

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 1 de 24

TIPO DE INFORME: GENERAL ☐

PROCESO ☐ NOMBRE: GESTION DE FACTURACION Y RECAUDO

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha auditoría: 18 de Julio de 2022

Fecha de informe: 18 de agosto de 2022

Responsables de atender auditoría:

Álvaro David Rodríguez – Coordinador de Facturación y Recaudo

Julián A. González – Profesional Universitario de Facturación.

Nombres del equipo auditor:

- Pedro pablo Escobar Rodríguez (jefe de Control Interno)
- Daisy Aguirre Quesada (Auditor de Apoyo)

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo de la auditoria fue evaluar y verificar la eficiencia, efectividad, implementación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora frente a los requisitos NTCGP 1000:2009, está en proceso la implementación de la Norma NTGGP 1000-2015 por Calidad el MECI 1000:2014 considerando adicionalmente los procedimientos relacionados a los procesos, riesgos, controles, indicadores y planes de mejora.

3. ALCANCE:

Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 está en proceso la implementación de la Norma NTGGP 1000-2015 por Calidad y MECI 1000-2014 así como la efectividad de las medidas implementadas para la mejora continua en cada uno de los procesos de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. ESP dentro de la vigencia 2021.

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 2 de 24

4. CRITERIOS:

Desarrollar la Auditoria bajo los criterios de las normas internacionales plenamente establecidas y aplicadas al modelo estándar de control interno (MECI), articulo con el modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

5. DESARROLLO AUDITORIA

Por lo anterior la Oficina de Control Interno planeo la auditoria, con base en los siguientes programas:

5.1 LISTADO DE VERIFICACIÓN COORDINADOR DE FACTURACIÓN Y RECAUDO

Se realiza la auditoria realizando entrevista al personal para validar, verificar y revisar los controles de acuerdo con los procesos, procedimientos e instructivos de cada área:

5.1.1 ¿Cuál es avance en el ajuste de los procesos y procedimientos, manuales e instructivos de la Gestión de Lectura, Facturación y Reparto?

R// En este momento nos encontramos en proceso de revisión y actualización de los procesos con toda el área de facturación y en general del área comercial, para analizar posibles actualizaciones y posteriormente su revisión y aprobación.

No se aporta evidencia.

5.1.2 ¿Se le está haciendo seguimiento a la matriz de riesgo del proceso de Gestión de Lectura, Facturación y Reparto?

R// Se realiza seguimiento internamente dentro del proceso.

No se aporta evidencia.

5.1.3 ¿Se cuenta con una guía o instructivo para realizar la crítica?

R// No, En proceso de construcción, en conjunto con la actualización de los procesos y procedimientos.

No se aporta evidencia.

5.1.4 ¿Existe un instructivo o guía para realizar los ajustes que se generan en la crítica y quienes ejercen la supervisión en los ajustes que se generan en la crítica?

R// No, en proceso de construcción, en conjunto con la actualización de los procesos y procedimientos.

No se aporta evidencia.

5.1.5 ¿De la entrega de facturas de servicios públicos del proveedor externo Deltec, cual es el criterio para dar de baja las devoluciones por concepto de lote, predio demolido, no recibe?

R//. Se realiza visita en terreno para validar la información aportada por DELTEC, posteriormente se lleva cada caso a comité de Gestión Comercial para validar y aprobar dar de baja la cuenta

Evidencias, Se hizo la verificación en el sistema SAC, tomando una muestra aleatoria de que dichos valores se hayan aplicado.

No. Acta 01 9 de Mayo de 2022		
	Cuenta	Nombre
1	29120	TORO HURTADO LUIS MARIA
2	33782	SOTELO GOMEZ DEISY
3	25129	PAREJA SAMBONI EDITH
4	3205	RCECIO BUITRON
	Observacion de Dar de baja y / o Ajuste	
	Usuaría tiene servicio con Emcali	
	No se le presta el servicio	
	No se le presta el servicio	
	Doble facturación Emcali, y Espy	

Acta 02 8 de Julio de 2022		
	Cuenta	Nombre
1	12808	JARAMILLO WILLIAM
2	2921	NO ACCESO
3	155431	ALVAREZ LEONEL
4	26606	RESTREPO LOPEZ JAIRO
5	26868	VILLAREAL LIBARDO
6	2304	CAMPO GRACIELA
7	7695	SATIZABAL CASARES ARCADIO
8	8641	LOPEZ ORDOÑEZ ANA
9	59474	LOPEZ BLANCA
10	25308	LUZ CANO
11	25309	GRISALEZ QUINTERO MIGUEL
12	25576	MURIEL DEBORA
13	2920	NO ACCESO
14	20292	ZAPATA PEDRO
15	29165	SANCHEZ CARDENAS CARLOS
16	3073	ELENA AURA
17	21340	ARISTIZABAL VELEZ JOSEFINA
18	12812	RUBIANO GALEANO ANA ISABEL
19	20442	ASALGODON
20	3447	ZAPATA GONZALEZ MARIA OLGA
21	42284-42242	MUNICIPIO DE YUMBO
22	10597	CAICEDO SANCHEZ CLAUDIA
	Observacion de Dar de baja y / o Ajuste	
	No se le presta el servicio	
	DIRECCION NO EXISTE	
	No se le presta el servicio	
	No se le presta el servicio	
	No se le presta el servicio	
	No se le presta el servicio	
	Doble facturación Emcali, Espy	
	No se le presta el servicio	
	Reubicación por motivo de la ola invernal	
	No se le presta el servicio	
	Reubicación de vivienda	
	No se le presta el servicio	
	No se le presta el servicio	
	No se le presta el servicio	
	No se le presta el servicio	
	No se le presta el servicio	
	No se le presta el servicio	
	Realizar ajuste	
	Cobrar solamente alcantarillado	
	Realizar ajuste	

5.1.6 ¿Existe un instructivo o guía para los ajustes que se realizan en el módulo SAC por parte de los funcionarios autorizados?

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 4 de 24

R// No, En proceso de construcción, en conjunto con la actualización de los procesos y procedimientos.

No se aporta evidencia.

5.1.7 ¿De acuerdo a las novedades de la crítica que se presenta mensualmente con mayor frecuencia que medida se han adoptados para minimizar el porcentaje?

R// Generación de revisiones individuales posteriores al proceso de crítica para realizar análisis más específico de los casos y poder tomar decisiones.

Evidencia procesos en el sistema comercial

5.1.8 ¿Qué incidencia tiene Gestión de servicios al cliente y PQR con el proceso de facturación?

R// Alta, desde el área de Servicio al cliente se recibe mucho insumo para el proceso de facturación y recaudo (Actualización de datos, reclamos por consumos, usos, y otros)

Evidencia, La incidencia son todos los procesos en los cuales el área de facturación debe realizar alguna intervención (Procesos de reclamos por consumos, uso del servicio, estratificación), ejemplo de estos procesos los siguientes:

160934 – 161282 – 161306 – 161381

5.1.9 ¿Que estrategias se ha implementados con el área de Lectura, facturación, recaudo para mejorar este proceso?

R// Cada que se presenta algún caso en particular, se realiza reunión con el grupo de trabajo, analizamos situaciones y buscamos opciones de mejora del proceso.

No se aporta evidencia.

5.1.10 ¿Cuál es el funcionario encargado de revisar los costos, solicitudes prohibiciones como también las solicitudes de cambio en los servicios prestado?

R// El coordinador de facturación y recaudo o quien haga sus veces

Evidencia, en la parametrización de los procesos, existe una opción para indicar quien puede ser el responsable de validar y/o ejecutar la acción requerida dentro del proceso, como se puede evidenciar a continuación:

Acciones											
Acción	Programa a Ejecutar	Descripción	Abreviatura Acción	Descripción Interna	Descripción Cliente	Tipo Acc.	Responsable	Descripción	Forma	O. A.	Siguiente Est.
70	1	FAC AJMES	Ajustes inmediatos	AJMES	Conceptos de ajuste a factura actual	T	ESPINALDO RODRIGUEZ ALVARO OAZO RODRIGUEZ C.		1		F
31 de registros											

5.1.11 ¿En qué momento se presenta la proyección del déficit de subsidio que debe cobrar al municipio dentro de los términos del Ley?

R// Con base en el Decreto 1013 de 2005; Artículo 2, Numeral 1, el cual indica que antes del 15 de julio de cada año las empresas prestadoras de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo deberán proyectar los valores a cobrar para el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del respectivo municipio o distrito. desde el área, esta información se envía días antes de esta fecha a gerencia para su gestión pertinente ante la alcaldía

Evidencias, Adjunto se envía documento (Proyeccion_Subsidios_2023) donde se evidencia la proyección de los subsidios cumpliendo con el decreto 1013 de 2005.

5.1.12 ¿Qué otros canales tienen establecido la empresa para el recaudo fuera del proceso del convenio de facturación conjunta?

R// Bancos, Supermercado Belalcázar, Red Gane, Efecty

Evidencias, Contrato CPS Efecty, Contrato Convenio de Recaudo 2020-2024, Contrato Belalcázar

5.1.13 ¿A parte de la consolidación del módulo comercial, que otra información debe consolidar el área de facturación a otras dependencias, existe guía, manuales o procedimiento?

R// En este momento no hay guía, manual o procedimiento establecido para conciliaciones con otras dependencias

No se aporta evidencia.

5.1.14 ¿Cuál es la causa origen de las diferencias que se presentan en la conciliación del módulo SAC vs. SAF?

R// Parametrización de nuevos conceptos en el módulo comercial.

Evidencia, Se envía correo con trazabilidad donde se detecta que el posible error entre un módulo y otro fue la falta de parametrización de algún campo.

De: facturacion@espyumbo.com <facturacion@espyumbo.com>

Enviado el: martes, 1 de febrero de 2022 5:46 p. m.

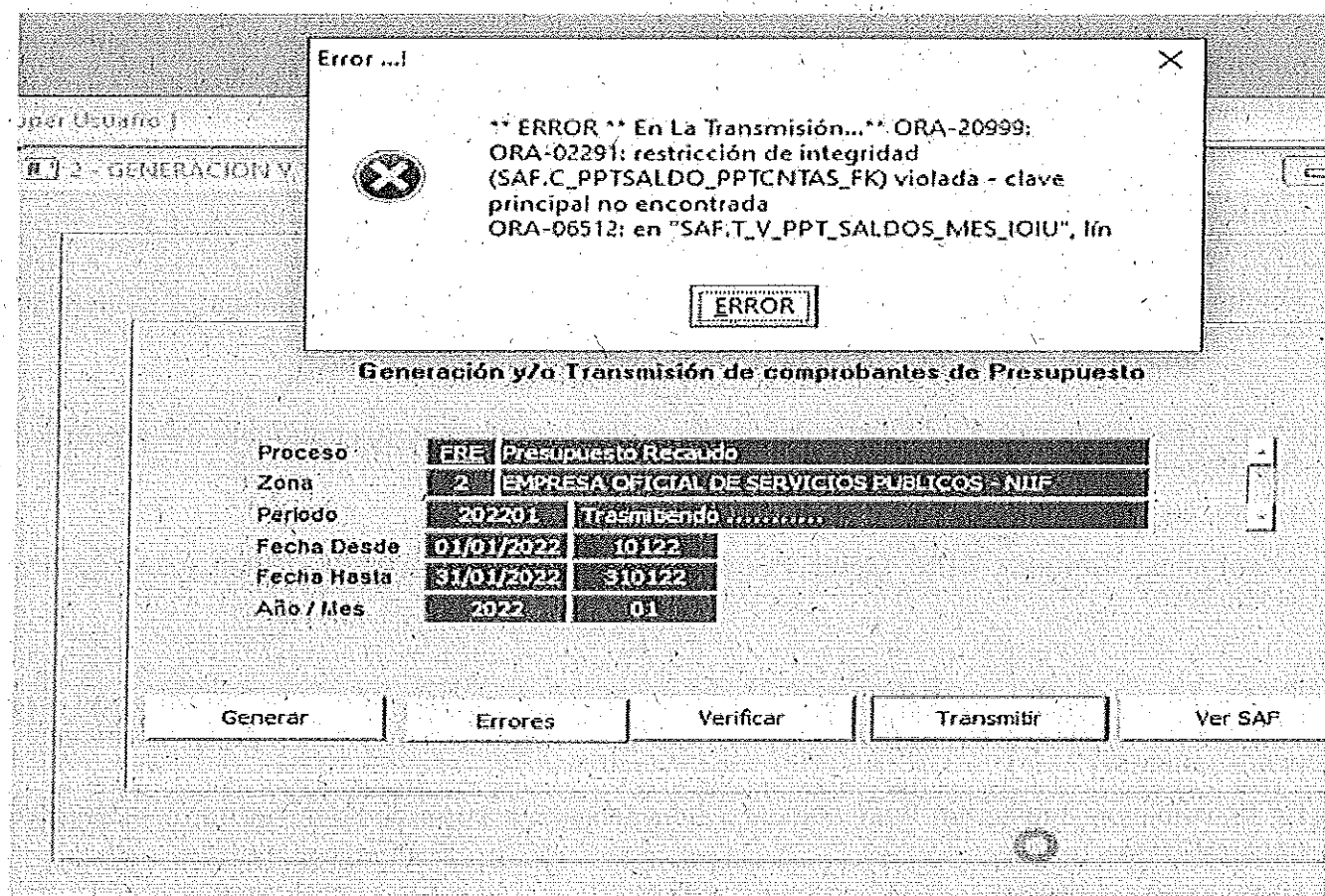
Para: Soporte SAC <soporte.sac@actsis.com>; Eder Zúñiga Alegria <eder.zuniga@actsis.com>

CC: coordinadorpresupuesto@espyumbo.com; subgerenciacomercial@espyumbo.com

Asunto: ESPY - SAC - REQ 73824 - ERROR INTERFACE CON PRESUPUESTO

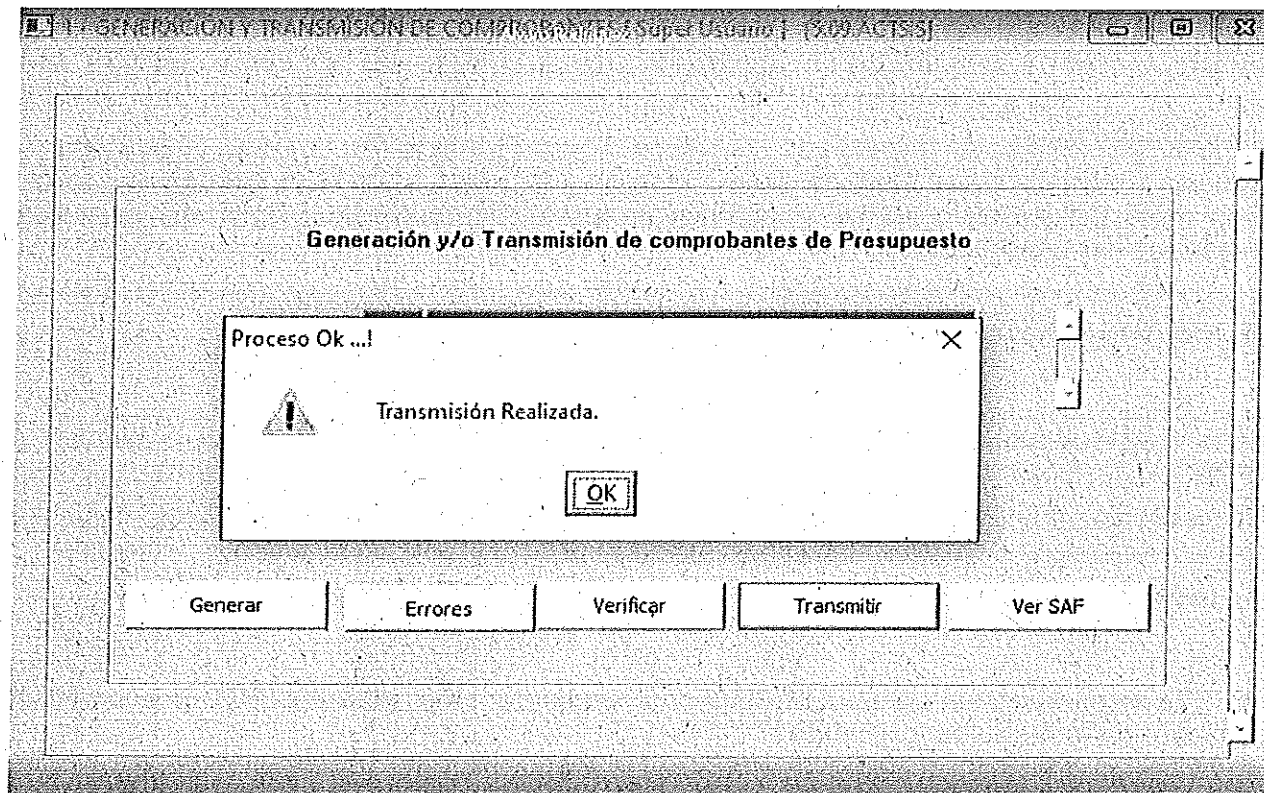
Cordial Saludo,

a continuación se envia evidencia del error que se esta generando al momento de realizar el proceso de interface con presupuesto para el mes de enero de 2022



Cordial saludo,

Se validó el error reportado y como se aclaró personalmente este se debe a que la cuenta **CUENTA_PPTO # 17** no estaba parametrizada en la interfaz, se identificaron las cuentas faltantes por homologación y se informó para que se parametrizaran, comprobando que se pudo realizar la transmisión



Cordialmente



Eder Zúñiga Alegría
Ingeniero de Soporte
Area de Soporte | Actsis Ltda.

☎ 3184152440
✉ eder.zuniga@actsis.com
🌐 www.actsis.com
📍 Carrera 38 # 42 - 38, Bucaramanga

5.1.15 ¿Qué acciones de mejora se han tomado con respecto a las diferencias entre los módulos SAC Y SAF?

R// En este momento se tiene en revisión de calidad un formato de Parametrización entre las diferentes áreas.

Evidencia pendiente por aprobar por el comité institucional de Gestión y Desempeño.

5.1.16 ¿Se encuentra actualizado el catastro de suscriptores de los servicios prestado de la Espy SA. En cuanto a la actualización de datos y demás información requerida con el fin de mejorar la facturación

R// Este es un proceso que se realiza a diario con base en los procesos de PQR, catastro enviado por EMCALI en la facturación conjunta, información de planeación municipal y otros que se puedan considerar, no hay procedimiento

No se aportó evidencia.

5.1.17 ¿Se está asegurando el ingreso oportuno de los recursos a través de la política de recaudo?

R// No se cuenta en la Empresa con una política de Recaudo. Se cuenta con una política contable y una política de cartera; las cuales se cumplen en lo competente al área de facturación y Recaudo

No se aportó evidencia.

5.1.18 ¿Se está supervisando, controlando y evaluando los reportes SUI, por parte del coordinador de facturación y recaudo?

R// Con base en los cronogramas establecidos para el SUI y PGR en la medida de lo posible se envían los reportes del área, en caso de no ser enviado, por el volumen de trabajo en el área, se trata de informar al área de planeación.

Evidencia, reporte de pendientes con corte 11 de Julio de 2022, se tiene 25 formatos y formularios SUI y PGR de la vigencia 2022.

5.1.19 ¿Bajo qué criterio o guía o instructivo se realiza la validación de la información suministradas en el archivo TXT que entregan para registrar la factura conjunta con Emcali?

R// No existe guía o instructivo, este archivo contiene una cantidad considerable de registros, lo que se realiza es un muestreo de registros, validando que estos cumplan con las consideraciones e información del periodo registrada en el sistema de información comercial

No se aportó evidencia.

5.1.20 ¿Actualmente cuáles son los usuarios autorizados para hacer ajustes en las facturas, notas débitos, notas crédito y anulaciones, y los valores autorizados?

R// Solo están autorizados los usuarios de los funcionarios de planta y los topes están de acuerdo con los perfiles de cada usuario en el sistema de información comercial. Los topes se pueden evidenciar en la hoja "Parametrización Ajustes"

Evidencia

Ajuste en valores

Ajustes										+ 0 -
Usuario o Rol ¹	Tipo Aplicación	Nivel	Zona ²	Clase Servicio ³	Estrato/Nivel ⁴	Tipo Servicio ⁵	Grupo Contable ⁶	Valor Mínimo ⁷	Valor Máximo ⁸	
☒ 100 SAC_AJUSTE_SN_LIMITE		1	0	0	0	0	0	000.000.000	000.000.000	
☒ 100 SAC_AJUSTE_10M		1	0	0	0	0	0	-10.000.000	10.000.000	
☒ 100 SAC_AJUSTE_2M		1	0	0	0	0	0	-2.000.000	2.000.000	
☒ 100 SAC_AJUSTE_200K		1	0	0	0	0	0	-200.000	200.000	
☒ 100 SAC_AJUSTE_300K		1	0	0	0	0	0	-300.000	300.000	

1 a 5 de 5 registros

Ajuste en consumo en M3

Consumos									+ 0 -
Usuario o Rol ¹	Zona ²	Clase Servicio ³	Estrato/Nivel ⁴	Tipo Servicio ⁵	Valor Mínimo ⁷	Valor Máximo ⁸	Aplic ⁹		
☒ 100 SAC_CONSUMO_SN_LIMITE	0	0	0	0	0.000.000	0.000.000	S		
☒ 100 SAC_CONSUMO_100M	0	0	0	0	-1.000	1.000	S		
☒ 100 SAC_CONSUMO_200M	0	0	0	0	-200	200	S		
☒ 100 SAC_CONSUMO_300M	0	0	0	0	-300	300	S		
☒ 100 SAC_CONSUMO_500M	0	0	0	0	-500	500	S		

1 a 5 de 5 registros

5.1.21 ¿Se está cumpliendo con la programación y recorrido estándar de lectura?

R// Si, con base en los archivos de lecturas reportados mes a mes por DELTEC, donde se evidencian las lecturas y novedades

Evidencia se entrega listado de las devoluciones del DELTEC de los meses de abril, mayo, junio y julio de 2022, evidenciando un promedio de 17 facturas no entregada a los usuarios.

5.1.22 ¿Durante esta vigencia fiscal 2022, se han identificado acometidas fraudulentas y que acciones se han tomado al respecto?

R// Estas acciones encuentran en el plan de Reducción de Pérdidas de la Empresa.

Evidencia, Actas de comité de desempeño, seguimiento.

5.1.23 ¿Se está llevando una estadística de medidores retirados, revisados, cambiados y sus novedades?

R// Toda esta información queda registrada en el sistema de información comercial, para consulta en cualquier momento, y generar los reportes y estadísticas que se consideren pertinentes.

Evidencia, Se anexa el listado de medidores instalados en el periodo comprendido de enero a Agosto de 2022., total instalados 310 medidores.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A. E.S.P.							
INFORMACION GENERAL MEDIDORES INSTALADOS							
3	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A. E.S.P.						
4	INFORMACION GENERAL MEDIDORES INSTALADOS						
5	Parámetros: Ciclo desde: 11, Ciclo hasta: 14						
6	MARCA_MEDIDOR	NUMERO_MEDIDOR	MODELO	CUENTA	DIRECCION	BARRIO	FECHA_INSTALACION_MF
347	MTR - METREX	103067	2008	36824	CLL 6A 18A 88	Panorama	08/07/2022
603	MTR - METREX	103064	2008	26541	CLL 6B 18A 76	Panorama	08/04/2022
664	MTR - METREX	105364	2008	6388	CRA 7BN 8N 29	Bellavista	24/03/2022
4477	CAG - CONTROLAGUA	19233544	2019	42350	CLL 8BN 960	La Ceiba	19/07/2022
4478	CAG - CONTROLAGUA	19233541	2019	42354	CLL 8BN 967	La Ceiba	25/07/2022
4483	CAG - CONTROLAGUA	19233540	2019	42360	CRA 6 128 SEGUNDO PISO	Nuevo Horizonte	05/08/2022
4484	CAG - CONTROLAGUA	19233545	2019	42355	CLL 7A 16 138	Buenos Aires	18/07/2022
4485	CAG - CONTROLAGUA	19233550	2019	42358	CLL 7A 16 138 PISO 2	Buenos Aires	25/07/2022
4486	CAG - CONTROLAGUA	19245938	2019	41676	CLL 4 10A 63 APTO 2	Uribe Uribe	14/02/2022
4487	CAG - CONTROLAGUA	19233572	2019	42648	CLL 3A 13 29 PISO 2	Las Cruces	23/08/2022
4488	CAG - CONTROLAGUA	19233574	2019	42693	CLL 8B 3N 05	La Ceiba	24/08/2022
4494	CAG - CONTROLAGUA	19202042	2019	32330	CRA 115 12	Las Cruces	24/03/2022
4500	CAG - CONTROLAGUA	19202047	2019	33705	CRA 4 2OESTE 185 PISO 2	Pedregal	18/07/2022
4501	CAG - CONTROLAGUA	19245953	2019	36617	CLL 12 OESTE 1AN 60	Campeste Real	01/04/2022
4511	CAG - CONTROLAGUA	19249807	2019	35759	CLL 5 8N 83 PISO 2	Bellavista	18/03/2022
4519	CAG - CONTROLAGUA	19245941	2019	38751	CRA 4 OESTE 6 59	Pedregal	08/02/2022
4560	CAG - CONTROLAGUA	19245948	2019	27100	CLL 7 14B 11	Buenos Aires	14/03/2022
4577	CAG - CONTROLAGUA	19245843	2019	27077	CRA 4 O 133 CASA 2	Pedregal	21/06/2022
4580	CAG - CONTROLAGUA	19245855	2019	28771	CRA 4 O 6 07 CASA 02	Pedregal	02/05/2022
4583	CAG - CONTROLAGUA	19201678	2019	28213	CLL 6 18H 57	Panorama	09/06/2022
4584	CAG - CONTROLAGUA	19201685	2019	28221	CRA 16K 6 67	Panorama	11/07/2022
4587	CAG - CONTROLAGUA	19201693	2019	28193	CLL 6 18F 85	Panorama	14/08/2022
4588	CAG - CONTROLAGUA	19245650	2019	28200	CLL 6 16F 101	Panorama	14/06/2022
4592	CAG - CONTROLAGUA	19202052	2019	27178	CLL 7A 14 15 APTO 2	Buenos Aires	11/03/2022
4597	CAG - CONTROLAGUA	19204504	2019	29262	CLL 8N 7 45 APTO 2	Bellavista	01/07/2022
4607	CAG - CONTROLAGUA	19245842	2019	28433	CRA 6 CN 9 29	La Ceiba	15/08/2022
4631	CAG - CONTROLAGUA	19245657	2019	25761	CLL 9B 14 32	Buenos Aires	03/05/2022
4634	CAG - CONTROLAGUA	19245639	2019	26651	CRA 2 2 133	Dionisio Hernan C	27/05/2022
4643	CAG - CONTROLAGUA	19245643	2019	26732	CRA 8N 5 15 CASA 1	Bellavista	26/05/2022

HOJA BLANCA



5.1.24 ¿Se está dando cumplimiento al procedimiento de medición en el cual se observa novedades en la toma de lectura?

R// Si.

Evidencia el proceso de critica se realiza mensualmente, cada que DELTEC realiza el proceso de lectura en terreno, a continuación, evidencia de los procesos de revisión por critica:

N Proceso	Estado	F. Generación	Usuario	Tipo Proceso	Proceso	F. Venc. Muestra	F. Venc. Muestra	Tipo Revisión	Motivo	Revisor	F. Revisión
13246	P. Pendiente	10/08/2022	ESPYADROGUEZ	22- PROCESOS FACTURACION	2212- Revisión (Paso por Proceso Cero)	01/09/2022	01/09/2022	5- Revisión (Paso Proceso de Cero)	4- Criterio Facturación	37- LUIS FERNANDO MOSQUERA	22/08/2022
13101	P. Pendiente	01/08/2022	ESPYADROGUEZ	22- PROCESOS FACTURACION	2211- Revisión	23/08/2022	23/08/2022	5- Revisión de Paso	3- Proceso Interno	37- LUIS FERNANDO MOSQUERA	
13102	P. Pendiente	01/08/2022	ESPYADROGUEZ	22- PROCESOS FACTURACION	2211- Revisión	23/08/2022	23/08/2022	5- Revisión de Paso	3- Proceso Interno	37- LUIS FERNANDO MOSQUERA	
13248	P. Pendiente	22/07/2022	ESPYADROGUEZ	22- PROCESOS FACTURACION	2211- Revisión	12/08/2022	12/08/2022	5- Revisión de Paso	3- Proceso Interno	37- LUIS FERNANDO MOSQUERA	12/08/2022
13142	P. Pendiente	09/08/2022	ESPYADROGUEZ	22- PROCESOS FACTURACION	2211- Revisión	09/07/2022	09/07/2022	5- Revisión de Paso	5- Consumo Ab	37- LUIS FERNANDO MOSQUERA	13/08/2022

1 a 5 de 5 registros

1 2 3 4 5 6 7 8

Detalle de las revisiones una a una.

N Revisión	Código	Nombre	Fecha Programación	Dirección	Revisor	O. Revisor	Ciclo	R. de Lectura	Estado	O. Estado
34371	2023	MOSQUERA ANAYULO CRISTE	15/08/2022	CRA 154/24/15	34	KEVIN ARTURO MADRO GONZALEZ	11	30/09/2027	F	Finalizada
34359	2020	SAYO HEZALE MARA	15/08/2022	CRA 154/0/00	34	KEVIN ARTURO MADRO GONZALEZ	11	30/09/2027	F	Finalizada
34360	2024	VELLODANA MARCELA	15/08/2022	CRA 154/0/30	34	KEVIN ARTURO MADRO GONZALEZ	11	30/09/2028	F	Finalizada
34361	20219	LASO FERNANDEZ RUBELA	15/08/2022	CRA 154/18/15	34	KEVIN ARTURO MADRO GONZALEZ	11	30/09/2024	F	Finalizada
34349	37197	BELTRAN FLOREZ DELFAR GOREA	15/08/2022	CRA 15- 837 APT02	24	KEVIN ARTURO MADRO GONZALEZ	11	30/09/2024	F	Finalizada
34365	20173	ARENAS ARAYGON MARA EUGENIA	15/08/2022	CRA 15-14/30 CASA 1	34	KEVIN ARTURO MADRO GONZALEZ	11	30/09/2027	F	Finalizada
34366	10591	LOCAZAMONTES LUIS SIVULO	15/08/2022	CUL 7 17/21	34	KEVIN ARTURO MADRO GONZALEZ	11	30/09/2029	F	Finalizada
34350	10590	CAMAYO MONTE NEGRO LUCY MARTA	15/08/2022	CUL 7 17/37	34	KEVIN ARTURO MADRO GONZALEZ	11	30/09/2015	F	Finalizada
34356	9096	DUQUE LEONIS GERARDO ANTONIO	15/08/2022	CUL 60 170/29	34	KEVIN ARTURO MADRO GONZALEZ	11	30/09/2027	F	Finalizada
34351	10518	GUERRA JENEFER	15/08/2022	CUL 68 134/21	59	CARLOS ROMAN CAicedo	11	30/09/2015	F	Finalizada
34373	10512	CARDONA GABRIEL GABRIEL	15/08/2022	CUL 68 134/53	59	CARLOS ROMAN CAicedo	11	30/09/2015	F	Finalizada

5.1.25 ¿Como se ejerce el control de la información de lectura, novedades y demás requerimientos para el proceso de facturación de los servicios prestados por la empresa?

R// En el proceso de crítica, generando validaciones de la información registrada.

Evidencia en el punto No.5.1.24

5.1.26 ¿Se encuentra la base de datos de los suscriptores de los servicios prestados por la empresa de las novedades que se encuentra en terreno?

R// Si, todo queda registrado en el sistema, cada novedad queda registrada en un proceso, con sus respectivos anexos si es el caso

Evidencia reporte de los datos de los clientes.

[illegible]

5.1.27 ¿Existe un instructivo del módulo de facturación y recaudo para que los funcionarios conozcan el registro de los movimientos contables, concepto, etc?

R// En proceso de construcción, en conjunto con la actualización de los procesos y procedimientos.

No se aporta evidencia

5.1.28 ¿Se han capacitado los funcionarios del área de facturación en el programa SAC, con el fin de conocer la forma de contabilizar la factura?

R// Esta información solo la conoce el coordinador de facturación y recaudo, los demás funcionarios por su objeto contractual y actividades asignadas no tienen este conocimiento

No se aporta evidencia

5.1.29 ¿Se está dando cumplimiento al diligenciamiento de los formatos implementados del programa ACTSIS por parte de la cuadrilla de Lectura, facturación y reparto? Indicar cuantos formatos actualmente se manejan.

R// El único formato que se genera es el de visita para revisión en terreno por crítica y este se utiliza actualmente

Se adjunta la siguiente Imagen como evidencia

 ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 13 de 24

<R_REV_INGCOD>: <0.01>



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A. E.S.P.
CONSULTA DE REVISIONES

DATOS DEL CLIENTE											
Código Cliente:	8835 - 5	Nombre:	CAICEDO HECTOR								
Dirección:	CRA 10N 6N 45 - Bellavista	Barrio:	Bellavista								
Municipio:	892 YUMBO	Ciclo:	14 CICLO ESPY	Tarifa:	101 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO						
Revisiones											
Nro. Proceso:	168868	Tipo Proceso:	Revisión Previa por Proceso Crítica				Proceso Masivo: 168868				
Nro. Revisión:	82887 0	Tipo Revisión:	Revisión Previa (Proceso de Crítica)				Motivo Revisión: Crítica Facturación				
Fecha Solicitud:	26/06/2022	Solicitante:					Estado: A Trámite				
Fecha Revisión:		Revisor:	37 LUIS FERNANDO MOSQUERA				Fecha Sistema: 26/06/2022				
Comentarios: Proceso creado desde Revisiones Masivas, Proceso Masivo: 168868.							Usr: ESPYHBLANDON				
Observación:							Clasificación:				
Notas: Predio en seguimiento por bajo consumo											
Información Medidores											
Medidor	Estado	ET	DO	Factor	Int/mx	Coraza1	Coraza2	Borne1	Borne2	Ubicación	
13018161-CAG-Activa 24 horas	I-Instalado	5	3	1	15/60					Fachada	
107878-MTR-Activa 24 horas	R-Retirado	5	3	1	16/60	23883					
Medidor Revisado o Instalado	Número	Modelo			Tipo		Lectura Nro.		1093		
	Estado	Sello(s)			Caja		Otros				
Medidor Retirado	Número	Modelo			Tipo		Lectura Nro.				
Últimas Acciones / Sanciones											
Fecha	Descripción Acción				Contad / Proco.			Lectura/Valor			
13/03/2016	Instalar				13018161-CAG-A1			0			
Especificaciones Generales del Predio											
Predio Desocupado	SI ☐	No ☒	Nro. de Habitaciónes:		6		Nro. Viviendas o Locales que Suerte:				1
Equipos Internos y Estado											
Llaves de paso	Nro.	Llaves de paso		Nro.	Bidó	Nro.	Escapes Externos		Nro.		
Duchas	Nro.	Inodoros		Nro.	Piscina	Nro.	Escapes Internos		Nro.		
Estado aparente de los accesorios											
Observaciones Generales											
medidor retirado, revision con Fecha Visita 28/06/2022											
servicio y tiene fuga después del medido, en la llave de paso. usuario autoriza el cambio											
FIRMA	Jennifer Castillo					x [Firma]					
NOMBRE						Harold Alejandro Blandon Ruiz					
C.C.	1178291491					x 16647020 Cali					
FUNCIONARIOS ESPY S.A. ESP					USUARIO / SUScriptor						

HAROLD ALEJANDRO BLANDON RUIZ

Página 41 de 150

sábado, 25 de junio de 2022 10:45:21a. m.

5.2 Plan de mejoramiento de la Revisora Fiscal vigencia Fiscal 2022

5.2.1 De acuerdo con hallazgo No. 1: Auditoría Acta EMCALI:

Se recomienda validar la contrapartida registrada por la Entidad ESPY a favor del usuario o cliente, verificar si existe la posibilidad de que los valores se hayan registrado a nombre de otro tercero y no de los que están en los informes y validar que los valores registrados en comercial se vean reflejados en contabilidad

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 14 de 24

R// Se informa que se encuentra en proceso de validar la información de los años comprendidos entre el 2010 al 2015, y la información de 2008 al 2009 no se ha enviado por parte de Emcali.

5.2.2 De acuerdo con hallazgo No. 2: Se recomienda solicitar o desarrollar un manual del módulo de facturación para que sea de consulta por el área y no quede en un solo funcionario.

R// Se informa por parte del coordinador de facturación y recaudo se encuentra pendiente por el personal de calidad.

5.2.3 De acuerdo con hallazgo No. 3: Contemplar la posibilidad que el módulo de facturación pueda tener proceso automático con el módulo de contabilidad y así la contabilidad quede actualizada.

R// Se informa por parte del coordinador de facturación y recaudo se encuentra pendiente por el personal de calidad.

5.2.4 De acuerdo con hallazgo No. 4: Se recomienda realizar una capacitación con el encargado de ACTSIS para tener una explicación clara de cómo la aplicación contabiliza la factura de venta, con ánimo de que todos los funcionarios implicados en el proceso unifiquen criterios.

R// Capacitación que no depende del área de Facturación sino del área administrativa.

5.2.5 De acuerdo con hallazgo No. 10: Se recomienda analizar las opciones para incrementar el % actual de visitas por el reporte de crítica.

R// Actualmente a la cuadrilla se le entrega los formatos de revisiones para su toma de lectura, pero como son alrededor de 100 a 155 por usuarios por ciclo.

Evidencia.

Se tomo como muestras el ciclo 13, 14 de las consultas de las revisiones evidenciando que se realizan entre dos o tres días los consumos que a su criterio se deben revisar.

5.2.6 De acuerdo con hallazgo No. 11: Se hace necesario verificar los formatos que se están entregando a los funcionarios de las diferentes cuadrillas, con el fin de dejar solo la información necesaria para que los funcionarios realicen su labor (crítica - suspensión y/o reconexión)

R// Actualmente existe un formato de consulta de revisiones por proceso de Crítica y este contiene los datos básicos del Cliente.

Evidencia: Se anexa formato de Consulta de Revisiones de Crítica.

5.2.8 De acuerdo con hallazgo No. 16: Procedimientos, Se recomienda ajustar y validar los procedimientos de: " Comercial las diferencias áreas (PQR-FACTURACION-CARTERA) en pro de que se mejoren los actuales. 3. Socializar los procedimientos y procesos internos a todos los funcionarios según el área correspondiente, con el fin de que se eviten reprocesos o la omisión a procesos.

SE CORRIGE LECTURA ACTUAL POR REGISTRO FOTOGRAFICO DE D217EC

Table 1

SAC Administración | Computas | Procesos | Facturación | Cartera | Recursos | Revisiones | Períodos | Interfaces | Gestión

Administración y Consulta por Cliente

Cliente

Código: 35315, 5, 1
Nombre: ROJAS WILDER ARMANDO
Ciclo Ruta: 17, 4010012000

Dirección: CRA 111H 23 20 ZONA CCS UN TORRE 19 - La
Municipio: YUMBO
Tarifa: 111 ACUEDUCTO ESPY

Grupo CU: 22 Prop EMPRESA Nivel 1-2
Cl. Servicio: Residencial - Estrato 2
Estado: Proceso de facturas

Procesos

Número	Proceso	Descripción	F. Solicitad	F. Vencimiento	F. Fin Usuario	F. Fin Sistema	Estado	Descripción	F. Fin Legal	Est. Fin Legal	Usuario	S. E.
159927	2212	Revisión Previa por Proceso Crítica	18/07/2022	02/08/2022	21/07/2022	21/07/2022	F	Finalizado	21/07/2022	F	ESPY-SALVA	F
157955	2212	Revisión Previa por Proceso Crítica	16/09/2022	05/07/2022	22/09/2022	22/09/2022	F	Finalizado	22/09/2022	F	ESPY-ELAWOCH	F
93255	3130	Solicitud de prestación del servicio	13/09/2019	01/10/2019	29/10/2020	29/10/2020	F	Finalizado	29/10/2020	F	ICACEDO	F

1 a 3 de 3 registros

Servicio: 1 Acueducto
Medio Sol: Y Verbal
Radica.In: 159913
Nombre:

Solicitante: 2 Empresa
Medio Not.:
Radica.Out:
T. Documento: No Doc

Clase Sol:
Fecha: 16/07/2022
Sistema:
Llamada ID:
Exposición:

Anexo pantallazos de revisión por crítica, reporte SAC donde se evidencie la trazabilidad del procedimiento.

Cabe anotar que las desviaciones significativas se encuentran reguladas, por medio del artículo 149 de la ley 142 que establece que, al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores y el artículo 1.3.20.6 de la resolución CRA 151 de 2001, se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos seis períodos, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);

así mismo, en la cláusula 9 OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA del contrato de servicios públicos. Numeral 8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

La investigación de desviaciones significativas o crítica se realiza de manera mensual, aplicando los criterios descritos en la regulación, se remiten a las cuadrillas comerciales para realizar las investigaciones, los cuales entregan un reporte escrito que es cargado al SAC, que soporta los ajustes o confirmación de los consumos a aplicar en la facturación. Posterior a aplicar ajustes o cerrar los procesos de confirmación de los consumos, el sistema SAC guarda la trazabilidad de todos los movimientos que se realicen en virtud de la crítica o en cualquier otro, que haga algún ajuste e incluso consulta.

Por tanto, no compartimos la apreciación o aspecto por mejorar que el sistema no tiene trazabilidad de los movimientos que se generan en la crítica.

Argumento de la Oficina de Control Interno

De acuerdo con la argumentación del auditado se evidencia que existe una trazabilidad en el sistema SAC de los movimientos que se generan en la Crítica, pero no se cuenta un instructivo o protocolo o procedimiento que nos muestre el paso a paso de este proceso.

- De acuerdo con el Informe de Estado de los Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto (AHDÍ) en el APS del Servicio de Acueducto de la Espy S.A, identificando los predios que cuenta con el servicio irregular, es importante agendar con las entidades competentes las acciones a implementar para mitigar esta pérdida que representan para la empresa un porcentaje alto.

Respuesta de la Réplica del auditado.

De acuerdo con los aspectos por mejorar, si bien, la Empresa cuenta con un Plan de Reducción de Pérdidas de Acueducto, que incluye un capítulo de pérdidas comerciales, en donde se incluyen las pérdidas por los Asentamientos irregulares, tal como se muestra en los informes realizados para la Gerencia y la SSPD, se reportan que la desde el área comercial ya se han agotado todas las opciones regulatorias posibles y que se ha reportado al Municipio de Yumbo, quien es el encargado del control del crecimiento urbano, de las zonas de protección y el control urbanístico de estos sectores.

Desde el área comercial, se ha enviado información a la Gerencia en donde hemos reportado la imposibilidad de ingreso a estas zonas para realizar el retiro de las conexiones irregulares, así como las revisiones correspondientes. Se adjunta último informe remitido a la Gerencia respecto de estos asentamientos, las cuales se resumen a continuación:

SECTOR		NÚMERO DE VIVIENDAS
1.	SECTOR LA HUECADA PANORAMA	75
2.	SECTOR SANTA CECILIA Y MARRANERAS – PEDREGAL	104
3.	SECTOR ZANJON DE LOS ROJAS – LA CEIBA	104
4.	SECTOR LAS TORRES – NUEVO HORIZONTE	85
5.	SECTOR LA HUECADA – NUEVO HORIZONTE	85
6.	SECTOR MANZANILLO	104
7.	SECTOR TECHO AZUL – LAS CRUCES	87
8.	SECTOR ZANJON GUABINAS	50
9.	SECTOR BRISAS – PANORAMA	60
10.	SECTOR PORTACHUELO – LAS CRUCES	65
TOTAL		819

Adicionalmente, consideramos que, si bien se cuenta con el informe, no se observa en el Listado de Verificación con el Coordinador que se haya indagado respecto del avance del Plan de Pérdidas o de los Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto. Por lo anterior,

consideramos que, si bien existen estos inconvenientes con los AHDÍ, estos no son competencia del área comercial e incluso que podrían salirse de las manos de la Empresa estas decisiones o acciones. (Anexo de informe de reducción de pérdidas).

Argumento de la Oficina de Control Interno

En la replica se pudo evidencia que el área Comercial ha hecho gestión para dar a conocer los asentamientos irregulares en informes remitidos a Gerencia y a la Administración Central quien es la encargada del control del crecimiento urbano de las zonas de protección y el control urbanísticos de estos sectores.

- Es importante agendar un plan de control y recuperación de consumos no facturados en la Gestión Facturación y Recaudo de acuerdo con las actividades que se realizan para verificar si cuenta con el servicio.

Respuesta de la Réplica del auditado.

De acuerdo con los aspectos por mejorar, no es comprensible para el área comercial a que se refiere con Plan de Control y Recuperación de consumos. Lo anterior, dado que el área Comercial ya cuenta, dentro del plan de reducción de Pérdidas Comerciales, la recuperación de consumos dejados de facturar, de acuerdo con lo establecido en el CCU y la regulación vigente.

Adicionalmente, dentro del mismo plan y en general como una actividad transversal se tienen actividades de actualización del Catastro de usuarios, las cuales tienen incluido la verificación permanente de suscriptores que se identifiquen como conexiones irregulares para normalizar; a las cuales se les aplica el procedimiento correspondiente para la recuperación de consumos, siempre y cuando haya lugar a este.

Argumento de la Oficina de Control Interno

En la respuesta a la réplica se evidencia según Informe de fecha Julio de 2022, que si existe un control y recuperación de consumos no facturados con lo establece en el CCU y la regulación vigente.

CONCLUSIONES

- 8.1 Se recomienda ajustar y revisar con el área de Calidad y las demás áreas que intervienen en Proceso de Gestión Facturación y Recaudo, los procesos, procedimientos, manuales, guías, e instructivos.
- 8.2 Se recomienda que los formatos y / o formularios del SUI y PGR se reporten oportunamente para cumplir con las fechas establecidas por la SSPD.

8.3 Se recomienda que el informe de castigos de cartera emitido por el Sistema SAC, según ruta https://sacespy.actsis.com/GEN/Vistas/App/GEN_REPORTES.aspx, se realice de manera detallada por usuario con el fin de verificar la trazabilidad de los ajustes y / o baja, devoluciones por concepto de lote, predios, aprobados en el Comité Comercial.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Se informa que el informe detallado del castigo de cartera ya se encuentra dentro del sistema, en donde se reporta ya sea por servicio (Acueducto o Alcantarillado) o por cuenta contable. Adicionalmente, el castigo de cartera es un proceso tal como lo indica su nombre cuya acción se encuentra enmarcada dentro del Programa de Recuperación de Cuentas por Cobrar, cuya ejecución se encuentra en cabeza principalmente del Coordinador de Cartera, suspensión y reconexión, dado que es un proceso inherente a esta área y no de Facturación y Recaudo. Por tanto, consideramos que es improcedente que se mantenga esta conclusión dado que no hace parte del proceso auditado.

Ejemplo Castigo de Cartera, Acueducto por cuenta Contable 2021:

PERIODO	TIPO	COMPROBANTE	CUENTA	CONTABLE	DESCRIPCION	MOVIMIENTO	DEBITO	CREDITO
202112	62	14802001	Cruce	CARGO FIJO ACUEDUCTO	Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	23.516.657	-
202112	62	14802001	Cruce	CONSUMO ACUEDUCTO	Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	61.984.224	-
202112	62	14802001	Cruce	CUOTA ACUEDUCTO	Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	10.902.758	-
202112	62	14802001	Cruce	DIF. TARIFARIA ACU RES CRA 936	Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	28.535	-
202112	62	14802001	Cruce	Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0		Cruces	-	63.923.641
202112	62	14802001	Cruce	SUSPENSION	Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	603.304	-
202112	62	14802001	Cruce	TASA DE USO	Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	72.867	-
202112	62	14802001	Cruce	VERTIMIENTO	Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	230.607	-

Argumento de la Oficina de Control Interno

De acuerdo con lo argumentado por el auditado estamos de acuerdo, Se aclara que en la auditoría realizada a la Gestión de Facturación y Recaudo se realizó un castigo o baja de cartera de acuerdo con la actividad que realizan de la depuración de los usuarios que no reciben las facturas, según los reportes emitidos por el Contratista DELTEC, cada mes emite un reporte de las facturas no recibidas por nuestros clientes.

Por lo anterior se toma una muestra de los siguientes suscriptores No.26868, 8298 para su verificación.

Se consultaron los suscriptores antes mencionados al área de Cartera, evidenciando el retiro de las cuentas en el sistema SAC, se encuentran los Anexos en el aplicativo SAC, Acta Investigación E intervención de Acometidas y Medidores, la Resolución No.3.13.2128 del 11 de agosto de 2022, Resolución que faculta dar de baja las cuentas.

Adicionalmente se evidencio que el sistema SAC, cuenta con un reporte detallado del castigo de Cartera, y la nota de baja por el suscriptor, pero al generar estas evidencias no fueron generadas por el sistema.

Por lo anterior se acepta la argumentación del auditado, la recomendación se traslada para la Gestión de Cartera.

8.4 Se sugiere realizar el seguimiento a la matriz de riesgo del proceso debido a que no se presentó evidencia alguna.

8.5 Nuevamente se recomienda la creación del manual, guía o instructivo para el manejo de la critica en el sistema SAC.

8.6 Se recomienda estructura en el sistema SAC o en otro aplicativo el informe de novedades de la crítica que se presentan en el mes con el fin de analizar el porcentaje que se presenta por cada concepto.

Respuesta de la Réplica del auditado.

De acuerdo con la conclusión, no es comprensible la conclusión que se tiene respecto del *"Informe de Novedades de la crítica que se presentan en el mes con el fin de analizar el porcentaje que se presenta por cada concepto"*. Lo anterior, en el entendido de que la revisión de desviaciones significativas o crítica se encuentra regulada por los artículos 149 de la ley 142 de 1994 y 1.3.20.6 de la resolución CRA 151 de 2001, Adicionalmente no es claro para el área el porcentaje de que concepto se desea revisar, por lo cual, solicitamos respetuosamente que se haga claridad respecto de esta conclusión o se revise la pertinencia de mantenerla en el informe.

Argumento de la Oficina de Control Interno

Este punto hace referencia al Plan de Mejoramiento de la Revisora Fiscal No.22, "Se recomienda analizar las opciones para incrementar el % Actual de visitas por el reporte de Crítica" seguimiento que se evidencio en un porcentaje de avance de 70%, presentado en el mes de febrero de 2022 por Oficina de Control Interno a la Gerencia.

En la auditoría realizada se verifico la muestra de 122 visitas correspondientes al Ciclo 13 del mes de Julio de 2022, de las cuales 23 fueron atendidas por los suscriptores y 99 no fueron atendidas por los usuarios por los siguientes motivos:

No hay quien los ateniendo, Predio desocupado, Medidor no legible, Medidor tapado por arena.

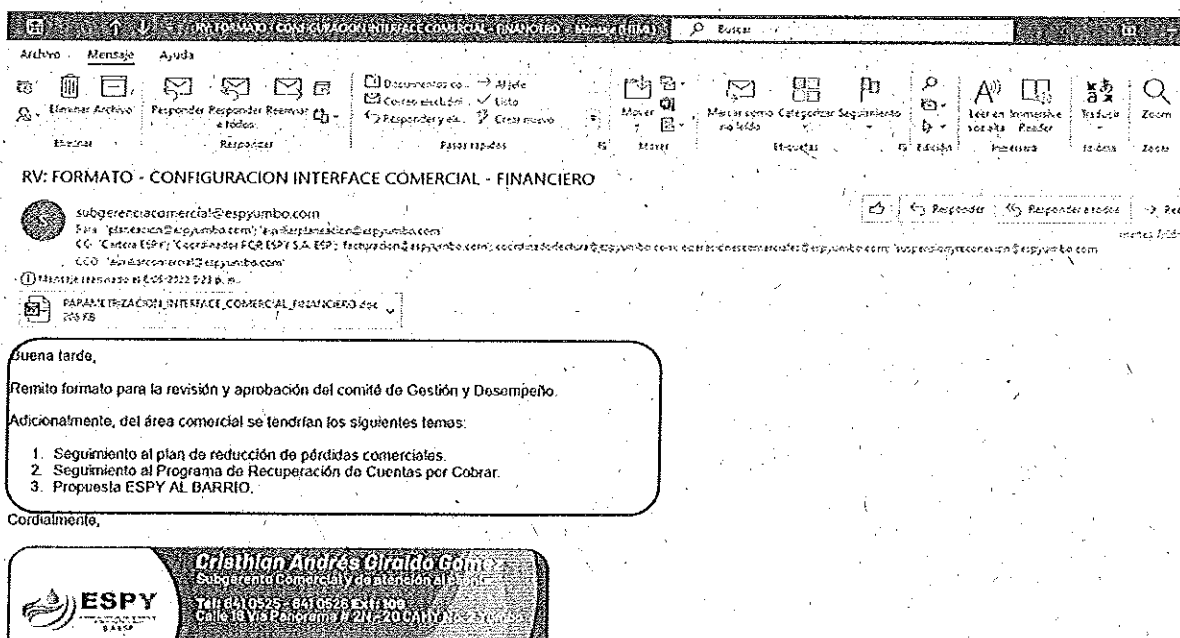
Por lo anterior se acepta la argumentación del auditado con las desviaciones que se encuentra reguladas en los artículos 149 de la ley 142 de 1994 y 1.3.20.6 de la resolución CRA 151 de 2001, se recomienda revisar el proceso de la Gestión Facturación y Recaudo para:

- 8.7 Se sugiere que para mitigar los errores que se dependen en la trasmisión de la interfase entre el modulo de SAC a SAF, es importante que todos los usuarios sean del área Comercial y Financiero conozca la importancia de la solicitud de la parametrización de un concepto, o la creación de una cuenta o cambio de cuenta. Se sugiere el formato por escrito de los que intervienen en la solicitud y una vez realicen la retroalimentación en las áreas para que los usuarios conozcan.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Tal como se reporta en el numeral 5.1.15, se informa que el área comercial socializó un formato de parametrización para los conceptos del área comercial para la transmisión de la información al área contable. Esto fue presentado al comité de Gestión y Desempeño del mes de junio de 2022, sin embargo, el comité no aprobó el formato dado que se sugirió que se realizara un solo formato de parametrización para todas las áreas con contabilidad, proceso que debía liderar el área contable y la Oficina Asesora de Planeación, pero a la fecha no se ha presentado nuevamente el formato al Comité para aprobación.

Se adjunta pantallazo del correo electrónico remitiendo el formato para la presentación en el comité de Gestión y Desempeño:



 ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 22 de 24

Por lo anterior, desde el área comercial ya se realizaron las gestiones pertinentes para la configuración y parametrización de la interfaz con el área financiera, pero este proceso no es competencia del área comercial, sino de planeación, calidad y contabilidad, los cuales deben validar y/o aprobar el formato para dar continuidad con el proceso.

Argumento de la Oficina de Control Interno

Se acepta el argumento del auditado, pero se recomienda que desde la Gestión de facturación y Recaudo realice el Oficio al área de Calidad y Contabilidad para continuar el proceso y socialización.

- 8.8** Se recomienda la capacitación del personal de Gestión de Facturación y Reparto para que conozcan la funcionalidad del módulo SAC, gestione toda la información y el **soporte documental de la actividad comercial**, se evidencio en algunos procesos que no fue posible realizar la trazabilidad.

Respuesta de la Réplica del auditado.

Se desconoce que actividades no generan la trazabilidad y que funcionarios no gestionan la información y soporte documental de la actividad comercial. Cabe anotar que el Área de Facturación y Recaudo es un área que maneja un gran volumen de trabajo y con actividades específicas de acuerdo con los cargos y funciones de cada uno; así como las actividades contratadas en el caso de los CPS.

Por tanto, cada funcionario debe conocer y gestionar la documentación y la información del SAC de acuerdo con las funciones asignadas en los manuales de funciones y las actividades contratadas. Por tanto, solicitamos respetuosamente se evidencie en donde no se pudo realizar trazabilidad de los procesos, asociados a las funciones del personal auditado o en caso tal, considerar la pertinencia de la conclusión.

Argumento de la Oficina de Control Interno

Se aclara que esta recomendación corresponde al Plan de Mejoramiento de la Revisora Fiscal No. 6 "Se recomienda solicitar o desarrollar un manual del módulo de facturación para que sea de consulta por el área y no quede en un solo funcionario".

En la auditoria se evidencio que esta capacitación fue canceladas debido a una serie de prioridades de otras dependencias de carácter normativo que se debían implementar.

Por lo anterior se mantiene la recomendación.

PERIODO	TIPO	COMPROBANTE	CUENTA	CONTABLE	DESCRIPCION	MOVIMIENTO	DEBITO	CREDITO
202112		62	14802101	Cruce	APORTE ALCANTARILLADO Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	54.013.685	
202112		62	14802101	Cruce	APORTE CARGO FIJO AL Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	11.569.306	
202112		62	14802101	Cruce	APORTE TASA RETRIBUTIVA Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	1.113.418	
202112		62	14802101	Cruce	CARGO FIJO ALCANTARILLADO Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	188.679.476	
202112		62	14802101	Cruce	CUOTA ALCANTARILLADO Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	26.656.263	
202112		62	14802101	Cruce	DIF. TARIFARIA ALC RES CRA 936 Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	3.478.862	
202112		62	14802101	Cruce	Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces		178.641.981
202112		62	14802101	Cruce	PAGO ALCALDIA DEC 067 ALC Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	79.233	
202112		62	14802101	Cruce	TASA RETRIBUTIVA Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	24.702.859	
202112		62	14802101	Cruce	VERTIMIENTO Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	740.891.730	
							1.051.184.812	178.641.981

202112	62	14802001 Cruce CARGO FIJO ACUEDUCTO Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	23.616.657	-
202112	62	14802001 Cruce CONSUMO ACUEDUCTO Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	61.984.224	-
202112	62	14802001 Cruce CUOTA ACUEDUCTO Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	10.902.768	-
202112	62	14802001 Cruce DIF. TARIFARIA ACU RES CRA 936 Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	28.535	-
202112	62	14802001 Cruce Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces		63.923.641
202112	62	14802001 Cruce SUSPENSION Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	603.304	-
202112	62	14802001 Cruce TASA DE USO Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	72.867	-
202112	62	14802001 Cruce VERTIMIENTO Clase: Fecha: 30-DIC-21 Zona: 0	Cruces	230.607	-
				97.338.952	63.923.641

Argumento de la Oficina de Control Interno

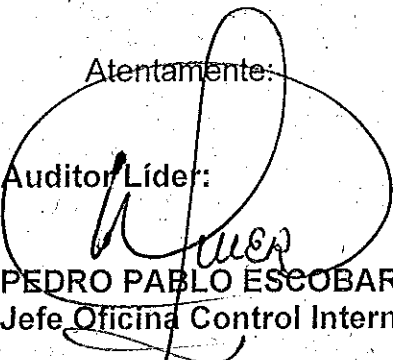
Se acepta la argumentación por parte del auditado, se aclara que en la auditoria se verifique y sustente la evidencia de las cuentas castigas o dada de baja por concepto de devolución de factura.

Los suscriptores No:26868, 8298, se evidencio que el Aplicativo SAC visualiza la nota de baja, pero una vez solicitamos la impresión del soporte, el sistema no lo genero.

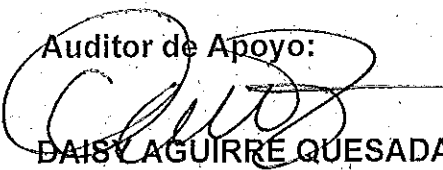
Por lo anterior se acepta la argumentación del auditado, la recomendación se traslada para la Gestión de Cartera.

Atentamente:

Auditor Líder:


PEDRO PABLO ESCOBAR R.
Jefe Oficina Control Interno

Auditor de Apoyo:


DAISY AGUIRRE QUESADA
Profesional universitario Apoyo Control Interno