

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

**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

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

**24 DE JULIO 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

- Verificar y evaluar la efectividad del sistema de gestión de calidad implementado para el proceso de facturación y cartera y, el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento del procedimiento de facturación de consumo y facturación general.
- Verificar el cumplimiento y efectividad del procedimiento de toma de lectura, crítica y entrega de facturación.
- Verificar la aplicación en el cumplimiento del procedimiento de modificación de factura.
- Verificación del procedimiento de recaudo.
- Verificar la aplicación del procedimiento de cartera y el procedimiento de fraudulentos.

### ALCANCE

El alcance de la auditoría comprendió el periodo del 01 de enero al 31 de mayo de 2024, en el cual se verificó el cumplimiento de los procedimientos del proceso de facturación y se realizó seguimiento a los cronogramas de facturación del periodo 1 (enero-febrero) y el periodo 2 (marzo-abril) de 2024.

### MARCO LEGAL

- Constitución Política de 1991 *“Constitución Política de la República de Colombia”*.
- 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”*.
- 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”.*

**CRITERIOS**

- Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.*
- 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.*
- Resolución CRA 151 de 2001 Regulación integral de los servicios de AAA Contratos de Condiciones Uniformes de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Acuerdo de Junta Directiva JDEPC-012-2021 *“Por el cual se adopta el reglamento de cartera para la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá”*
- Procedimientos proceso de facturación establecidos por el SGC.

**CRONOGRAMA**

|                           |       |            |       |            |     |      |
|---------------------------|-------|------------|-------|------------|-----|------|
| Reunión de Apertura       | Día   | 06         | Mes   | 05         | Año | 2024 |
| Ejecución de la Auditoría | Desde | 08-05-2024 | Hasta | 10-05-2024 |     |      |
| Reunión de Cierre         | Día   | 19         | Mes   | 07         | Año | 2024 |

**METODOLOGÍA**

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

Ahora bien, previo a la notificación de la auditoria se realizó visita de campo con el fin de iniciar un seguimiento al cronograma de facturación en ejecución y se verificó el total de los procedimientos correspondientes al área de facturación, es así, que el día 03 de mayo de 2024 se remitió notificación de la auditoría al profesional universitario de facturación y cartera.

El día 08 de mayo de 2024, se realizó reunión de apertura en la cual participó el profesional universitario de facturación y cartera, el técnico administrativo de facturación y cartera y un contratista de apoyo de la oficina.

Durante la ejecución de la auditoría se realizó la aplicación de listas de chequeo y análisis de la información, así como también se realizaron visitas de campo.

DIFICULTADES

El cronograma de ejecución de la auditoría se prolongó debido a que se presentaron actividades de la oficina de control interno las cuales conllevaron a interrumpir los tiempos de la agenda inicial.

Así mismo, teniendo en cuenta que se encontraban en periodo de facturación del periodo 2 (marzo-abril) de 2024, la oficina de control interno realizó seguimiento para verificar el comportamiento del recaudo.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

| TIPO       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hallazgo 1 | <p>En la verificación del cronograma de facturación del periodo 1 (enero-febrero) de 2024, se observó que las lecturas de terreno correspondientes al ciclo 2 y 4 se entregaron el día 11-03-2024, y el cronograma establecía como fecha máxima el 07-03-2024.</p> <p>Así mismo, las lecturas de telemetría correspondientes al ciclo 2 y 4 del periodo 2 (marzo-abril) de 2024, se entregaron con fecha posterior al 08-05-2024, aun cuando el cronograma establecía que la fecha máxima de lectura era el 03-05-2024.</p> <p>Lo anterior, evidencia un incumplimiento en el cronograma de facturación del periodo 1 (enero-febrero) y del periodo 2 (marzo-abril) de 2024, el cual es un documento aprobado por la dirección administrativa y comercial.</p> <p><b>Causa:</b> Demora en la ejecución de toma de lecturas por parte del personal involucrado en el procedimiento; así como, fallas en el sistema y ejecución de la telemetría.</p> <p><b>Consecuencia:</b> Retrasos en los procedimientos de toma de lectura y facturación de consumo y, en las demás actividades derivadas de la toma de lectura.</p> |
| Hallazgo 2 | <p>El día 29-04-2024 la oficina de control interno realizó seguimiento en campo a la ruta 2B en la cual se observó que el operario lector tomo el total de las lecturas de manera manual en planilla, es decir que no utilizo las terminales de lectura asignadas para las rutas de manuales y/o de terreno. Lo anterior, incumple el procedimiento de facturación de consumo el cual establece en</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <p>la actividad #3 “...<u>entregar listados y las terminales de lectura</u> cargadas con las rutas...”.</p> <p><b>Causa:</b> Desorganización de las rutas de lectura en el software Sysman módulo de Servicios Públicos lo cual dificulta la toma de lectura de las rutas acorde a la situación <i>real</i> en campo</p> <p><b>Consecuencia:</b> Incumplimiento del procedimiento y demora en la ejecución de la actividad de toma de lecturas; así como, en el procedimiento del mismo nombre.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hallazgo 3 | <p>El personal operativo realiza la toma de lectura (<i>terreno y de telemetría</i>) en planillas. Dichas planillas no se pudieron verificar ya que éstas no reposan como soporte documental en el archivo del proceso. Lo anterior incumple la Ley General de Archivos ya que todo documento que se genere en la entidad debe permanecer allí para su custodia y consulta como un registro del proceso.</p> <p><b>Causa:</b> Desconocimiento de la Ley 594 de 1994 y desactualización de las rutas en el sistema Sysman lo cual no permite la utilización de las terminales de lectura.</p> <p><b>Consecuencia:</b> Demora en los procesos de lectura y facturación.</p>                                                                                                                                  |
| Hallazgo 4 | <p>El proceso de facturación cuenta con un total de seis (6) operarios lectores para la toma de lectura; sin embargo, la entidad cuenta con 5 terminales para realizar la toma de lectura de rutas de terreno y 2 Tablet para la toma de lectura de las rutas de telemetría. Lo anterior, genera un retraso en el procedimiento de toma de lectura, crítica y entrega de facturación ya que no se cuenta con las herramientas tecnológicas suficientes para desarrollar las actividades correspondientes.</p> <p><b>Causa:</b> falta de herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades en el proceso de facturación de la entidad.</p> <p><b>Consecuencia:</b> retraso en la ejecución de los procedimientos del proceso comercial.</p>                                                   |
| Hallazgo 5 | <p>El Contrato de Condiciones Uniforme del servicio de AAA establece en la cláusula 16. <b>FACTURACIÓN</b> “...<i>Fecha máxima de entrega: día 27 de los meses de marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre y enero</i>”. Lo anterior, no se está dando cumplimiento ya que el cronograma de facturación del periodo 1 (enero–febrero) de 2024, establece como última fecha de entrega de facturas el día 29/03/2024 y, en el cronograma del periodo 2 (marzo–abril) de 2024, la última fecha de entrega de factura son los días 29, 30 y 31 de mayo de 2024, lo cual no está permitido por el CCU.</p> <p><b>Causa:</b> Desconocimiento del Contrato de Condiciones Uniforme.</p> <p><b>Consecuencia:</b> Posibles sanciones por parte de los entes de control de las Empresas de Servicios Públicos.</p> |

| Hallazgo 6    | <p>De las críticas generadas en el periodo enero-febrero de 2024, las cuales tenían novedad <u>04-medidor dañado</u>, se tomó aleatoriamente algunas cuentas de las rutas 5A y 10A para realizar la verificación en campo y la verificación documental de cada cuenta encontrándose cuentas internas con notificaciones desde la vigencia 2023 (<i>promedio de 4 notificaciones por cuenta</i>) en las cuales la EPC solicita al usuario el cambio de medidor.</p> <p>De lo anterior, se evidenció que transcurrido un año el usuario no ha realizado el cambio del instrumento de medición, por tanto, la factura ha sido promediada en la última vigencia más de 6 meses. Lo anterior, contraviene lo establecido en el artículo 144 y 146 de la Ley 142 de 1994.</p> <p><b>Causa:</b> Desactualización del procedimiento de cambio de medidor e implementación de medidas eficaces por parte de la dirección administrativa y comercial para que el usuario reemplace el instrumento de medición.</p> <p><b>Consecuencia:</b> Incumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y posible afectación del indicador IANC.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                                                                                                                                                              |       |             |      |                  |            |                                                              |      |                            |               |                                                         |      |                            |               |                                                                                                                                                              |      |                    |           |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                  |            |                                                              |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|------|------------------|------------|--------------------------------------------------------------|------|----------------------------|---------------|---------------------------------------------------------|------|----------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|------------|--------------------------------------------------------------|
| Hallazgo 7    | <p>En la verificación del procedimiento de facturación general se observó que algunas facturas electrónicas no tenían el soporte correspondiente. Así mismo, se evidencio que faltaba el consecutivo de algunas facturas, es decir, no se encontraba la original impresa junto con sus soportes.</p> <table><tr><th>No de factura</th><th>Nombre</th><th>Valor</th><th>Observación</th></tr><tr><td>4236</td><td>Consortio Cajicá</td><td>\$ 737.247</td><td>Se encuentra la factura, pero no se encuentran los soportes.</td></tr><tr><td>4240</td><td>Constructora Roldan Moreno</td><td>\$ 20.908.062</td><td>No se encuentra el soporte del RUT o Cámara de comercio</td></tr><tr><td>4242</td><td>Constructora Roldan Moreno</td><td>\$ 14.878.167</td><td>* la solicitud de factura está a dirigida a Rafael Pachón como PU facturación, pero no hay nombramiento ni encargo.<br/>* No cuenta con la cámara de comercio</td></tr><tr><td>4259</td><td>Federico López gil</td><td>\$ 45.620</td><td>Se encuentra la factura creada en el sistema, pero no está en el consecutivo.</td></tr><tr><td>4358</td><td>Constructora Roldan Moreno</td><td>\$6.032.090</td><td>Se encuentra la factura creada en el sistema, pero no está en el consecutivo.</td></tr><tr><td>4359</td><td>Constructora Roldan Moreno</td><td>\$6.032.090</td><td>Se encuentra la factura creada en el sistema, pero no está en el consecutivo.</td></tr><tr><td>4393</td><td>Consortio Cajicá</td><td>\$ 611.815</td><td>Se encuentra la factura, pero no se encuentran los soportes.</td></tr></table> <p><b>Causa:</b> Desconocimiento del procedimiento de facturación general por parte de los funcionarios involucrados.</p> <p><b>Consecuencia:</b> Incumplimiento del procedimiento de facturación general.</p> | No de factura | Nombre                                                                                                                                                       | Valor | Observación | 4236 | Consortio Cajicá | \$ 737.247 | Se encuentra la factura, pero no se encuentran los soportes. | 4240 | Constructora Roldan Moreno | \$ 20.908.062 | No se encuentra el soporte del RUT o Cámara de comercio | 4242 | Constructora Roldan Moreno | \$ 14.878.167 | * la solicitud de factura está a dirigida a Rafael Pachón como PU facturación, pero no hay nombramiento ni encargo.<br>* No cuenta con la cámara de comercio | 4259 | Federico López gil | \$ 45.620 | Se encuentra la factura creada en el sistema, pero no está en el consecutivo. | 4358 | Constructora Roldan Moreno | \$6.032.090 | Se encuentra la factura creada en el sistema, pero no está en el consecutivo. | 4359 | Constructora Roldan Moreno | \$6.032.090 | Se encuentra la factura creada en el sistema, pero no está en el consecutivo. | 4393 | Consortio Cajicá | \$ 611.815 | Se encuentra la factura, pero no se encuentran los soportes. |
| No de factura | Nombre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Valor         | Observación                                                                                                                                                  |       |             |      |                  |            |                                                              |      |                            |               |                                                         |      |                            |               |                                                                                                                                                              |      |                    |           |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                  |            |                                                              |
| 4236          | Consortio Cajicá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 737.247    | Se encuentra la factura, pero no se encuentran los soportes.                                                                                                 |       |             |      |                  |            |                                                              |      |                            |               |                                                         |      |                            |               |                                                                                                                                                              |      |                    |           |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                  |            |                                                              |
| 4240          | Constructora Roldan Moreno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | \$ 20.908.062 | No se encuentra el soporte del RUT o Cámara de comercio                                                                                                      |       |             |      |                  |            |                                                              |      |                            |               |                                                         |      |                            |               |                                                                                                                                                              |      |                    |           |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                  |            |                                                              |
| 4242          | Constructora Roldan Moreno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | \$ 14.878.167 | * la solicitud de factura está a dirigida a Rafael Pachón como PU facturación, pero no hay nombramiento ni encargo.<br>* No cuenta con la cámara de comercio |       |             |      |                  |            |                                                              |      |                            |               |                                                         |      |                            |               |                                                                                                                                                              |      |                    |           |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                  |            |                                                              |
| 4259          | Federico López gil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$ 45.620     | Se encuentra la factura creada en el sistema, pero no está en el consecutivo.                                                                                |       |             |      |                  |            |                                                              |      |                            |               |                                                         |      |                            |               |                                                                                                                                                              |      |                    |           |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                  |            |                                                              |
| 4358          | Constructora Roldan Moreno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | \$6.032.090   | Se encuentra la factura creada en el sistema, pero no está en el consecutivo.                                                                                |       |             |      |                  |            |                                                              |      |                            |               |                                                         |      |                            |               |                                                                                                                                                              |      |                    |           |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                  |            |                                                              |
| 4359          | Constructora Roldan Moreno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | \$6.032.090   | Se encuentra la factura creada en el sistema, pero no está en el consecutivo.                                                                                |       |             |      |                  |            |                                                              |      |                            |               |                                                         |      |                            |               |                                                                                                                                                              |      |                    |           |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                  |            |                                                              |
| 4393          | Consortio Cajicá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 611.815    | Se encuentra la factura, pero no se encuentran los soportes.                                                                                                 |       |             |      |                  |            |                                                              |      |                            |               |                                                         |      |                            |               |                                                                                                                                                              |      |                    |           |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                            |             |                                                                               |      |                  |            |                                                              |

| Hallazgo 8                   | <p>En la ejecución de la auditoría se evidencio que 42 PQRS correspondientes al proceso de facturación se encontraban sin respuesta y fuera de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Lo anterior, denota incumplimiento del procedimiento de ventanilla única lo cual genera un riesgo ante posibles silencios administrativos e investigaciones por parte de entes de control y sanciones al Representante Legal de la entidad.</p> <p><b>Causa:</b> Falta de seguimiento por parte del líder de proceso de facturación y cartera a los PQRS correspondientes.</p> <p><b>Consecuencia:</b> Incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento de ventanilla única.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |                  |                          |                             |                          |                             |              |              |               |                 |                 |                 |               |     |         |       |           |                  |                          |                             |              |                              |              |                  |                  |                  |                  |     |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|-----|---------|-------|-----------|------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------|------------------------------|--------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----|
| Hallazgo 9                   | <p>El profesional universitario de facturación entregó las estadísticas de facturación y recaudo del periodo 1 (enero-febrero) de 2024, y la estadística provisional del periodo 2 (marzo-abril) de 2024, de lo cual se realiza el siguiente análisis:</p> <table><tr><th>Periodo</th><th>Abono</th><th>Recaudado</th><th>Total, recaudado</th><th>Total, Facturado periodo</th><th>Total, sin recaudar periodo</th><th>% de recaudo</th></tr><tr><td>Ene-feb 2024</td><td>\$103.064.359</td><td>\$5.434.881.286</td><td>\$5.537.945.645</td><td>\$6.380.314.152</td><td>\$842.368.507</td><td>87%</td></tr></table><br><table><tr><th>Periodo</th><th>Abono</th><th>Recaudado</th><th>Total, recaudado</th><th>Total, periodo facturado</th><th>Total, sin recaudar periodo</th><th>% de recaudo</th></tr><tr><td>Provisional marzo-abril 2024</td><td>\$ 7.857.500</td><td>\$ 4.675.293.470</td><td>\$ 4.683.150.970</td><td>\$ 6.574.160.553</td><td>\$ 1.891.009.583</td><td>71%</td></tr></table> <p>De lo anterior, se observa un bajo porcentaje en el recaudo de facturación del periodo 1 (enero-febrero) y del periodo 2 (marzo-abril) de 2024. Esto evidencia el incumplimiento de la meta establecida en el indicador de eficiencia comercial total de recaudo.</p> <p>Por otra parte, la entidad cuenta con el Manual de Cartera JDEPC-No-012 de mayo de 2021, dicho manual establece que se debe realizar cobro persuasivo y cobro ejecutivo para las cuentas que presentan más de tres (3) periodos de atraso.</p> <p>No se encontró una gestión de cobro de la etapa pre jurídica en la vigencia 2024, así como tampoco se evidencio una gestión de cobro judicial para la vigencia 2023.</p> <p><b>Causa:</b></p> <p>Falta de seguimiento y cumplimiento del procedimiento y el Manual de Cartera de la entidad.</p> <p>Falta de acciones y/o estratégicas eficaces que conlleven al recaudo de cartera.</p> <p><b>Consecuencia:</b></p> | Periodo          | Abono            | Recaudado                | Total, recaudado            | Total, Facturado periodo | Total, sin recaudar periodo | % de recaudo | Ene-feb 2024 | \$103.064.359 | \$5.434.881.286 | \$5.537.945.645 | \$6.380.314.152 | \$842.368.507 | 87% | Periodo | Abono | Recaudado | Total, recaudado | Total, periodo facturado | Total, sin recaudar periodo | % de recaudo | Provisional marzo-abril 2024 | \$ 7.857.500 | \$ 4.675.293.470 | \$ 4.683.150.970 | \$ 6.574.160.553 | \$ 1.891.009.583 | 71% |
| Periodo                      | Abono                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Recaudado        | Total, recaudado | Total, Facturado periodo | Total, sin recaudar periodo | % de recaudo             |                             |              |              |               |                 |                 |                 |               |     |         |       |           |                  |                          |                             |              |                              |              |                  |                  |                  |                  |     |
| Ene-feb 2024                 | \$103.064.359                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | \$5.434.881.286  | \$5.537.945.645  | \$6.380.314.152          | \$842.368.507               | 87%                      |                             |              |              |               |                 |                 |                 |               |     |         |       |           |                  |                          |                             |              |                              |              |                  |                  |                  |                  |     |
| Periodo                      | Abono                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Recaudado        | Total, recaudado | Total, periodo facturado | Total, sin recaudar periodo | % de recaudo             |                             |              |              |               |                 |                 |                 |               |     |         |       |           |                  |                          |                             |              |                              |              |                  |                  |                  |                  |     |
| Provisional marzo-abril 2024 | \$ 7.857.500                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | \$ 4.675.293.470 | \$ 4.683.150.970 | \$ 6.574.160.553         | \$ 1.891.009.583            | 71%                      |                             |              |              |               |                 |                 |                 |               |     |         |       |           |                  |                          |                             |              |                              |              |                  |                  |                  |                  |     |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>Incremento del rubro de cartera y baja eficiencia en el recaudo.</p> <p>Incumplimiento del indicador de eficiencia comercial total de recaudo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hallazgo 10 | <p>Con el fin de revisar el comportamiento de la facturación versus el recaudo el PU de facturación y cartera entrego las estadísticas del periodo 1 (enero-febrero) de 2024, con fecha del 10 de julio y otra de fecha 18 de julio de 2024. De allí se evidenció diferencia en los datos aun cuando es un periodo cerrado lo cual no permite tener confianza en los datos presentados para el análisis correspondiente.</p> <p><b>Causa:</b> Inconsistencias en el sistema de información del sistema Sysman.</p> <p><b>Consecuencia:</b> Entrega errónea de información para los informes ante los entes de control y para los informes de los procesos administrativos y financieros.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Hallazgo 11 | <p>Para el periodo 1 (enero-febrero) y en el periodo 2 (marzo-abril) de 2024, se evidenció el incumplimiento al procedimiento de suspensiones del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que no existe evidencia de que este se hubiera realizado dentro de los tiempos establecidos por el área de facturación.</p> <p><b>Causa:</b> Incumplimiento a los tiempos establecidos en el cronograma de facturación.</p> <p><b>Consecuencias:</b></p> <p>Incumplimiento del indicador y procedimiento de suspensiones.<br/>Afectación al indicador recaudo por prestación del servicio.<br/>Aumento del indicador de cartera</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hallazgo 12 | <p>De acuerdo al Acta de Junta Directiva No 241 de 01 de septiembre de 2021, se autoriza implementar la medición de telemetría al 100% en el Municipio.</p> <p>Actualmente la entidad cuenta con el acceso a dos (2) plataformas, que son: BMS la cual es administrada por la empresa Baylan e Izar@net administrado por la empresa Hidromed, es decir, que la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. no tiene la licencia de funcionamiento de dichas plataformas únicamente son de consulta.</p> <p>En la entidad se encuentra el área de telemetría el cual es liderado por un contratista de prestación de servicios ya que dicho este no se encuentra creado en la planta de personal de la entidad y no cuenta con procedimientos documentados en el SGC.</p> <p>Ahora bien, para el periodo 2 (marzo – abril) de 2024, la entidad presentaba un total de 37.368 suscriptores, de los cuales el 60% contaban con medidores Equipados con sistema de telemetría, es decir, que, el Municipio tiene un total de 22.236 medidores instalados con estas condiciones técnicas.</p> |

Así mismo, una vez revisada las plataformas a las cuales tiene acceso la entidad el líder del área de telemetría reporta la siguiente información a corte del periodo 2 (marzo-abril) de 2024:

| Proveedor | Total, medidores en Sistema Sysman | Total, medidores en plataforma | Total, medidores que no transmitieron | %     |
|-----------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Baylan    | 4.628                              | 5.582                          | 1.128                                 | 24,4% |
| Hidromed  | 17.608                             | 17.285                         | 909                                   | 5,2%  |

De lo anterior, se observa que de las dos (2) plataformas que son administradas por los proveedores Baylan e Hidromed presentan los siguientes hallazgos:

✓ **BMS**

Plataforma cuyo administrador es el proveedor BAYLAN y que a la fecha cuenta con el 21% de los medidores instalados con sistema de telemetría en el Municipio, es decir, 4.628 equipos, de los cuales únicamente el **75%** de los equipos se encuentran transmitiendo.

**IZ@RNET**

Plataforma cuyo administrador es el proveedor HIDROMED y que a la fecha cuenta con el 79% de los medidores instalados con sistema de telemetría en el Municipio, es decir, 17.608 equipos únicamente el **95%** de los equipos se encuentran transmitiendo.

De lo anterior se puede inferir que 2.037 medidores equipados con el sistema de telemetría no se encuentran funcionando de manera correcta, lo que indica un **11%** del total de medidores instalados.

Por otra parte, al comparar los inventarios de medidores de las dos plataformas versus el registrado en el maestro con el que se cuenta en sistema operativo Sysman se observan las siguientes inconsistencias:

- ✓ La plataforma BMS tiene un registro de 5.582 medidores mientras que en Sysman hay un total de 4.628 medidores registrados, por tanto, existe diferencia de 954 medidores en el inventario.
- ✓ La plataforma Iz@rnet tiene un registro de 17.285 medidores mientras que el maestro de Sysman reporta un total de 17.608 medidores, es decir, que existe una diferencia de 323 medidores.

De otra parte, durante el seguimiento en campo a la ruta 2B y 10B se evidenció que algunos conjuntos, como los son: San Cipriano, Carretón, Fagua, Canelón Reservado y Paloeteka que cuentan con medidores equipados con el sistema de telemetría, las lecturas se toman de manera manual.

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>Esto debido a que las cuentas internas no se encuentran organizadas dentro de las rutas H o T (<i>rutas asignadas para el sistema de telemetría</i>), haciendo con esto que no se aproveche las ventajas del sistema (gestión de alarmas, desviaciones significativas, historiales de consumos, seguimiento en tiempo real, entre otros) generando así retrasos en los tiempos de la toma y entrega de lecturas al área de facturación.</p> <p><b>Causas:</b></p> <p>No existen procedimientos, protocolos y/o manuales documentados para el desarrollo de ciclo PHVA en sistema de telemetría.</p> <p>No se evidencia indicadores de gestión ni se tiene establecidas las variables a controlar dentro de la operación.</p> <p>Los inventarios del parque de medidores de las dos plataformas no se encuentran alineados con lo registrado en el sistema SYSMAN.</p> <p><b>Consecuencia:</b></p> <p>Incumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en la cual se encuentra certificada la entidad.</p> <p>No se tiene un parámetro de medición para determinar la efectividad y/o eficacia de la operación.</p> <p>No se cuenta con información confiable en las bases de datos de las plataformas, generando paralelamente reporte de información errónea al área de facturación.</p> |
| Hallazgo 13 | <p>El proceso de telemetría recibe los medidores que adquiere el usuario de la marca Hidromed ya que debe realizar la configuración correspondiente mientras que los medidores de la marca Baylan son configurados directamente por el proveedor de la marca. Por tanto, no se da cumplimiento al procedimiento de cambio de medidor ya que en la actividad #6 establece “<i>usuario compra y entrega medidor a la empresa de servicios públicos de Cajicá</i>” y no se tiene en cuenta el proceso que realiza el área de telemetría.</p> <p><b>Causa:</b> Desactualización del procedimiento de cambio de medidor.</p> <p><b>Consecuencia:</b> Incumplimiento de la Norma ISO 9001:2015</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hallazgo 14 | <p>Durante la ejecución de la auditoría se observó que el archivo de gestión del área de facturación y cartera se encuentra ubicado en la sala de capacitación del primer piso de la entidad (<i>área que no hace parte de la oficina de facturación</i>) generando esto un alto riesgo de pérdida de la información documental ya que no se encuentra bajo el control del líder del proceso.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <div></div> <p><b>Causa:</b> Falta de espacio en la oficina de facturación.</p> <p><b>Consecuencia:</b> Pérdida de la información al no tener control directo de la documentación.</p> |
| Observación 1 | El área de facturación realiza el proceso de crítica para verificar las lecturas que presentan inconsistencia, pero no se tiene claro el total de críticas que se generan en cada periodo tanto por rutas de terreno como rutas de telemetría lo cual no permite realizar un análisis de la efectividad en las lecturas.                                  |
| Observación 2 | Se lleva una relación de las facturas electrónicas en formato Excel, pero dicho formato no se encuentra en el procedimiento ni se encuentra controlado por el SGC.                                                                                                                                                                                        |

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

1. Dar cumplimiento al ciclo PHVA del proceso de facturación con el fin de que el cronograma de facturación el cual es aprobado por la dirección administrativa y comercial no genere contratiempos en la entrega de la facturación.
2. Organizar las rutas de lectura con el fin de que dicho proceso sea eficiente de acuerdo a los tiempos establecidos en el cronograma de facturación.
3. Actualizar los procedimientos e incluir los registros que se generan de cada actividad que desarrolla el proceso de facturación y cartera.
4. Dar cumplimiento al Contrato de Condiciones Uniforme – CCU de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la entidad.
5. Establecer estrategias efectivas para que el usuario realice el cambio del medidor y de esta manera se dé cumplimiento a lo establecido por la Ley 142 de 1994, con respecto a instrumentos de medición del consumo y determinación del consumo facturable.
6. El líder del proceso de facturación debe realizar seguimiento a las PQRS asignadas al área con el fin de que se dé cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
7. Socializar a todos los involucrados el procedimiento de facturación general, así como dar estricto cumplimiento al mismo por parte del área de facturación y la dirección financiera.

8. Dar cumplimiento al manual y al procedimiento de cartera implementando estrategias efectivas para la gestión de cobro ante aquellos usuarios morosos.
9. Documentar los procedimientos que desarrolla el proceso de telemetría con el fin de que sean controlados por el SGC de la entidad.

Optimizar y hacer uso del sistema de telemetría como herramienta que permite garantizar la mejora continua de las lecturas por consumo a los usuarios a través de la gestión de alarmas efectivas en la cual se realicen reportes de cambios de radios, reporte de desviaciones significativas, balances hídricos, perfiles de consumo y monitoreo de las antenas.

10. Actualizar el procedimiento de cambio de medidor en el cual se involucre el proceso de telemetría.

Se debe tener en cuenta que de acuerdo al informe entregado por la Oficina de Control Interno y la evidencia de observaciones busca el fortalecimiento institucional y la mejora continua de los procesos en la EPC Cajicá.

Es así, que, las recomendaciones están sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que se pueden determinar otras acciones correctivas, preventivas o de mejora que permitan eliminar los hallazgos u observaciones detectados en la auditoría y que afectan la gestión del proceso.

Atentamente,



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