</p>	<p>Desactualización e incumplimiento del procedimiento MPMU0701 Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar.</p> <p>Durante la verificación del subproceso de Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar, se evidenció que el procedimiento correspondiente se encuentra desactualizado en diferentes aspectos, entre otros frente a la normatividad vigente, específicamente la resolución EAAB N° 1050 del 24 de noviembre de 2020 y 0119 del 11 de febrero de 2019. Así mismo se observó debilidad en el diseño de controles y asignación de responsables en algunas actividades establecidas en el procedimiento.</p> <p>Por otra parte, se observó debilidad en la función archivística del subproceso, soporte y gestión documental del mismo.</p> <p>Adicionalmente se encontraron falencias en el diligenciamiento de las actas de inspección técnica de anomalías que sirven de soporte o material probatorio de los expedientes que se realizan en el subproceso.</p>
<p>Criterios</p>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, 3ra Dimensión: Gestión con valores para resultados y su Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Donde se define la adecuada documentación de las actividades como un aspecto relevante para una operación adecuada de la organización.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno, MECI - Componente Ambiente de Control.</p> <p>Procedimiento: Manejo Archivo de Suscriptores, MPFD0302P.</p> <p>Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”</p>
<p>Causas</p>	<p>Desconocimiento de la norma y actualización del procedimiento con la obligación y relevancia de mantener la actualización de la documentación de actividades, como un elemento fundamental del proceso.</p> <p>Falta de controles que permitan llevar la traza documental de las actas y que estas sean correctamente diligenciadas y cargadas en el aplicativo SIMAD.</p> <p>Falta de seguimiento de la segunda línea de defensa en el asesoramiento a la primera línea en la identificación y actualización del procedimiento de acuerdo con la dinámica de ejecución de las actividades realizadas por la dependencia.</p>
<p>Efecto / Impacto</p>	<p>Posibles pérdidas económicas por inadecuada facturación a los usuarios con falencias en la lectura, diferencias significativas de consumo o derivadas de litigios desencadenados de multas o sanciones por incumplimiento de contrato.</p>

	<p>Posibles desgastes administrativos por reprocesos derivados de actividades que se aparten de lo establecido en las condiciones contractuales definidas en la resolución 1050 de 2020.</p> <p>Posible pérdida del conocimiento institucional debido a la falta de actualización documental.</p> <p>Omisión del soporte documental que sustente el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar.</p> <p>Posible materialización de un riesgo de corrupción asociado al indebido diligenciamiento de las actas de Inspección Técnica de Anomalías.</p> <p>Afectación y debilitamiento en el Sistema de Control Interno.</p>
<p>Evidencia</p>	<p>En el ejercicio de auditoría se evaluó el procedimiento MPMU0701 Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar, observando que las actividades 4 y 5 acercamiento comercial y trámite administrativo, que falta incluir controles y responsables en el proceso, los cuales deben estar identificados.</p> <p>De igual manera, se observó que el procedimiento no hace referencia a la Resolución EAAB N° 1050 de 2020 mediante la cual se adopta el contrato de condiciones uniformes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP en el cual se establecen los pasos que permiten recuperar consumos.</p> <p>Se observaron formatos desactualizados y sin la correspondiente digitalización y cargue en la herramienta destinada para tal fin.</p> <p>Formato MPMU0701F03 “Actas de Inspección Técnica de Anomalías” Revisadas</p>
<p>Responsable</p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial.</p>
<p>Corresponsables</p>	<p>Dirección de Servicio Comercial zonas Divisiones de Operación Comercial zonas</p>
<p>Proceso Asociado</p>	<p>Gestión Comercial</p>
<p>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</p>	<p>Dirección Gestión de Calidad y Procesos</p>
<p><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></p>	<p>Se recomienda ajustar el procedimiento con la Resolución EAAB N° 1050 de 2020 mediante la cual se adopta el contrato de condiciones uniformes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP.</p> <p>De igual manera, hacer los ajustes correspondientes a la definición de los controles y responsables en las actividades 4 y 5 acercamiento comercial y trámite administrativo del procedimiento MPMU0701 Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar.</p> <p>Se recomienda al área de Recuperación de Consumos velar por la adecuada Gestión Documental tanto de las actas de inspección técnica de anomalías como de los diferentes documentos que componen el expediente cargando los debidos soportes documentales en el aplicativo dispuesto por la Empresa para tal fin,</p>

(SIMAD) Sistema de Información de Manejo y Administración Documental con el fin de realizar la debida Gestión Documental.

Capacitar a los inspectores sobre el adecuado diligenciamiento de las actas realizadas en terreno y verificar paulatinamente la calidad y legibilidad de las mismas.

NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.

Firma

Piedad Roa Carrero

Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.