

1050001-2020-0196

Bogotá D.C., 27 de julio de 2020

PARA: Dra. Cristina Arango Olaya, Gerente General

DE: Oficina de Control Interno y Gestión.

ASUNTO: Remisión informe Ejecutivo **05 - Auditoria de seguimiento a la suscripción y gestión de los acuerdos de pago realizados por usuarios de Acueducto y Alcantarillado**

Respetada doctora Cristina:

En cumplimiento al Programa Anual de Auditoría 2020 de la Oficina de Control Interno y Gestión aprobado por el Comité de auditoría de la Junta Directiva, remitimos para su conocimiento el informe Ejecutivo correspondiente a la auditoria referida en el asunto.

El citado informe fue dado a conocer a las áreas auditadas, para la formulación de los respectivos planes de mejoramiento tendientes a eliminar las causas de las observaciones presentadas; sobre los cuales la OCIG efectuará los seguimientos periódicos a los avances registrados

Cordialmente,



Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Anexos: Informe Final Auditoria de seguimiento a la suscripción y gestión de los acuerdos de pago realizados por usuarios de Acueducto y Alcantarillado

Revisó/Aprobó: Piedad Roa
Proyectó: M. Roncancio- Eva Peña



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F01-03





SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F01-03



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



INFORME EJECUTIVO

Nombre de la Auditoría Interna	05 - Auditoría de seguimiento a la suscripción y gestión de los acuerdos de pago realizados por Usuarios de Acueducto y Alcantarillado			1050001-2020-196			
				N° Consecutivo			
Destinatario	Dra. Cristina Arango Olaya						
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP						
PROCESO:	Gestión Financiera		SUBPROCESO	Gestión Cuentas por Cobrar			
Dependencia / Área / Unidad Auditable	DIRECCION COBRO COACTIVO		Responsable	William Dario Sierra Solano			
			Responsable				
Reunión de Apertura	21	04	2020	Reunión de Cierre	24	07	2020
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO
Equipo Auditor							
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero						
Auditor Líder de Grupo	Maribel Roncancio Chaves						
Auditor	Eva Judith Peña Garcia						
Auditor							
Dificultades del Proceso Auditor	<p>No fue posible cumplir el objetivo específico – “Identificar los mecanismos adoptados por el área para abordar los lineamientos impartidos, producto de la emergencia sanitaria-COVID 19, encaminadas a la atención al cliente, por parte de la Dirección Jurisdicción Coactiva”, teniendo en cuenta que a la fecha de cierre del informe preliminar, no fue suministrada la normatividad expedida por la Empresa que aplique al Sub-proceso Cuentas por Cobrar, porque se encontraba en procesos de revisión.</p> <p>En consecuencia, la Oficina de Control Interno y Gestión realizará seguimiento en el mes de septiembre de 2020, con el fin de verificar las gestiones realizadas por la Dirección de Jurisdicción Coactiva para la adecuada implementación de la normatividad del caso.</p>						

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Identificar la existencia y pertinencia de los controles asociados a la actividad de atención al público, relacionados con los procesos misionales de acueducto y alcantarillado que se encuentran en mora y de los cuales se ha firmado acuerdo de pago y la implementación de actividades encaminadas a cumplir con las directrices expedidas por la emergencia sanitaria COVID-19.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La auditoría se adelantó a partir de las acciones adelantadas por la Dirección de Cobro coactivo en la atención por ventanilla por concepto de acuerdos de pago de deudores de acueducto y alcantarillado, en los diferentes puntos de atención que ofrece la EAAB-ESP en la ciudad de Bogotá, del 1 de julio de 2019 al 30 de marzo de 2020, de acuerdo al procedimiento **MPFF0405P Financiación de Cuentas por Cobrar Misionales**

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

3.1 Aspectos Generales.

Resultado del proceso auditor adelantado a la Financiación de Cuentas por Cobrar Misionales se pudo observar un procedimiento desactualizado en cuanto a la normatividad a aplicar en los acuerdos de pago, ausencia de controles a las actividades realizadas por el personal de ventanilla; no se evidenciaron riesgos para el proceso que se adelanta en la suscripción de los acuerdos de pago; la información registrada en SAP y en algunos de los acuerdos de pago cargados al SIMAD no es completa, no se evidencia trazabilidad de las actividades realizadas como tampoco del seguimiento a la gestión.

3.2 Fortalezas.

- ✓ Conocimiento de la normatividad y experticia por parte de los funcionarios que atendieron la auditoría.
- ✓ En virtud de la emergencia sanitaria presentada por el COVID-19, La DJC dispuso canales de atención virtuales, con el fin de facilitar el contacto de los usuarios con la EAAB-ESP y continuar con la atención de manera oportuna.

3.3 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>Desactualización normativa, ausencia e ineffectividad de las actividades de control del procedimiento Financiación de cuentas por cobrar Misionales” código MPFF0405P V2</p> <p>Revisado el mapa de procesos V5, encontramos el procedimiento “Financiación de cuentas por cobrar Misionales” código MPFF0405P V2, aprobado el 17 de enero de 2019, con el objetivo. “Realizar acuerdos de pago con base en las resoluciones de financiación vigentes, a los usuarios que soliciten y presenten deuda en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.”</p>

	<p>Dentro de los controles del procedimiento no se observa que se realice monitoreo a las actividades realizadas por el personal de ventanilla, con el fin de asegurar que la gestión realizada con el cliente sea la adecuada y se encuentre dentro de la normatividad vigente, más si se tiene en cuenta que todo el ciclo de la suscripción de los acuerdos de pago, se encuentran en cabeza del personal asignado a ventanilla,</p> <p>En el procedimiento, únicamente se menciona que en caso de no lograr obtener información del propietario del inmueble, se solicita la autorización del coordinador (a) para firmar el acuerdo de pago.</p>
Efecto / Impacto	<p>Aplicar políticas de acuerdo de pago que ya no se encuentran vigentes Posibles demandas por usuarios inconformes Reprocesos de actividades Falta de claridad de la normatividad vigente para los usuarios de la información (Entes de control)</p>
Responsable	Dirección Jurisdicción Cobro Coactivo
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	<p>Se recomienda ajustar el procedimiento y documentarlo claramente, incorporando las resoluciones vigentes, actualizar las políticas generales y de operación, ya que estas citan la normatividad, establecer elementos de control y responsables que garanticen un adecuado monitoreo de las actividades que realizan los funcionarios de ventanilla.</p> <p>Para las actividades: Realizar Seguimiento a los acuerdos de pago y 5. Genera refinanciación, se recomienda revisar si se encuentran incorporadas todas las actividades, controles, responsables y documentos relacionados relevantes, que minimicen riesgos y aseguren el cumplimiento del objetivo y alcance del procedimiento. (ej. Ejecuta ajustes de exoneración de intereses - Reporte a centrales de riesgos)</p>
<p><i>NOTA: Las 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.</i></p>	

OBSERVACION 2	
	Falta de completitud e integridad de la información en SAP de acuerdos de pago suscritos
Condición	<p>Aunque el aplicativo SAP cuenta con los campos y espacio suficiente para el registro y almacenamiento, al realizar consultas por la transacción CICO de las cuentas contrato con acuerdo de pago, no se visualizó la trazabilidad de la operación, ni documentos asociados que indiquen la gestión realizada en ventanilla; situación que afecta la integridad de la información y dificulta la consulta para los diferentes usuarios (personal de otras áreas, auditores internos o externos), Como es el caso de la cuenta contrato 10096762.</p>
Efecto / Impacto	<p>Pérdida de tiempo en la consecución de la información Repetición de actividades Información de baja calidad Pérdida de trazabilidad en la información</p>
Responsable	Dirección Jurisdicción Cobro Coactivo
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Dar instrucción sobre la información relevante que debe ser incluida en SAP para todas las operaciones de suscripción de acuerdos de pago - Capacitación al personal de ventanilla del adecuado uso y registro de las transacciones que realice en el desarrollo de los acuerdos de pago.

	- Realizar monitoreo de la información que se registra en SAP, dejando trazabilidad de esta actividad.
--	--

OBSERVACION 3	
Condición	<p style="text-align: center;">Inexistencia de actividades de seguimiento efectivas al reporte de financiaciones</p> <p>Al realizar la revisión de los archivos enviados por la Dirección Jurisdicción Coactiva "Financiaciones" correspondientes al periodo julio 1 de 2019 a marzo 30 de 2020, se observó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dobles acuerdos de pago en la misma fecha para una cuenta contrato, lo que da una información equivocada en los reportes, si se tiene en cuenta que la DJC informó que este reporte es útil para: <i>"visualizar la cantidad de acuerdos de pago realizados por cada etapa de cobro, el valor de la cartera recuperada y el funcionario que la realizó"</i>. La información como se presenta distorsiona la realidad de la gestión realizada en la ventanilla frente a acuerdos de pago. Como ejemplo se citan las siguientes cuentas contrato: 12293265, 12179531, 11877297, 11600748, entre otros. 2. La DJC informó que SAP se encuentra parametrizado para la suscripción de los acuerdos de pago, con la Resolución 1237 de diciembre de 2018; sin embargo, se observa en el archivo Excel en la columna "Tipo de acuerdo" donde se relaciona la resolución o norma que aplica cada acuerdo de pago suscrito, que se suscribieron financiaciones entre enero y marzo de 2020 con las resoluciones 0746/2005, 624/2015, 1033/2011, a otros acuerdos de pago no se les relaciona resolución aplicada y algunos casos se observa que el concepto "Concursales" según la DJC se realiza de forma manual, situación que pone en riesgo el cumplimiento a cabalidad de la normatividad vigente. Como ejemplo las cuentas contrato: 11715770, 10096762, 11402121, 10088866, entre otros.
Efecto / Impacto	Información inexacta Toma de decisiones inadecuadas
Responsable	Dirección Jurisdicción Cobro Coactivo
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar controles adecuados en la actividad de Financiación de cuentas por cobrar misionales, con el fin de que quede en el sistema SAP la información real de los acuerdos de pago con sus respectivos soportes, con el fin de que los reportes que se generen entreguen información confiable. - Definir en un solo acto administrativo (Resolución), todas las políticas y lineamientos relacionados con acuerdos de pagos, con el fin de unificar todas las disposiciones en el momento de parametrizar el sistema SAP, eliminar los registros manuales y de tener información útil y confiable

OBSERVACION 4

Inexistencia de actividades clave de control en la segregación de funciones

<p>Condición</p>	<p>El procedimiento “MPFF0405P Financiación de Cuentas por Cobrar Misionales”, en la actividad número 2.2. indica: que en caso de que no se logre obtener información del propietario del inmueble, se solicita la autorización del coordinador (a) para firmar el acuerdo de pago.</p> <p>No se observa, para ninguna otra actividad en el procedimiento que se requiera el Vo. Bo. de un superior o funcionario externo a la ventanilla, dejando toda la responsabilidad al personal que atendió al usuario, situación que puede llegar a presentar posibles desviaciones o riesgos de suscribir acuerdos por fuera de la normatividad vigente.</p> <p>Se observó que la autorización del coordinador de la DJC para el acuerdo de pago, donde se presenta un usuario diferente al propietario, se realiza en un documento diferente al acuerdo de pago suscrito con el cliente.</p> <p>La Dirección informó que el 50% de los acuerdos de pagos mensuales los atiende directamente el personal de Servicio al Cliente; en el desarrollo de la auditoria no se evidenció en los reportes remitidos por el área, la gestión que realizan los funcionarios de Servicio al cliente, ni se suministró que clase de control o seguimiento realiza la DJC a ésta actividad.</p>
<p>Efecto / Impacto</p>	<p>Brechas de corrupción por Acuerdos de pago suscritos por fuera de la normatividad Falta de trazabilidad de la información Posible pérdida de recursos para la EAAB-ESP</p>
<p>Responsable</p>	<p>Dirección Jurisdicción Cobro Coactivo</p>
<p><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir explícitamente en qué casos se requiere el visto bueno de un coordinador o Director de la DJC - Crear un mecanismo que asegure que todos los acuerdos de pago que deban tener el Vo.Bo cuenten con éste antes de suscribirse, estudiar la viabilidad de que el visto bueno pueda ser parametrizado en el sistema SAP - El visto bueno debe quedar registrado en el documento del acuerdo de pago como requisito para poder seguir el trámite de las financiaciones en el sistema

OBSERVACION 5

Debilidades en la idoneidad y efectividad de los elementos de control en el procedimiento “MPFF0405P Financiación de Cuentas por Cobrar Misionales”

<p>Condición</p>	<p>En el análisis y seguimiento de las cuentas contrato seleccionadas en la muestra, se evidenciaron situaciones como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Firma de acuerdos de pago sin el lleno de los requisitos en el formato. Cuenta contrato 10096762 2. En algunos casos no se evidenciaron los soportes requeridos para la firma de acuerdos, según lo dispuesto en la Res. 1237/2018. Cuenta contrato 12211079 3. Valor del acuerdo de pago diferente entre el formato del acuerdo de pago Vs. lo registrado en SAP. Cuenta contrato 10096762
-------------------------	---

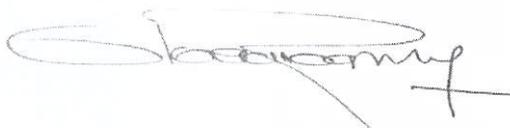
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Acuerdos de pago donde se presenta un usuario diferente al propietario, el cual debe presentar el soporte de posesión o en su defecto el acuerdo de pago debe contar con la autorización del coordinador de la DJC y no se evidencia ninguna de las dos situaciones. Cuentas Contrato 10585553 y 10695606 5. Acuerdo de pago suscrito, con inconsistencias en los valores Cuenta contrato 9016888 6. En SAP se visualizan dos acuerdos de pago de la misma fecha para una misma cuenta contrato, cuando la Res. 1237/98 en el Art. 8, ítem 2, indica que sólo se permitirá tener un acuerdo vigente. Cuentas contrato 11509038, 12211079, 10023715 y 10042625, entre otros. 7. No se utilizan los campos dispuestos en SAP como "Texto" para dejar la trazabilidad de la operación que se realizó en ventanilla. Cuenta contrato 10096762 8. Acuerdos de pago que no han sido subidos al SIMAD. Cuenta contrato 11715770 9. Acuerdos de pago incorporados en el SIMAD sin corresponder, como ejemplo la cuenta contrato número10042625 10. Demora en la entrega de documentos físicos para ser archivados en las carpetas, según lo observado en el correo interno de seguimiento a financiaciones. 11. Para el seguimiento realizada por DJC a los acuerdos de pago incumplidos, se remite un reporte de SAP; sin embargo, no se evidencia la trazabilidad de la gestión ni en el reporte ni en el sistema SAP. <p>Aunque la DJC realiza seguimiento a los acuerdos de pago suscritos, como se evidenció en el correo remitido, no se observó normatividad o política alguna que defina con que periodicidad se debe realizar el seguimiento, de igual manera se observa que dicho seguimiento se limita a revisar la cantidad de los acuerdos de pago, pero no se evidencia seguimiento a la calidad de la información que queda en los documentos físicos ni electrónicos, sin que se garantice el atributo de integridad en la información y la mejora continua del proceso, producto la retroalimentación.</p> <p>Todas estas situaciones hacen ver la falta de elementos de control efectivos en el desarrollo de las actividades para llevar a cabo los acuerdos de pago, la falta de seguimiento a las actuaciones realizadas por el personal de ventanilla y falta de controles posteriores o monitoreos periódicos que garanticen que la información es confiable, suficiente y relevante,</p>
Efecto / Impacto	Información deficiente Estadísticas con bases de datos inconsistentes Toma de decisiones erróneas Reprocesos Posibles hallazgos por Contralorías y Auditores Externos
Responsable	Dirección Jurisdicción Cobro Coactivo
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir la periodicidad de los seguimientos tanto cualitativos como cuantitativos - Establecer elementos de control efectivos con el fin de garantizar la calidad de la información - Realizar retroalimentación directa con los usuarios, frente a la atención recibida

OBSERVACION 6

Condición	Debilidades en la gestión del riesgo - Fase de identificación
------------------	--

	Revisada la Matriz de Riesgos del proceso de Gestión de Financiera, subproceso Cuentas por Cobrar, en los eventos identificados tanto para procesos como de corrupción, no se evidencian riesgos asociados la Financiación de Cuentas por Cobrar Misionales
Efecto / Impacto	Materialización de riesgos que no se han identificado y para los cuales no se tienen implementados controles.
Responsable	Dirección Jurisdicción Cobro Coactivo
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	- Materialización de riesgos que no se han identificado y para los cuales no se tienen implementados controles.

OBSERVACION 7	
Debilidades en la gestión de auto-evaluación Incumplimiento Resolución 0164 del 24 de marzo de 2015	
Condición	No se obtuvo evidencia por parte de la Gerencia Financiera, de que en lo corrido de la vigencia 2020 se haya realizado el Sub-comité de control interno. Después de revisado el archivo documental de la Oficina de Control Interno y Gestión no se observó que la Gerencia Financiera hubiera radicado actas de comité de la presente vigencia, incumpliendo lo establecido en la Resolución 0164/2015.
Efecto / Impacto	Incumplimiento de compromisos adquiridos Exposición a materialización de riesgos por falta de controles oportunos
Responsable	Gerencia Financiera
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	Con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión al interior de la Gerencia Financiera, enmarcada en los principios de autoevaluación, autogestión y autorregulación, se recomienda acatar lo estipulado en la Resolución 0164/2015, Art. 10, que indica que las reuniones se deben realizar por lo menos cada dos (2) meses y Art. 11, que señala que por cada reunión se debe levantar un acta y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se debe remitir copia a la Oficina de Control Interno y Gestión.



Firma _____

Nombre:

Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.

