

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P.

**INFORME FINAL AUDITORÍA INTERNA OFICINA ASESORA DE CONTROL
INTERNO**

**PROCESO AL QUE SE LE REALIZÓ LA AUDITORÍA
GESTIÓN COMERCIAL**

**MARTHA LILIANA GARCIA ROJAS
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

OCTUBRE DE 2024

INTRODUCCIÓN

En ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 87 de 1993, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones, los Decretos 648 de 2017 y 1499 de 2017, establecen como función realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la Administración con el fin de determinar el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la entidad para la mejora continua del Sistema.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. obedeciendo a sus responsabilidades y funciones, se permite presentar el presente informe.

OBJETIVO GENERAL

- Evaluar y verificar el cumplimiento de las diferentes actividades administrativas del proceso de viabilidades y nuevos usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el estado e implementación de las acciones de mejoramiento de auditorías realizadas desde el SGC.
- Verificar las actividades definidas en los procedimientos y la eficacia de su ejecución.

ALCANCE

El alcance de la auditoría se realizó a las actividades ejecutadas durante el periodo del 01 de enero al 31 de agosto de 2024, en el cual se verifico el cumplimiento de los procedimientos.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 648 de 2017 *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”*.
- Ley 190 de 1995 *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”*.
- 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”*.

CRITERIOS

- Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.*
- Ley 594 de 2000. *“Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.*
- Ley 1474 de julio 12 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”.*
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”.*
- Procedimientos, caracterización, guías e instructivos correspondientes al proceso de gestión comercial (nuevos usuarios y viabilidades).

DEFINICIONES

Acciones de mejora: Toda aquella actividad, tarea o acción emprendida con el objeto de encaminar los objetivos que se encontraron desviados luego de una auditoría.

Auditoría: La Auditoría puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso». Por otra parte, la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

Autocontrol: Capacidad de cada servidor público de considerar el control como inherente, intrínseco y propio a sus responsabilidades, acciones, decisiones, tareas y actuaciones que contribuyan al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.

Autogestión: Interrelaciona la autorregulación y el autocontrol a fin de establecer la forma más efectiva de ejecutar la función misional. Estrategia de empoderamiento de responsabilidades en todos los niveles de la organización que tiene como fin contribuir con el mejoramiento continuo de los procesos misionales y de gestión de la entidad, para entregar a su comunidad servicios de calidad.

Autorregulación: Capacidad institucional para reglamentar los asuntos que le son propios a su función académica y administrativa. Como actividad complementaria del control y la evaluación, busca preservar el quehacer institucional y superar las fallas o errores en los procesos y procedimientos de la entidad.

Hallazgo: es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición (*situación detectada*) con el criterio (*deber ser*). Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos.

Modelo Estándar de Control Interno-MECI: Estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, adaptándolo a las necesidades, objetivos, estructura, procesos y servicios institucionales, teniendo en cuenta los principios de autorregulación, autocontrol y autogestión.

Sistema de Control Interno – SCI (Art. 1º Ley 87 1993): Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes.

El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad de mando.

Observaciones: Oportunidades de mejora de los riesgos para que pueden convertirse en hallazgos futuros, o de cualquier otro detalle que haya observado.

Oportunidad de mejora: Una oportunidad de mejora es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto

Plan de Mejoramiento: Descripción del área, investigación de causas, estrategias, actividades, tiempo de ejecución, responsables, estado y seguimiento de avance de los hallazgos derivados del informe de auditoría.

Plan Anual de Auditoria: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

CRONOGRAMA

Reunión de Apertura	Día	03	Mes	09	Año	2024
Ejecución de la Auditoría	Desde	03-09-2024	Hasta	03-09-2024		
Reunión de Cierre	Día	03	Mes	09	Año	2024

METODOLOGÍA

La auditoría se realizó dando cumplimiento al plan anual de auditoría 2024, y al procedimiento de evaluación y seguimiento del proceso de gestión de evaluación.

Es así, que, el día 23 de agosto de 2024 se remitió notificación de la auditoría a la dirección comercial y se solicitó información para su análisis previo y, el día 03 de septiembre de 2024, se ejecutó la auditoría dando aplicación a listas de chequeo y análisis de la información directamente con el líder del proceso.

FORTALEZAS

- La disposición y agendamiento por parte de los funcionarios líderes del proceso de viabilidades y nuevos usuarios para atender la auditoría.
- Conocimiento, experiencia e idoneidad para la aplicación de acciones preventivas por parte del líder del proceso de nuevos usuarios para mejorar el desarrollo de las actividades a su cargo.
- La entrega de la información de manera oportuna para su verificación y análisis previo por parte de los procesos de viabilidades y nuevos usuarios.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

En la entrega del pre informe, no se presentaron objeciones por parte del proceso auditado respecto a cada hallazgo y observación, lo que ha llevado al siguiente resultado:

TIPO	DESCRIPCIÓN
NUEVOS USUARIOS	
Hallazgo 1	En el procedimiento cambio de medidor (Cod. FAPR-10), se establece la actividad # 11 “<i>Entrega de documentos...al técnico comercial de matrículas para que realice el cambio de ruta T</i>”. Sin embargo, esta actividad no se está llevando a cabo debido a que el proceso de nuevos usuarios no está recibiendo los medidores destinados para cambio, lo que a su vez impide la actualización de las rutas T en el sistema y genera retrasos en el cronograma de facturación ya que no se puede optimizar el proceso de telemetría. Causa: Falta de seguimiento al proceso de nuevos usuarios. Consecuencia: Incumplimiento del procedimiento de cambio de medidor.
Observación 1	Es importante asegurarse de marcar todos los campos en los formatos establecidos por la entidad. En la lista de chequeo “<i>solicitud de trámites y/o viabilidades</i>”, se ha observado que algunos campos no son marcados al recibir los documentos del usuario, lo que dificulta la identificación de cuáles son obligatorios.
VIABILIDADES	
Observación 2	Es recomendable consolidar y estandarizar un seguimiento a las condiciones técnicas establecidas por las áreas en el documento de viabilidad. Esto funcionaría como una herramienta de control y trazabilidad en el tiempo, permitiendo evidenciar el cumplimiento de dichas especificaciones. Además, facilitaría la entrega de pendientes de cada proyecto en caso de cambios en la administración.
Observación 3	Es importante actualizar la caracterización del proceso comercial para incluir las actividades que se llevan a cabo en el procedimiento de nuevos usuarios, así como su ciclo PHVA. Esto asegurará una representación más completa y precisa del proceso.

Observación 4	La entidad está llevando a cabo financiamientos para el pago de viabilidades, aplicando un interés del 2%. Es importante documentar estas actividades en el procedimiento con el fin de establecer lineamientos que permitan una ejecución en cada caso.
Observación 5	Es recomendable incluir en el procedimiento de viabilidades los lineamientos necesarios para otorgar la factibilidad de servicios a los planes parciales, conforme a lo establecido en el Decreto 3050 de 2013 <i>“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”</i> .
Observación 6	El procedimiento de viabilidades menciona las actividades del "comité de viabilidades". Sería beneficioso implementar el acto administrativo para la creación de este comité, lo que permitirá definir claramente los lineamientos y el alcance del mismo, incluyendo obligaciones, integrantes y frecuencia de reuniones.

LA OFICINA EN SU ROL DE ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN, RECOMIENDA:

1. Es importante cumplir con el procedimiento de cambio de medidor y reportar al área de nuevos usuarios los medidores que entregan para cambio. Esto permitirá que se actualicen correctamente como ruta T y se cumpla el objetivo del sistema de telemetría.
2. Actualizar y/o separar la caracterización del proceso de gestión comercial de tal forma que se dé alcance a la totalidad de las actividades del ciclo PHVA que se realiza en los procedimientos involucrados.
3. Implementar el procedimiento de financiaciones con los lineamientos y normativas aplicables a la entidad. Así mismo, se debe establecer el procedimiento para como el proceso para otorgamiento de factibilidad de los planes parciales.
4. Documentar el comité de viabilidades y establecer los lineamientos técnicos de dicho comité, tales como: obligaciones, integrantes, periodicidad de las reuniones, etc.

Las recomendaciones presentadas están sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso. Este líder tiene la capacidad de identificar y determinar otras acciones correctivas, preventivas o de mejora que puedan contribuir a la eliminación de los hallazgos u observaciones detectadas durante la auditoría, y que impactan la gestión del proceso.

Finalmente, es importante considerar que, según el informe de la Oficina de Control Interno y las observaciones presentadas, se busca promover el fortalecimiento institucional y la mejora continua de los procesos en la EPC Cajicá.

Atentamente,

Original firmado
MARTHA LILIANA GARCIA ROJAS
 Jefe oficina asesora de control interno
 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.