



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ROVIRA “EMSPUROVIRA” E.S.P.**

INFORME DE AUDITORIA PROCESO DE FACTURACION Y CARTERA

BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO
Jefe Oficina de Control Interno

NOVIEMBRE 2024



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Contenido

1.	ALCANCE.....	3
2.	OBJETIVO	3
3.	CRITERIOS	3
4.	EQUIPO AUDITOR	3
5.	AUDITADO Y RESPONSABLE DEL PROCESO	3
6.	METODOLOGÍA UTILIZADA.....	4
7.	DESARROLLO DE LA AUDITORIA	4
9.	OBSERVACIONES	8
10.	RECOMENDACIONES	10





Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



1. ALCANCE

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su Plan de acción y en procura del mejoramiento continuo de la empresa ha proyectado su programa anual de auditorías internas para la vigencia de 2024, dicho programa atenderá de manera evaluativa al proceso de Gestión Comercial haciendo énfasis en los principios del MIPG como son: la transferencia, la eficacia, eficiencia, y la efectividad en pro de la optimización del Proceso de Gestión Comercial. La auditoría al proceso de Gestión Comercial se revisará:

- Facturación.
- Agua No Contabilizada.
- Cartera.
- Atención al Usuario.

2. OBJETIVO

Identificar las acciones de mejoramiento que puedan existir en el proceso de Gestión comercial (facturación y recaudo) por medio de la verificación a la conformidad que se está dando a los usuarios con respecto a los lineamientos generales establecidos por la empresa para estos procedimientos.

3. CRITERIOS

La Oficina Control Interno, practicó la Auditoria, observando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, los procedimientos y manuales aprobados; Ley 142 de 1994, Decreto 302 de 2000, Contrato condiciones Uniformes.

4. EQUIPO AUDITOR

Jefe de Control Interno: BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO

5. AUDITADO Y RESPONSABLE DEL PROCESO

FABIAN CAMILO BARRERO QUIMBAY, Atención al usuario y Recaudo.



6. METODOLOGÍA UTILIZADA.

La auditoría se realizó basada en los procedimientos, centrada en los aspectos de riesgos significativos y objetivos requeridos por las normas aplicables.

La auditoría comprendió una fase de planeación, ejecución y una de resultados. Cada fase comprendió la realización de actividades pertinentes relacionadas con la metodología dentro de las cuales encontramos: La práctica de pruebas analíticas y sustantivas, la revisión de documentos y registros, entre otros. Con base en la práctica de mencionadas pruebas se llevó a cabo la elaboración del presente informe con los resultados de la auditoría, los cuales se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, que reposan en la carpeta de la presente auditoría en la oficina de Control Interno.

De acuerdo con el Plan anual de auditoría se informó al proceso mediante comunicación Radicado OCI: 030, del 30 de Julio de 2024 y reiterado mediante oficio OCI: 041 del 27 de agosto de 2024, la apertura de la Auditoría Interna al Proceso de facturación.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Oficina de Control Interno de Gestión de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira "EMSPUROVIRA" E.S.P.

7. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La presente auditoría se llevó a cabo con el Técnico Administrativo, código 367, código 09, ATENCIÓN AL USUARIO Y RECAUDO, en quien recaen las funciones de recaudo y facturación, y para lo cual se requirieron unos documentos dentro de los cuales la siguiente información de existir la misma:

1. Diagrama de flujo de facturación
2. Cronograma de facturación
3. Listado de lecturas
4. Control reparto y entrega de facturas
5. Critica
6. Acta de inspección
7. Diagrama de flujo de recaudo
8. Orden de trabajo

➤ REVISIÓN DE PLAN DE ACCIÓN DEL PERIODO AUDITADO AÑO 2024



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

La entidad tiene un plan de acción integrado mediante Resolución No. 023 del 31 de enero del año 2024, no obstante no se evidenciaron acciones y/o actividades respecto al proceso de facturación y recaudo, programadas para la presente vigencia

➤ **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DENTRO DEL PERIODO DE FACTURACIÓN DE ENERO 2024 A OCTUBRE 2024**

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA					FECHA DE EXPEDICIÓN
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE FACTURACIÓN					ENERO 4 DE 2024
					PAGINA 1 DE 1
FACTURA	TOMA DE LECTURAS CRITICA LIQUIDACIÓN IMPRESIÓN Y ENTREGA	INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA	LIMITE RECIBO PQR POR CONSUMO	FECHA LIMITE DE PAGO	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
DICIEMBRE	Desde 25/12/2023 hasta el 6 de enero	9 al 18 de enero	19 de enero	20 de enero	23 ene al 26 ene
ENERO	Del 25 ene al 6 de febrero	7 al 20 de febrero	17 de febrero	20 de febrero	21 al 26 de febrero
FEBRERO	DEL 25 de feb. Al 6 de mar.	7 al 20 de marzo	16 de marzo	20 de marzo	21 al 23 de marzo
MARZO	Del 25 de mar al 5 de abril	9 al 20 de abril	18 de abril	20 abril	23 al 27 de abril
ABRIL	Del 25 de abr. al 9 de mayo	9 al 22 de mayo	22 de mayo	20 de mayo	22 al 25 de mayo
MAYO	Del 25 mayo al 6 de junio	7 al 20 de junio	18 de junio	20 de junio	22 al 26 de junio
JUNIO	Del 25 junio al 6 de julio	7 al 20 de julio	18 de julio	21 de julio	22 al 26 de julio
JULIO	Del 25 de julio al 4 de agosto	6 al 20 de agosto	18 de agosto	21 de agosto	22 al 26 de agosto
AGOSTO	Del 25 de agosto al 6 de septiembre	7 al 20 de septiembre	18 de septiembre	21 de septiembre	24 al 28 de septiembre
SEPTIEMBRE	Del 25 de septiembre al 6 octubre	8 al 20 de octubre	18 de octubre	20 de octubre	22 al 26 de octubre
OCTUBRE	Del 25 de octubre al 8 de noviembre	9 al 20 de noviembre	19 de noviembre	20 de noviembre	22 al 26 de noviembre
NOVIEMBRE	Del 25 noviembre al 7 de diciembre	10 al 20 de diciembre	18 de diciembre	21 de diciembre	24 al 28 de diciembre



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

ANALISIS: Se toma una muestra de cada una de las actividades para verificar las fechas en que se realizaron donde se pudo evidenciar que no se ha dado cumplimiento a cabalidad al cronograma durante lo corrido de la vigencia 2024, en el sentido de que la toma de lecturas, entrega de facturación, y las fechas límites de pago han sido posteriores a los cortes establecidos en el cronograma.

- **CRITICA Y ANALISIS DE CONSUMOS, EN CUANTO A LA DESVIACION POR CONSUMOS A CUANTAS MATRICULAS DURANTE EL PERIODO DE ENERO DE 2024 HASTA OCTUBRE DE 2024 SE LES REALIZO DICHA REVISION Y CUALES FUERON SUS CAUSALES**

ANALISIS: se realizó la solicitud al funcionario de atención al usuario y recaudo el envío de la crítica para realizar la verificación de los consumos que presentan desviaciones significativas, ya sean positivas o negativas, quien manifestó que no se está realizando la crítica, si no que una vez el usuario se acerca a la oficina a realizar el requerimiento por el alza en la factura se programa visita para determinar las circunstancias que dieron lugar al aumento.

- **REVISION AL CARGUE DE TARIFAS – CARGUE AL SISTEMA COMERCIAL DE LAS TARIFAS POR PERIODO DE FACTURACION**

En el software SYSCAFE se encuentra la aplicación de la estructura tarifaria, se realiza el cargue por componentes y se detalla el uso y estrato, cargo fijo, consumo básico, complementario y suntuario, esto se compara con las tarifas enviadas y cuando se realiza las validaciones se verifica con un archivo donde se encuentran la tarifa enviada se valida que coincidan los valores para verificar la aplicación, luego se hace un selectivo por uso y estrato y se verifica.

- **PROCESO DE LIQUIDACIÓN - IMPRESIÓN DE FACTURAS:**

Procedimiento mediante el cual se determina y emite la factura con el valor a cobrar a los suscriptores teniendo en cuenta los consumos analizados, clasificación de suscriptores por uso y estrato, cobro de servicios adicionales y acumulados de deudas en caso de presentar deudas pendientes

- Se organiza el cronograma de actividades antes de iniciar el mes posterior al día 25 al día 7 del mes siguiente.
- A final del mes, posterior al día 25 se van realizando la toma de lecturas.
- Se realiza una parametrización se compara con el cronograma y con el sistema
- Luego de esta revisión se genera el archivo de impresión
- Luego de revisado el archivo se confirma la impresión masiva.
- Se realiza el alistamiento de facturas por rutas para su posterior entrega.

ANALISIS: Se realizó un selectivo de matrículas por uso y estrato para verificar la aplicación de las tarifas de los meses de enero a octubre de 2024, en las cuales se evidencio que las



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

tarifas de sus respectivos meses fueron bien aplicadas, de conformidad con las tarifas vigentes.

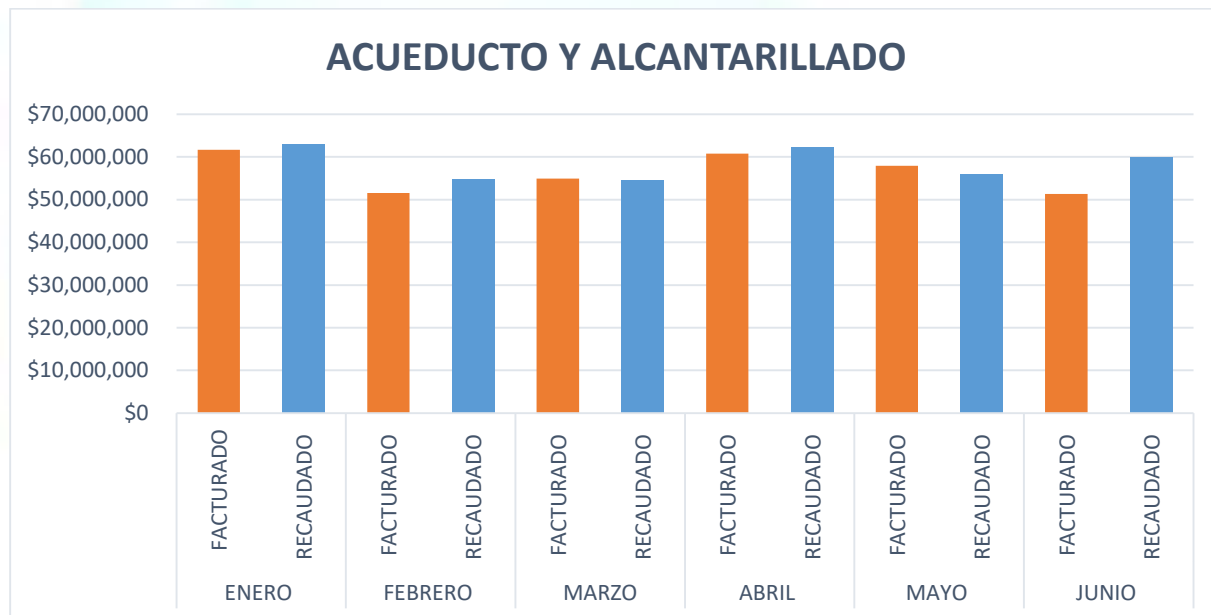
➤ REVISIÓN APLICACIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA:

FACTURA ELECTRÓNICA: Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en el Decreto 2242 de 2015, en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por el obligado a facturar y su entrega al adquirente.

OBJETIVO: Legalizar los pagos que realizan los usuarios y/o suscriptores, para acceder a los productos y servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira "EMSPUROVIRA" E.S.P. a través de facturación electrónica.

Alcance: Este instrumento aplica para la actividad de Facturación Electrónica, de los productos y servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira "EMSPUROVIRA" E.S.P. El proceso de la facturación electrónica, se realiza con base en la información allegada desde la toma de lecturas de manera mensual y se empezó a dar aplicación desde el mes de agosto de la presente vigencia.

➤ ÍNDICE DE EFICIENCIA DEL RECAUDADO POR MES



ANÁLISIS: Se pudo evidenciar que durante el primer semestre del año de 2024 es una constante que se recaude más valor del facturado en el sentido de que se han acercado personas con deuda anterior a realizar acuerdos de pago y por consiguiente representa un



NIT: 809.003.173-4

aumento que se ve reflejado en las cifras de recaudo, adicional a las acciones realizadas a fin de realizar la recuperación de cartera.

➤ REVISION CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD DEL PROCESO

- ✓ Artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 22 de diciembre de 2006 y en concordancia con lo citado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. No se da cumplimiento en la realización de aviso para revisión previa ya que al usuario se le informa de la visita de carácter técnico con antelación mínima de 3 días.
- ✓ Artículo 148 Ley 142 de 1994: se da cumplimiento a esta ley ya que se lleva a cabo el cumplimiento con los requisitos de la factura tales como: matrícula, usuario, facturación de consumo, cobros de servicio de acueducto y alcantarillado etc.
- ✓ Ley 1437 del 2011 inciso 2. Artículo 40: obligación a asumir los costos asociados a la práctica de la prueba técnica del medidor. Esta premisa jurídica no se aplica ya que se vienen realizando revisiones e instalaciones de medidores pero dicho cobro no se ve reflejado en la factura.
- ✓ Ley 142 artículo 146: cuando sin acción u omisión durante 1 periodo no se pueda medir razonablemente con instrumento los consumos. Se da cumplimiento dentro de la emisión de la facturación.
- ✓ Contrato de Condiciones Uniformes se da cumplimiento ya que todas las actividades de facturación y recaudo de los servicios de Acueducto y Alcantarillado se ejecutan dando cumplimiento al Contrato de condiciones Uniformes, clausula 15.

9. OBSERVACIONES

La fuente para esta revisión fue la información suministrada para lo cual se evidenciaron las observaciones:

OBSERVACION 1: Se presentan deficiencias con la implementación del nuevo software SYSCAFE, ya que no se ha implementado los módulos de agua no contabilizada, por tal se muestra una serie de deficiencias en la micro medición teniendo como base la fórmula de la Resolución CRA 287 de 2004, adicional a que aún se encuentran usuarios sin micromedidor.

OBSERVACION 2: No existe en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira "EMSPUROVIRA" E.S.P, un plan o estrategia que permita actualizar el catastro de usuarios o base de datos, tales como; propietarios, datos personales, dirección, barrio, etc. actualmente se realiza la actualización de datos únicamente cuando el usuario o cliente se acerca a la sala de atención al usuario adjuntando el documento que acredite la propiedad en donde indique que es el nuevo propietario de la vivienda, fotocopia del documento de identidad, y factura del servicio de acueducto para verificar la cuenta contrato del predio, dado que durante la vigencia 2024 se celebró el contrato No 015 cuyo objeto es "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE UN INGENIERO DE SISTEMAS PARA LA ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DEL CATASTRO DE USUARIOS DE LOS



NIT: 809.003.173-4

SERVICIOS DE ACUEDUCTO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA – TOLIMA” no obstante una vez verificado los archivos soporte de la ejecución del contrato se evidencia que faltan datos por actualizar por falta de diligenciamiento en los formatos utilizados.

OBSERVACION 3: Actualmente la empresa cuenta con un reglamento interno de Cartera, el cual fue adoptado mediante resolución No. 082 de 2023, “POR EL CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO DEL RECAUDO DE CARTERA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA “EMSPUROVIRA” E.S.P. Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

No obstante no se tiene conocimiento sobre los lineamientos a seguir por parte del comité de depuración de cartera toda vez que una vez analizado los estatutos de “EMSPUROVIRA” E.S.P. Artículo 12 funciones y obligaciones de la junta directiva en el numeral 12 le asiste a la junta directiva la obligación de dictar las políticas para el castigo de cartera de dudoso o difícil recaudo, para la posterior revisión y análisis de los casos en los que se identifica la necesidad de aplicar las causales de depuración.

Durante la presente vigencia 2024, no se ha realizado la reglamentación y constitución del Comité de Depuración de Cartera, donde se pueda observar que el propósito y objetivo de las reuniones sea evaluar y monitorear el estado de la cartera total de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P y aprobar estrategias tendientes a su recuperación, como también, estudios, planes u acciones para evaluar, revisar y analizar casos en los que se identifica la necesidad de aplicar causales de depuración.

OBSERVACION 4: Para la empresa ha sido difícil mantener el control de la cartera, dado que desde el área Comercial no se han implementado medidas y estrategias; para contrarrestar que la cartera continúe subiendo, y no se han realizado acciones eficaces, y efectivas para mitigar que la cartera continúe subiendo.

La cartera a mes de octubre del presente año asciende a la suma de \$189.363.284 y de no controlarla, esta continuará subiendo y por ende presumimos que esta traerá consecuencias graves de manera impositiva.

OBSERVACION 5: Durante el presente año de enero a octubre se realizaron 308 suspensiones, evento que se debe estar realizando desde el primer día para que no se crezca la cartera en la entidad, según cifras enviadas por la parte del área comercial, así mismo observamos las suspensiones que se generan para todos los usuarios que tengan tres o más facturas vencidas datos suministrados del mes de enero al mes de octubre, cifras estas que dejan entre ver que si no se realiza corte mensuales el valor de la cartera aumentaría mes a mes.

Mes/Año	Suspensiones
---------	--------------



NIT: 809.003.173-4

ene-2024	0
feb-2024	0
mar-2024	0
abr-2024	0
may-2024	0
jun-2024	109
jul-2024	61
ago-2024	29
sept-2024	66
oct-2024	43

OBSERVACION 6: Según información suministrada por el área de facturación, la empresa está cobrando únicamente por promedio, un total 235 cuentas, cifra que presumo no es la correcta, dado que el software SYSCAFE arroja los usuarios que no cuentan con medidor, y no la totalidad de los facturados por promedio cuando no es posible realizar la lectura del medidor.

OBSERVACION 7: una vez realizada la indagación y verificación documental se pudo evidenciar que no se ha realizado la actualización de tarifas de los servicios a cargo de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. evidenciándose un incumplimiento del numeral 11 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, determina que es función de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), “establecer fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 88 de la mencionada ley.

OBSERVACION 8: no se está dando aplicación a la cláusula 28 del contrato de condiciones uniformes que trata del cobro de interés y faculta Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. para aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos y que a su vez la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, indico que todo prestador cobrará por intereses moratorios a usuarios residenciales la tasa señalada en el artículo 1617 del Código Civil, es decir, 6 % anual sobre saldos insolutos.

10. RECOMENDACIONES

1. Implementar medidas y estrategias; para contrarrestar que la cartera continúe subiendo, realizando acciones eficaces, para mantener e incrementar las labores de suspensión del servicio de acueducto a los morosos.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

- Aumento de las labores de cobro persuasivo escrito.
 - Facilidades para la normalización de la deuda de usuarios morosos mediante acuerdos de pago o abonos.
 - Visitas personalizadas para el cobro a usuarios grandes deudores.
 - Diversificación de canales para el pago fácil de las facturas.
 - Amplia difusión por medios de comunicación sobre beneficios y medidas tomadas para facilitar los pagos y la normalización de las facturas de los morosos.
 - Implementar y mantener las labores de cobro coactivo.
 - Jornadas de recuperación de cartera en las zonas con más dificultades de cartera.
2. Realizar el estudio pertinente para viabilizar la aplicación de la Ley 1437 del 2011 inciso 2. Artículo 40: que habla de la obligación de asumir los costos asociados a la práctica de la prueba técnica del medidor. Dado que esta normatividad no se viene aplicando en el sentido de que se vienen realizando revisiones e instalación del medidor pero el cobro no se evidencia en la factura
 3. La entidad contrata los servicios externos de un asesor jurídico, no obstante una vez verificado el objeto y obligaciones contractuales no se evidencia obligaciones respecto a la asesoría y/o apoyo en la etapa persuasiva o coactiva para la recuperación de cartera existente, por consiguiente se recomienda se tenga a bien para los contratos que se celebren a futuro definir obligaciones de asesoría y/o apoyo para esta actividad.
 4. Continuar con el proceso de actualización de cargos referentes a los Porcentajes y valores por cortes del servicio, Reconexión, Suspensión y Reinstalación de conformidad con la Resolución CRA N° 424 de 2007, en el sentido de que estos cargos van orientados a la eficiencia económica en aras de recuperar de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento.

Cordialmente,

BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO

Jefe de Control Interno