

|   |  |
|---|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b><br/>NIT: 800'100.553 - 2</p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b><br/><i>Versión 5.0</i></p> |
|---|--|

|                              |   |    |      |
|------------------------------|---|----|------|
| Fecha                        | 30  | 11 | 2022 |
| Proceso - Área / Dependencia | <b>Gestión de Servicios públicos</b>                  |    |      |
| Líder Proceso Auditado       | <b>Norma Constanza Salas</b>                          |    |      |
| Destinatarios                | <b>Transversal a todos los Procesos de la entidad</b> |    |      |

## OBJETIVO

Verificar la efectividad de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos identificados por el Proceso Gestión Servicios Públicos, con el propósito de retroalimentar la entidad para el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## ALCANCE

La auditoría abarco la verificación de los Procedimientos “Lectura de Medidores” y “Facturación y Recaudo”, de los cuales se constató la coherencia y oportunidad de los mismos conforme al desarrollo de sus actividades. Adicionalmente, se inspecciono la administración de los riesgos identificados en el Proceso y la evaluación de sus respectivos indicadores de gestión para la vigencia en curso. El periodo evaluado comprendió la vigencia en curso hasta la fecha de realización de la presente auditoria.

Los criterios con los cuales se contrasto la información, son los siguientes:

- Caracterización del Proceso (Versión 5.0).
- Procedimiento de Lectura de Medidores (Versión 5.0).
- Procedimiento de Facturación y Recaudo (Versión 5.0).
- Mapa de Riesgos Institucionales 2022 (Versión 6.0 - Enero 2022).
- Indicadores de Gestión 2022.

## PROCEDIMIENTO

Análisis de la documentación solicitada al Proceso auditado, entrevistas con funcionarios del área, registros del mapa de riesgos, instrumentos MECI y MIPG implementados, y papeles de trabajo estandarizados para llevar a cabo la labor auditora.

## RECURSOS

Inspección ocular y revisión general de la documentación solicitada y puesta a disposición del grupo auditor, guías, formatos y protocolos de control interno.

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los aspectos evaluados en el proceso de auditoría interna tienen la siguiente interpretación según sus resultados, indicando el grado de cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos evaluados o el impacto que supone la carencia, debilidad o recurrencia de éstos.

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Se aplica adecuadamente la normatividad vigente y los controles establecidos. No existen hallazgos sobre los asuntos evaluados.</p>   |
|  | <p>La situación observada denota una debilidad que expone de manera indirecta o directamente a la entidad a un impacto negativo a nivel operativo, o un riesgo que se pueda materializar y requiere de una acción correctiva.</p>  |
|  | <p>Hallazgo Recurrente. Observado en seguimientos y auditorías anteriores internas y/o externas, el cual se presentará al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para el establecimiento de lineamientos para las acciones de mejora a implementar.</p> |

|   |  |
|---|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b><br/>NIT: 800'100.553 - 2</p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b><br/><i>Versión 5.0</i></p> |
|---|--|

**Norma 2410 Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna - MIPPAI (versión. 2016):**

**Numeral 7.** “Las observaciones y recomendaciones surgen de un proceso de comparación entre el Criterio (el estado correcto) y la Condición (el estado actual). Si el auditor interno encuentra diferencias entre ambos, esta será la base para elaborar el informe. Cuando la condición cumple con el criterio establecido, puede ser conveniente comunicar ese desempeño satisfactorio. Las observaciones y recomendaciones se basan en los siguientes atributos:

- **Criterio:** Los estándares, medidas, o supuestos utilizados al hacer una evaluación y verificación (el estado correcto).
- **Condición:** La evidencia, los hechos que el auditor interno encuentra durante la realización de su trabajo (el estado actual).
- **Causa:** La razón de la diferencia entre las situaciones esperadas y las reales.
- **Efecto:** El riesgo o exposición en que se encuentra la organización u otros terceros, debido a que la condición no coincide con el criterio (el impacto de la diferencia). Para determinar el grado de riesgo o exposición, el auditor interno tiene en cuenta el efecto que las observaciones y recomendaciones puedan tener sobre las operaciones y los estados financieros de la organización.”

**Entregables:** Los asuntos identificados serán socializados al Líder del Proceso y al Comité Directivo; los entregables de Auditoría Interna serán:

- Informe Ejecutivo con los resultados más relevantes de la auditoría y oportunidades de mejora identificadas.
- Informe Detallado con todo el resultado de la auditoría, ejemplos, evidencias e información complementaria.

|   |  |
|---|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b><br/>NIT: 800'100.553 - 2</p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b><br/><i>Versión 5.0</i></p> |
|---|--|

## RESULTADOS DE LA AUDITORIA CON ENFOQUE A LOS RIESGOS

### INFORME EJECUTIVO

| Riesgo Identificado en el Proceso de Auditoria   | Calificación del Riesgo Inherente Según Matriz de Riesgos del Proceso | Cubierto en el Alcance de la Auditoria | Detalle de las Validaciones Realizadas   | Resultado | No. Hallazgo (Ver Informe Detallado) |
|--|---|--|--|-----------|--------------------------------------|
| 1. Falencias en macro medición en las plantas de tratamiento.  | ALTO  | SI                                     | Aplicación adecuada del control “ <b>Mantenimiento preventivo del macromedidor cada 6 meses</b> ”, conforme a lo evidenciado en los informes de cumplimiento del Programa de uso eficiente y ahorro de agua - PUEAA.   |           |                                      |
|  |   |  | Aplicación adecuada del control “ <b>Sensibilizar a la alta dirección para la compra de los macromedidores</b> ”, toda vez que el Proceso Gestión de Servicios Público requiere cuando se requiere la compra de macromedidores a la administración, conforme a los resultados obtenidos en los mantenimientos. |           |                                      |
| 2. Mala elaboración de estudios de costos y tarifas. Inoportuna actualización de las tarifas con los incrementos de acuerdo a la Normatividad que aplique. | MODERADO  | SI                                     | Aplicación adecuada del control “ <b>Realizar la actualización oportuna de costos y tarifas</b> ”. El Proceso actualiza oportunamente el costo y tarifa en el Sistema de Facturación conforme a la inspección ocular realizada al sistema.   |           |                                      |
| 3. Incumplimiento en los acuerdos de pago.   | ALTO  | SI                                     | El control “ <b>Mantener las copias de seguridad en instrumentos de seguridad como cajas fuertes</b> ”, no   |           | H 1                                  |

|   |  |
|---|--|
|  <p>aguas del huila<br/>Un sistema más sostenible.</p> | <p><b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b><br/>NIT: 800'100.553 - 2</p> <p><b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b><br/><i>Versión 5.0</i></p> |
|---|--|

|  |                 |           |  |   |     |
|--|-----------------|-----------|--|---|-----|
|  |                 |           | <p>registra coherencia con el riego asociado. No obstante, este control contribuye con la mitigación del riesgo <b>“Pérdida de la información de facturación”</b>.</p>   |   |     |
|  |                 |           | <p>El control <b>“Mantener los archivos de manera externa a la Entidad”</b>, no registra coherencia con el riego asociado. No obstante, este control contribuye con la mitigación del riesgo <b>“Pérdida de la información de facturación”</b>.</p>  |    | H 2 |
|  |                 |           | <p>Aplicación adecuada del control <b>“Revisión mensual del indicador de cartera”</b>, por parte del Proceso de Servicios Públicos, conforme a la verificación realizada de los suscriptores morosos y remisión a la Oficina Jurídica para emprender acciones judiciales para dicho cobro.</p> |    |     |
| <p><b>4. Pérdida de la información de facturación.</b></p>                   | <p>ALTO</p>     | <p>SI</p> | <p>El control <b>“Revisión mensual de la base de datos de las órdenes de pago”</b>, no registra coherencia con el riesgo asociado. No obstante, este control contribuye con la mitigación del riesgo <b>“Incumplimiento en los acuerdos de pago”</b>.</p>                                      |    | H 3 |
|  |                 |           | <p>El control <b>“notificación a cobro jurídico para su respectivo proceso”</b>, no registra coherencia con el riesgo asociado. No obstante, este control contribuye con la mitigación del riesgo <b>“Incumplimiento en los acuerdos de pago”</b>.</p>   |  | H 4 |
| <p><b>5. No identificación de conexiones domiciliarias fraudulentas.</b></p> | <p>MODERADO</p> | <p>SI</p> | <p>El control <b>“Mantenimiento preventivo del macromedidor cada 6 meses”</b>, no registra coherencia con el riesgo asociado. No obstante, este control contribuye con la mitigación del riesgo <b>“Falencias en macro medición en las plantas de tratamiento”</b>.</p>                        |  | H 5 |

|   |  |    |  |  |   |     |
|---|--|----|--|--|---|-----|
|  | <b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b><br>NIT: 800'100.553 - 2 |    |  |  |   |     |
|   | <b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b><br><b>Versión 5.0</b>    |    |  |  |   |     |
|   |  |    |  | En lo competente al riesgo en mención, el Proceso realiza como control al riesgo en mención revisión de las conexiones al momento de realizar la lectura de consumo.   |   |     |
| 6. No realización del corte o suspensión del servicio.                            | MODERADO   | NO |  | <p>El control <b>“Sensibilizar a la alta dirección para la compra de los macromedidores”</b>, no registra coherencia con el riesgo asociado. No obstante, este control contribuye con la mitigación del riesgo <b>“Falencias en macro medición en las plantas de tratamiento”</b>.</p> <p>En lo competente al riesgo en mención, el Proceso Gestión de Servicios Públicos, remite listado a cada municipio con los cortes respectivos conforme a la morosidad y como soporte se evidencio las actas de suspensión del servicio.</p>  |    | H 6 |
| 7. Reprocesos en las actividades de recaudo.                                      | BAJO   | SI |  | <p>El control <b>“Realizar la actualización oportuna de costos y tarifas”</b>, no registra coherencia con el riesgo asociado. No obstante, este control contribuye con la mitigación del riesgo <b>“Mala elaboración de estudios de costos y tarifas. Inoportuna actualización de las tarifas con los incrementos de acuerdo a la Normatividad que aplique”</b>.</p> <p>En lo competente al riesgo en mención, la entidad ha suscrito convenios nuevos con entidades receptoras del recaudo procedente de los servicios públicos, ampliando los métodos de pago y agilizando el reproceso por parte de dichas entidades.</p> |  | H 7 |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b><br/>NIT: 800'100.553 - 2</p> <p><b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b><br/><i>Versión 5.0</i></p> |
|--|--|

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES**

### **CONCLUSIONES**

1. La matriz de riesgos publicada en la página web de la entidad y en la intranet se encuentran desactualizada teniendo en cuenta que esta corresponde a la de la vigencia 2021. Adicionalmente, contrastándolas con las de vigencia anterior se identificó que los riesgos, controles y acciones son los mismos en cada vigencia, los cuales registran errores en su identificación y al verificar la ejecución de los controles y acciones, carecen de evidencia. Por lo anterior, se recomienda realizar la identificación de los riesgos del Proceso y una adecuada administración sobre los mismos.
2. Los Procedimientos “Lectura de Medidores” y “Facturación y Recaudo” evaluados en el desarrollo de la presente auditoria, se encuentran conforme a las actividades que desarrolla el Proceso, y los riesgos asociados a dichos procedimientos, se encuentra identificados y controlados.
3. Los indicadores de Gestión registran cumplimiento de las metas propuestas por el Proceso de la vigencia en curso en los diferentes municipios concesionados.

### **RECOMENDACIONES**

- Actualizar el mapa de riesgos, conforme al objeto del Proceso y la entidad, con motivo de lograr una administración adecuada de los riesgos y la mitigación de los mismos.

## INFORME DETALLADO AUDITORIA AL PROCESO GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS

### HALLAZGOS

#### Riesgo evaluado asociado al hallazgo:

#### RIESGO 3. INCUMPLIMIENTO EN LOS ACUERDOS DE PAGO



##### **H 1 Debilidad en la identificación del control “Mantener las copias de seguridad en instrumentos de seguridad como cajas fuertes”**

El control relacionado con el riesgo **“INCUMPLIMIENTO EN LOS ACUERDOS DE PAGO”**, no registra coherencia ni contribuyen con la mitigación del mismo. En el momento de la verificación los encargados de realizar seguimiento a los controles de los riesgos, manifestaron que dichas acciones están establecidas para el riesgo **“PÉRDIDA DE LA INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN”**.

**Recomendación:** Realizar seguimiento exhaustivo al planteamiento del Mapa de Riesgos, procurando que la relación entre el riesgo y el control contribuyan con la mitigación de ocurrencia.



##### **H 2 Debilidad en la identificación del control “Mantener los archivos de manera externa a la Entidad”**

El control relacionado con el riesgo **“INCUMPLIMIENTO EN LOS ACUERDOS DE PAGO”**, no registra coherencia ni contribuyen con la mitigación del mismo. En el momento de la verificación los encargados de realizar seguimiento a los controles de los riesgos, manifestaron que dichas acciones están establecidas para el riesgo **“PÉRDIDA DE LA INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN”**.

**Recomendación:** Realizar seguimiento exhaustivo al planteamiento del Mapa de Riesgos, procurando que la relación entre el riesgo y el control contribuyan con la mitigación de ocurrencia.

#### RIESGO 4. PÉRDIDA DE LA INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN



##### **H 3 Debilidad en la identificación del control “Revisión mensual de la base de datos de las órdenes de pago”**

El control relacionado con el riesgo **“PÉRDIDA DE LA INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN”**, no registra coherencia ni contribuyen con la mitigación del mismo. En el momento de la verificación los encargados de realizar seguimiento a los controles de los riesgos, manifestaron que dichas acciones están establecidas para el riesgo **“INCUMPLIMIENTO EN LOS ACUERDOS DE PAGO”**.

**Recomendación:** Realizar seguimiento exhaustivo al planteamiento del Mapa de Riesgos, procurando que la relación entre el riesgo y el control contribuyan con la mitigación de ocurrencia.



#### **H 4 Debilidad en la identificación del control “Ejecución al Programa de Auditorías Internas”**

El control relacionado con el riesgo “**PÉRDIDA DE LA INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN**”, no registra coherencia ni contribuyen con la mitigación del mismo. En el momento de la verificación los encargados de realizar seguimiento a los controles de los riegos, manifestaron que dichas acciones están establecidas para el riesgo “**INCUMPLIMIENTO EN LOS ACUERDOS DE PAGO**”.

**Recomendación:** Realizar seguimiento exhaustivo al planteamiento del Mapa de Riesgos, procurando que la relación entre el riesgo y el control contribuyan con la mitigación de ocurrencia.

#### **RIESGO 5. NO IDENTIFICACIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS FRAUDULENTAS**



#### **H 5 Debilidad en la identificación del control “Mantenimiento preventivo del macromedidor cada 6 meses”**

El control relacionado con el riesgo “**PÉRDIDA DE LA INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN**”, no registra coherencia ni contribuyen con la mitigación del mismo. En el momento de la verificación los encargados de realizar seguimiento a los controles de los riegos, manifestaron que dichas acciones están establecidas para el riesgo “**FALENCIAS EN MACRO MEDICIÓN EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO**”. No obstante, el Proceso realiza acciones de inspección a las conexiones en el momento de la lectura del consumo domiciliario.

**Recomendación:** Ajustar los controles del riesgo en mención conforme a las acciones que adelanta el Proceso para la mitigación del riesgo.

#### **RIESGO 6. NO REALIZACIÓN DEL CORTE O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**



#### **H 6 Debilidad en la identificación del control “Sensibilizar a la alta dirección para la compra de los macromedidores”**

El control relacionado con el riesgo “**NO REALIZACIÓN DEL CORTE O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**”, no registra coherencia ni contribuyen con la mitigación del mismo. En el momento de la verificación los encargados de realizar seguimiento a los controles de los riegos, manifestaron que dichas acciones están establecidas para el riesgo “**FALENCIAS EN MACRO MEDICIÓN EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO**”. No obstante, el Proceso remite a los municipios el listado de suspensión del servicio conforme al tiempo de morosidad. Como evidencia de la suspensión del servicio, el Proceso implementa el formato de acta de suspensión del servicio.

**Recomendación:** Ajustar los controles del riesgo en mención conforme a las acciones que adelanta el Proceso para la mitigación del riesgo.

## RIESGO 7. REPROCESOS EN LAS ACTIVIDADES DE RECAUDO



### **H 7 Debilidad en la identificación del control “Realizar la actualización oportuna de costos y tarifas”**

El control relacionado con el riesgo **“REPROCESOS EN LAS ACTIVIDADES DE RECAUDO”**, no registra coherencia ni contribuyen con la mitigación del mismo. En el momento de la verificación los encargados de realizar seguimiento a los controles de los riegos, manifestaron que dichas acciones están establecidas para el riesgo **“MALA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE COSTOS Y TARIFAS. INOPORTUNA ACTUALIZACIÓN DE LAS TARIFAS CON LOS INCREMENTOS DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD QUE APLIQUE”**. No obstante, la entidad ha realizado acciones que contribuyen a la mitigación del riesgo, ampliando las opciones de recaudo con diferentes convenios.

**Recomendación:** Ajustar los controles del riesgo en mención conforme a las acciones que adelanta el Proceso para la mitigación del riesgo.

**Plan de acción definido por el responsable / Responsable / Fecha de cumplimiento:** El Plan de Mejoramiento es la herramienta que permite consolidar y evidenciar los diferentes hallazgos, las oportunidades de mejora, el seguimiento a las desviaciones de la gestión y las acciones de mejoramiento continuo emprendidas en la Entidad, a través del Sistema de Gestión Institucional (SGI). Con el fin de incluir las acciones para subsanar los hallazgos de la presente auditoria, se llevará a cabo el procedimiento establecido en el “Levantamiento de Plan de Mejoramiento por Proceso”.

## OTROS ASPECTOS

El Proceso registra catorce indicadores de gestión, aplicados a los municipios con los cuales hay concesión de los servicios públicos. Una vez inspeccionados, se logró determinar que las metas propuestas en la vigencia fueron alcanzadas conforme a lo planteado.

Se verificaron los Procedimientos “Lectura de Medidores” y “Facturación y Recaudo”, los cuales son coherentes conforme al actuar del Proceso Gestión de Servicios Públicos, y los posibles riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos, se encuentran identificados dentro de la matriz de riesgo.

## CONCLUSIONES

- Conforme al seguimiento realizado a la administración de los riesgos en el Proceso Gestión de Servicios Públicos, se logró identificar que la identificación de los riesgos, controles y acciones, son las mismas de la vigencia 2021. Los cuales contienen errores de identificación y coherencia. Por lo anterior, si bien es cierto que el Proceso adelanta controles para mitigar el riego, estos no son bien identificados en el mapa de riesgos.
- Los Procedimiento “Lectura de Medidores” y “Facturación y Recaudo” se desarrollan conforme a lo registrado en sus actividades, y los riesgos asociados a dichos Procedimientos, se encuentran identificados y administrados por el Proceso.



**AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.**

NIT: 800'100.553 - 2

**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**Versión 5.0**

- Los indicadores de Gestión registran cumplimiento de las metras propuestas por el Proceso en la vigencia en curso.

### **RECOMENDACIONES**

- Actualizar el mapa de riesgos, conforme al objeto del Proceso y la entidad, con motivo de lograr una administración adecuada de los riesgos y la mitigación de los mismos.

*Melba Charry*  
**MELBA CHARRY MOSQUERA**  
Asesor Oficina de Control Interno

**Proyecto:** JACO- Prof. Apoyo procesos de CI