aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR-002
		Página: 1
	PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO GESTION COMERCIAL / SUBPROCESO DE FACTURACION / UNIDAD AUDITABLE INACTIVOS	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18-08-2017

PROCESO GESTION COMERCIAL : SUBPROCESO FACTURACION

RESPONSABLE (LIDER DE PROCESO Y PROFESIONAL RESPONSIBLE DEL SUBPROCESO): SUBGERENTE COMERCIAL Y PROFESIONAL III CON ALCANCE CONTRACTUAL CUENTAS CANCELADAS

FECHA SUSCRIPCIÓN DEL PLAN: 07/02/2022

FUENTE QUE GENERA EL PLAN DE MEJORMIENTO. Marque con una x según aplique :

Evaluación de Competencias: ___ **Hallazgos Auditoría Interna: X** Monitoreo Plan Indicativo: ___ Mapa de Riesgos: ___ Mapa anticorrupción: ___ **Otro: x Cual?**

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	RIESGO IDENTIFICADO	ACCION A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD SUBPROCESO FACTURACION		TERCERA LINEA DE DEFENSA DIRECCION CONTROL GESTION	
					INICIO	FIN	ESTADO	FECHA	ESTADO	%
1	Revisada la caracterización del proceso Gestion Comercial vigente en el Sistema de Gestion, las propuestas de Caracterizaciones de los Subprocesos remitidas a la Dirección de Planificacion y los documentos del Proceso Comercial disponibles en el Sistema de Gestion, no se identifican lineamientos documentados, identificación de riesgos ni controles asociados a la gestión y monitoreo de los usuarios identificados en la base de datos como INACTIVOS, (Hoy incluidos en el estado del sistema comercial como cuentas canceladas). **Observación No uno (1).**	No existe lineamiento documentado que establezca las actividades a realizar lo que pueden llevar a una gestión no efectiva y materialización de riesgos	Actualizar la carectarizacion del subproceso, el Manual de Facturacion y los procedimientos asociados a los tramites de suspensión por mutuo acuerdo y reinstalacion (tramite), de tal forma que se incluya los controles a implementar. **Unidad de Medida**: Caracterización ajustada, Manual de Facturación y Procedimiento del tramite de mutuo acuerdo . Documentos Actualizados y Aprobados en el sistema de Gestión.	Subgerente Comercial, Profesional Jefe de Atención al Usuiario, Profesionales de III Facturacion, Profesional III/Cuentas Canceladas	18/02/2022	31/05/2022				
2	Realizada la revisión del Maestro de Usuarios Inactivos (Insumo entregado por el Profesional III de Sistemas de Información al corte 20210916), se puede concluir que la información se encuentra incompleta e inconsistente, situación que incumple los lineamientos institucionales de calidad y seguridad de la información por lo que se configura la **Observación No dos (2)**, en atención a que se identifica que el software comercial no controla que se asegure el ingreso completo y con calidad de los datos, adicional a que no se identifican claras responsabilidades en el manejo de campos y variables según se reporta.	Base de datos con falta de calidad y completitud de la información	Elaborar el instructivo para el manejo en el software de usuarios suspendidos por mutuo acuerdo, control y reinstalación y formatos asociados, el cual asegure la completitud y calidad de la informacion en la base de datos asi como la conformación de los expedientes respectivos que soporten dicha gestión. **Unidad de Medida**: Instructivo aprobado en el sistema de Gestión.	Profesional III de Sistemas de Información. Profesional III Recuperación de Consumos y Profesional III del Subproceso de Facturación	18/02/2022	30/06/2022				
4	Revisado el Manual de Facturación Vigente, se encuentra que este documento esta desactualizado e incompleto, en atención a que parte de su contenido no se ajusta a las actuaciones que hoy soportan decisiones en el subproceso de facturación y a que no se hace alusión alguna al manejo de usuarios inactivos o bloqueados como aún se enuncia en la base de datos, especialmente asociado a establecer los roles y responsabilidades para el control y seguimiento de dichos usuarios, por lo que se configura la **Observación No cuatro (4).**	Ausencia de Controles asociados a la ausencia de lineamientos documentados que pueden llevar a la materizlización de Riesgos	Actualizar la carectarización del subproceso, el Manual de Facturacion y los procedimientos asociados a los tramites de suspensión por mutuo acuerdo y reinstalación (tramite), de tal forma que se incluya los controles a implementar. **Unidad de Medida**: Caracterización ajustada, Manual de Facturacion y Procedimiento del tramite de mutuo acuerdo . Documentos Actualizados y Aprobados en el sistema de Gestión.	Subgerente Comercial, Profesional Jefe de Atención al Usuiario, Profesionales de III Facturación, Profesional III/Cuentas Canceladas	18/02/2022	31/05/2022				
5	El Manual de Suspensiones y Cortes vigente en su versión1 de Diciembre de 2018, se encuentra desactualizado e incompleto, toda vez que el numeral 6.1 va en contravía de lo establecido y adoptado institucionalmente por el instrumento archivístico TRD de la Subgerencia Comercial, pues se enuncia que los expedientes conformados en la etapa de actuaciones administrativas en la Subgerencia Comercial ..."Se llevará los expedientes de manera digital en archivos de datos con su respectiva carpeta registrados con su número de identificación USUARIO ID, se conformaran el expediente en fisico en el momento que se traslade a la Secretaria General una vez terminado el contrato de condiciones uniformes."..., y que en el numeral 7 enuncia que se anexa archivo Excel que detalla el procedimiento y flujograma, el cual no hace parte del documento disponible en el sistema de gestión del Proceso Comercial ni disponible al requerimiento realizado por esta auditoría. Con base en lo enunciado se configura la **Observación No cinco (5)** por incumplimiento de la Ley de Archivos e instrumentos archivísticos institucionales.	Ausencia de Controles que pueden llevar a la materizlización de Riesgos	Actualizar el Manual de Suspensiones y Cortes. **Unidad de Medida:** Manual Actualizado y Aprobado en el sistema de Gestión. **Unidad de Medida**: Manual Actualizado y aprobado e incluido en el sistema de Gestión	Subgerente Comercial, Profesional Jefe de Atencion al Usuiario, Profesional de III Facturación, Profesional III Grandes Clientes.	18/02/2022	31/06/2022				
6	Realizada la verificación de Expedientes de Inactivos disponibles en Sisloga y cotejado contra el maestro de usuarios, factura web y sicmaa, se concluye que no existe control asociado a los expedientes y el manejo del maestro de usuarios toda vez que se identifican situaciones como: **a.** El número de atrasos y el valor de la cartera continúan aumentando en la facturas generadas web y en el maestro de usuarios aun cuando se reportan como inactivos y en gestión de terminación del CCU. **b.** Se identifica que el estado de lote y demolido no se reporta en la factura que genera la web ni en el maestro de usuarios. **c.** Se evidencian casos en los que se enuncia factura cancelada, pero el	Ausencia de Controles que pueden llevar a la	Elaborar informes de gestion que presente trimestralmente la gestion realizada a los usuarios tipificados como Inactivos (hoy cuentas canceladas) asi como todos los usuarios que sean remitidos para definir como cuenta cancelada y suspensiones de mutuo acuerdo. **Unidad de Medida: Cuatro Informes del estado del cumplimiento del Plan de Trabajo**, presentado en instancia Directiva, con las evidencias respectivas. que permitan con base en los expedientes remitir a la gestión en las instancias pertinentes con la recomendación respectiva (ALTA o Cancelación de la Cuenta)	Subgerente Comercial y Profesional III/Cuentas Canceladas	18/02/2022	31/12/2022				

	expediente no se encuentra actualizado con esta gestión ni existe trazabilidad de la misma. El expediente continua en SISLOGA o el expediente fue remitido a Aguas de Barrancabermeja y no se encuentra disponible ni está relacionado en ninguna dependencia. **d.** SICMAA reporta lotes y predios demolidos desde noviembre de 2019 y sin embargo sigue aumentando la cartera y los atrasos mes a mes sin que se evidencie un control y toma de decisión oportuna. **e.** Usuario que se encuentra inactivo se acoge a la campaña estrategia deud cero. Con base en lo enunciado, se configura la **Observación No seis (6)**	materizlización de Riesgos	Con el expediente conformado y gestionado (acta de inspección, actualización de datos, evidencia forografica y demas registros requeridos y registro de gestión, ajustes realizados, cartera identificada para baja en cuentas y recomendaciones) validado por la Subgerente comercial se remite si es **Activar** al Subproceso de Facturacion y si es para **Cancelar** a la Secretaria General para la terminación del CCU, certificación y remisión al CTSC para concepto y gestión, acorde con los documentos institucionales vigentes.	Subgerente Comercial, Secretaria General, Subgerente Administrativo y Financiero y Profesionales de soporte de los Directivos:Profesional III / Cuentas Canceladas, Profesional Jefe de Atención al Usuiario, Profesionales de III Facturación, y Profesionales de Coactivo de la Secretaria General, Profesional III Sistemas de Información, Secretario Técnico del CTSC.	18/02/2022	31/12/2022				
7,1	Se identifican Usuarios Inactivos en el maestro de usuarios de cartera que reportan saldo de cartera para un total de 891 al corte 22 de septiembre de 2021, que corresponden a un total del 21%, a los cuales no se les apertura expediente ni se les evidencia gestión de cobro de cartera o acciones que permitan determinar las actuaciones adelantadas previo a la orden de inactivación de los mismos, lo que incumple el deber funcional de efectividad en la recuperación de la cartera de usuarios previo a la inactivación cualquiera que fuere la causa que motiva dicha acción, así como el incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Reglamento Interno de Cartera, configurándose la **observación No siete punto uno (7.1)**	Ausencia de Controles que pueden llevar a la materizlización de Riesgos	Presentar Informes periodicos de depuración de cartera de usuarios Inactivos, **Unidad de Medida**: Informes Semestrales (2) de Gestión presentados en instancia directiva con evidencias, soportado en expedientes gestionados.	Subgerente Comercial, Secretaria General, Subgerente Administrativo y Financiera, Profesional III/Cuentas Canceladas y Profesionales de soporte de Cartera de la Subgerencia Comercial y Secretaria General.	18/02/2022	31/12/2022				
7,2	ID que identificados como lotes demolidos, a los cuales aun cuando se factura cero consumo, no se les gestionó oportunamente la terminacion del CCU situación que permitió que la cartera que se tenía al momento de la novedad de demolido siguiera incrementándose con cargo fijo, intereses, suspensiones y reconexiones, situación que genera cartera irreal por presunta inexistencia del deudor, contraviniendo lo establecido en la Resolución No 193 de 2016 Contaduría General de la Nacion y su anexo técnico que enuncia textualmente: "...realización de las gestiones administrativas necesarias para garantizar la producción de información financiera que cumpla con las características fundamentales de relevancia y representación fiel a que se refieren los marcos conceptuales de los marcos normativos incorporados en el Régimen de Contabilidad Pública..." A estos usuarios no se les identifican soportes de gestión para la recuperación de dicha cartera, adicionalmente algunos de estos usuarios son remitidos a Sisloga para gestión de expediente y gestión persuasiva situación que se infiere inviable con la realidad del usuario y el predio. Casos: 004652, 026271, 029160, 062979. Con base en lo enunciado, se configura la **Observación No siete punto dos (7.2).**	Ausencia de Controles que pueden llevar a la materizlización de Riesgos	Presentar Informes periodicos de depuración de ID identificados como lotes y demolidos en el sistema de Información comercial como resultado del analisis de la toma de lectura y sistema comercial. **Unidad de Medida:** Informes (2) de Gestión presentados en instancia directiva con evidencias, soportado en expedientes gestionados.	Subgerente Comercial, Secretaria General, Profesionales III de Facturación y Pofesionales Coactivo de la Secretaria General.	18/02/2022	30/12/2022				
7,3	**056791** A marzo de 2021 el usuario presenta 60 atrasos por valor de $644.964, facturándose solo consumo y cargo fijo de acueducto, intereses y suspensiones. Se reporta en marzo de 2021 que se acoge a estrategia deuda cero, para suscribir ACUERDO DE PAGO, quedando en la factura No 10594925, un valor financiado por $500.575, con un saldo de $333.051, y una cuota inicial de $150.000 cancelada, pero no registra la factura de este pago en el sistema y una cuota mensual de $20,684 por cargo fijo y financiación; la Información de la factura no es coincidente con los valores reportados en el sistema de información comercial, por lo que debe acopiarse la trazabilidad en el expediente. Con base en lo enunciado **se por lo que se configura la Observación No siete punto tres (7.3).**	Ausencia de controles que conllevan a la Inefectividad de recuperación de la cartera	Gestionar Expediente del usuario, realizar informe del usuario correspondiente al la factura 10594925 con analisis y recomendaciones y realizar seguimiento hasta lograr gestión efectiva y cierre la gestión del ID,. **Unidad de Medida**: Expediente del Usuario Gestionado con gestión documental y cargue en el sistema comercial segun las decisiones que le correpondan acorde con los lineamientos institucionales.	Profesional Jefe de Atención al Usuiario	18/02/2022	30/06/2022				
7.4.	En las visitas de auditoria se identifica que el 29,3% de la muestra auditada de usuarios inactivos tiene servicio de acueducto, que corresponde a doce (12) cuentas ID, lo que demuestra la falta de control a estos usuarios, generándose la no facturación del servicio a dichos usuarios y por ende la perdida de recursos en la entidad, incumpliéndose los lineamientos establecidos en el Manual de Facturacion "...Los procesos de Facturación y Cartera son los pilares del sistema comercial y, por consiguiente, de la sostenibilidad económica y financiera de una empresa. Mediante el proceso de facturación se contabilizan los consumos de acueducto y alcantarillado, se aplican las tarifas correspondientes, se determina la calidad de usuario, suscriptor y/o responsables del pago del servicio público, se efectúa el reconocimiento de los subsidios cruzados y el recaudo de las contribuciones solidarias, y se procede a su cobranza, lo cual permite que se pueda cubrir en todos los casos los costos operativos, costos de mantenimiento y costos de administración..." motivo por el cual se configura la **observación No siete punto cuatro (7.4)**	Ausencia de Controles que pueden llevar a la materizlización de Riesgos	En el ejercio de campo y suscripción de actas de inspección a id cuenta canceladas (antes inactivo), asegurar que los usuarios identificados con servicio se les apertura expediente y se gestionan activandose en el sistema, actualizando datos, gestionando micromedicion y gestionar cartera. Estos expedientes una vez activados deberan remitirse por competencia a quien corresponda. **Unidad de Medida**: Informe Mensual de gestion de usuarios identificados activos en campo (que se encuentran incluidos en Estado de Cuentas Canceladas).	Profesional III / Cuentas Canceladas	18/02/2022	31/12/2022				
8	Al comparar la base de datos de Inactivos en el Maestro de Usuarios entregada por el Proceso de Gestión informática y las actas de Conciliación de cartera de servicios públicos realizada por el Contador y el Profesional III de cartera, se encuentran los datos no coincidentes, ya que la base de datos de usuarios inactivos reporta un valor de cartera y el valor registrados en las actas de conciliación de cartera es otro. No existe ningún análisis o anotación en las actas de conciliación o en informes de la subgerencia que soporten la situación enunciada motivo por el cual se configura la **Observación No ocho (8)**	Falta de Control a los registros que se generan por una instancia superior de verificación	Realizar mesas de trabajo conjuntas y con periodicidad trimestral, por parte de los lideres de las dependencias Comercial y Administrativa-Financiera (Directivos) que asegure la validación de la información de la cartera de los usuarios que se encuentran en Estado Cuenta Cancelada (antes INACTIVOS) en la vigencia y generar informe anual presentado a la Directiva. **Unidad de Medida**: **Dos (2) mesas de trabajo** en la vigencia y registros de las correcciones en caso de aplicar	Subgerente Comercial y Subgerente Administrativo.	18/02/2022	31/12/2022				

aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR-002
		Página: 1
	PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO GESTION COMERCIAL / SUBPROCESO DE FACTURACION / UNIDAD AUDITABLE INACTIVOS	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18-08-2017

PROCESO GESTION COMERCIAL : SUBPROCESO FACTURACION	**RESPONSABLE (LIDER DE PROCESO Y PROFESIONAL RESPONSIBLE DEL SUBPROCESO):** SUBGERENTE COMERCIAL Y PROFESIONAL III CON ALCANCE CONTRACTUAL CUENTAS CANCELADAS
FECHA SUSCRIPCIÓN DEL PLAN: 07/02/2022	**FUENTE QUE GENERA EL PLAN DE MEJORMIENTO. Marque con una x según aplique :**

Evaluación de Competencias: ___ **Hallazgos Auditoría Interna: X** Monitoreo Plan Indicativo: ___ Mapa de Riesgos: ___ Mapa anticorrupción: ___ **Otro: x Cual?**

ELIANA PATRICIA MARTINEZ GONZALEZ
Subgerente Gestión Comercial

LAURA LILIANA VASQUEZ BORJA
Subgerente Administrtivo y Financiero

ANGELICA MARIA PACHON PEREA
Secretaria General

MARGARITA YADIRA NAVARRO CALDERON
Profesional Jefe Gestión financiera y Contable

YOLVIS SAMPAYO QUIÑONEZ
Profesional Jefe Atención al Usuario

LILIANA ACEVEDO VECINO
Profesional III Recuperación de Consumos

MANUEL ANTERO MONTESINO QUIÑONEZ
Profesional III de Facturación

ELOINA CAMPOS RUIDIAZ
Profesional III/ Cuentas Canceladas

MILDRED JOHANA TORRES ZARATE
Profesional III Grandes Clientes

LUIS EMILIO SUAREZ AGUAS
Profesional III Cartera

MIGUEL ANDRES RODRIGUEZ NORIEGA
Profesional Cobro Coactivo

JORGE MARIO HURTADO GARCIA
Profesional Cobro Coctivo

RAFAEL ANDRES LASTRE GOMEZ
Profesional III Sistemas de Información